

CENTRAL DE
INVERSIONES
S.A.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014



Junio 2014

Versión 4

CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Contenido

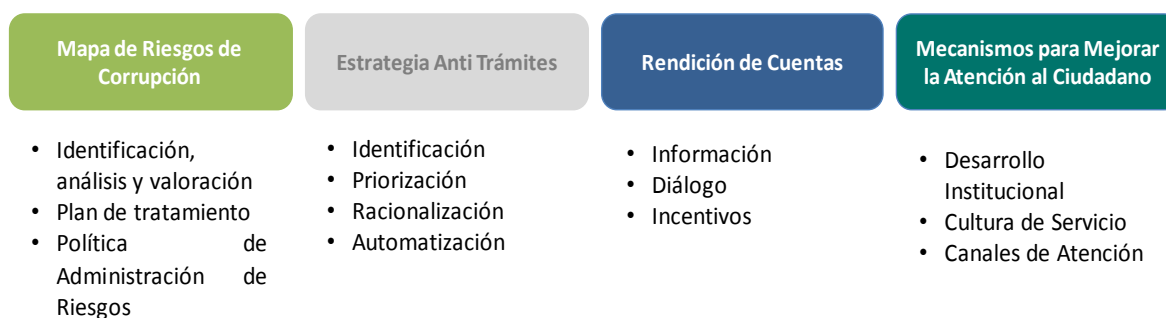
INTRODUCCIÓN	2
1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	2
2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES.....	23
3. RENDICION DE CUENTAS.....	24
• INFORMACIÓN	24
• DIALOGO.....	24
• INCENTIVOS.....	25
4. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	25
• DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.....	25
• AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO	26
• FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	26
ANEXO No. 1 – Información de CISA para la Ciudadanía	0
ANEXO No. 2 – Estrategias y Medios de Participación Ciudadana.....	0
ANEXO No. 3 – Plan de Participación Ciudadana.....	1

INTRODUCCIÓN

En concordancia con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y en el Decreto 2641 de 2012 se presenta la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano formulada por Central de Inversiones S.A. –CISA para el año 2014.

De acuerdo con la normatividad mencionada, 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, los cuales se presentan a continuación:

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO



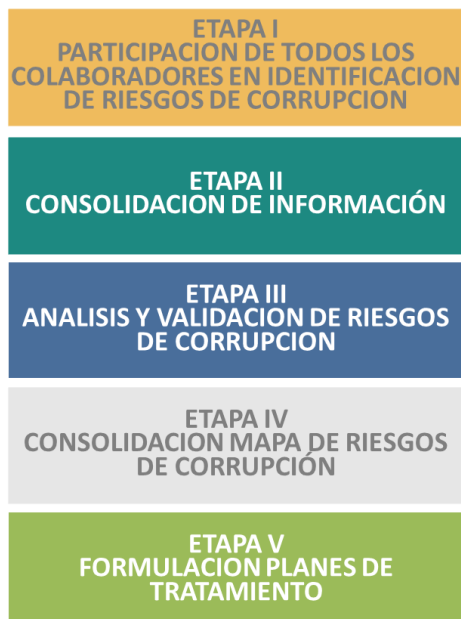
1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Las políticas de administración de riesgos de CISA se encuentran definidas en la normatividad interna, a través de la Circular Normativa No. 107 “Gestión del Riesgo en Central de Inversiones S.A.”, se reglamentan los términos y procedimientos para asegurar la identificación, valoración y tratamiento de los riesgos de la organización y hacer partícipes a todos los funcionarios en la gestión del riesgo.

La construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción 2014 se inició en diciembre de 2013 a partir de un Plan de Trabajo de cinco etapas que se resume en el siguiente gráfico:



PLAN DE TRABAJO PARA LEVANTAMIENTO MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2014



En éste proceso se destaca:

- La apertura de un espacio electrónico de participación para todos los integrantes de la organización.
- El trabajo de los Líderes de los Procesos, apoyados por la Gerencia de Planeación, en la identificación, análisis y validación de los riesgos, a partir de la revisión de los riesgos incluidos en el Mapa del año anterior e incorporación de los nuevos riesgos identificados.
- La identificación y evaluación de los riesgos se basó en la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP.

En el Cuadro No 1 se presenta el Mapa de Riesgos de Corrupción de CISA – 2014.

Cuadro No 1 Mapa de Riesgos de Corrupción CISA 2014

AUDITORIA INTERNA

IDENTIFICACION DE RIESGOS		
Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
Omitir el deber de informar a entidades o a los funcionarios correspondientes los hechos evidenciados en el proceso de auditoría que deban ser comunicados buscando beneficio propio	Bajo nivel de supervisión	Definición integral (macro y micro) de plan de acción anual (programa de auditoría, planillas bases de selección)
		Comités Financiero y de Control Interno
		Control Fiscal CGR
		Código Disciplinario Único

IDENTIFICACION DE RIESGOS		
Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
o de terceros		Reporte de hallazgos a entes de control Ley 1474 de 2011 Decreto Reglamentario 19 de 2012

SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO

IDENTIFICACION DE RIESGOS		
Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
Entregar paz y salvos manuales sin el cumplimiento de los requisitos internos para su expedición, para beneficio propio o de terceros	Usuarios sin posibilidad de conexión a página Web	Centralización de información soporte de paz y salvo
		Validación de información de aplicativos de soporte y archivo de soportes
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
Manipular la información de terceros en las bases de datos de Centrales de Riesgo, para beneficio propio o de terceros	Tarea manual diaria que no se puede automatizar	Verificación de información ingresada por parte del Gerente de Operaciones

SOLUCIONES ESTADO

IDENTIFICACION DE RIESGOS		
Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
Manipulación de la información de los modelos de valoración para beneficio propio o de terceros	Falta de supervisión	Control cruzado con revisiones de instancias superiores
	Posibilidad de modificar parámetros	Accesos restringidos a los modelos según perfiles
Presentar ofertas de nuevas líneas de servicio por fuera de los parámetros de los negocios con el fin de generar beneficios para sí o un tercero	Falta de expedición de los manuales detallados de cada línea de negocio	Informe de Valoración en el que se registran y soportan técnicamente todos los procedimientos
	Falta de supervisión	
	Falta de implementación de requisito 7.3 Diseño y Desarrollo	
	Falta de difusión de políticas de comercialización de negocios	
		Circular Normativa 126 Políticas y Procedimientos para la Investigación y Desarrollo de Nuevas Líneas de Negocio

IDENTIFICACION DE RIESGOS		
Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
	Falta de revisión periódica a los recursos humanos contratados para ejecución de nuevas líneas de negocio	

NORMALIZACION DE CARTERA

IDENTIFICACION DE RIESGOS		
Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
Eliminación de las garantías de los créditos propios para beneficio propio o de un tercero	Acceso a la información sin restricción	Control cruzado con revisiones de instancias superiores
		Accesos restringidos a los módulos del software Cobra según perfiles
		Instancias de aprobación para solicitud de garantías
		El título físico se encuentra custodiado por un tercero
Normalizar obligaciones sin el cumplimiento de los requisitos, para beneficio propio o de terceros	Falta de supervisión	Decisiones colegiadas
		Circular Normativa 100 "Políticas y Procedimientos de Normalización de Cartera Propia y/o de Terceros"
	Falta de automatización	Circular Normativa 71 "Manual de Prevención de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo "
	Autonomía del proceso	Circular Normativa 111 "Políticas y Procedimientos para la Comercialización de Activos Cartera"
Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos		
Recaudar dineros de cartera y no reportarlos o registrarlos por menor valor para beneficio propio o cobrar comisión por adelantar trámites al interior de la organización	Desconocimiento los procedimientos de recaudo de CISA por parte de los deudores	Grabación de todas las llamadas
		Ofertas escritas
	Nivel de discrecionalidad para adelantar el proceso de negociación	Decisiones colegiadas
		Cámaras de seguridad
		Auditorías Internas en las sucursales para la evaluación de las políticas institucionales del proceso en la dependencia

ADMINISTRACION DE ACTIVOS -CARTERA

IDENTIFICACION DE RIESGOS		
Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
Aplicación fraudulenta de pagos a obligaciones para beneficio propio o de terceros	Debilidades en los controles para la aplicación de pagos de las obligaciones	Entrada de validación en los bancos recaudadores
		Validación de información del recaudo con los analistas comerciales
		Control dual en la identificación de la aplicación manual
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos

GESTIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DE INMUEBLES

IDENTIFICACION DE RIESGOS		
Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
Fraude en la gestión de recursos económicos en el proceso de administración de inmuebles, para beneficio propio o de terceros	Debido al desvío de recursos económicos por falsificación o alteración de documentación o por uso indebido de los mismos	Validación de documentos por parte del Proceso de Gestión Financiera y Contable
		Validación del control de gastos
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
Usufructo para beneficio propio o de tercero de inmuebles a cargo de CISA	Concentración de funciones y poder para utilizar la información sobre el estado de inmuebles	Circular Normativa 70 "Políticas y Procedimientos de Administración de Activos Inmuebles"
		Auditorías Internas en las sucursales para la evaluación de las políticas institucionales del proceso en la dependencia
Manipulación de re-avalúo de inmuebles para beneficio propio o de terceros	Inexistencia de un criterio único para la determinación de los avalúos	Circular Normativa 31 "Políticas y Procedimientos de Avalúos de Inmuebles"
		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

COMERCIALIZACIÓN DE INMUEBLES

IDENTIFICACION DE RIESGOS		
Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
Omitir el cobro y/o liquidar incorrectamente intereses o prorratas a los compradores de inmuebles para beneficio propio o de terceros	Ausencia de doble control en las liquidaciones	Circular Normativa 69 "Políticas y Procedimientos para la Comercialización de Activos - Inmuebles"
		Centralización de liquidación de intereses o prorratas en Vicepresidencia Administrativa y Financiera
		Auditorías Internas en las sucursales para la evaluación de las políticas institucionales del proceso en la dependencia

JUDICIALIZACIÓN DE CARTERA

IDENTIFICACION DE RIESGOS		
Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
Indebido uso de la facultad de recibir, otorgada a los abogados externos para favorecer a terceros	Discrecionalidad en el proceso	Modelo de Poder Circular Normativa No. 97 "Manual de Judicialización"
		Renuncias y Paz y salvos de honorarios de abogados
		Cesión del contrato de la entidad originadora
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
Reducción del precio de venta de los créditos para beneficio propio o terceros	Falta de la gestión procesal intencional o manipulación de la información jurídica	Revisión de Procesos Jurídicos
		Verificación del proceso por terceros
		Políticas y procedimientos establecidos para el saneamiento de las obligaciones
		Aplicativo de apoyo
		Control dual a los conceptos emitidos por los abogados de las sucursales o de la Gerencia de Judicialización
Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos		
Actuar con negligencia dentro del proceso con el ánimo de dilatar y propender por que el proceso no se impulse para beneficio de un particular	Falta de seguimiento a los abogados	Informes trimestrales de seguimiento

GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

IDENTIFICACION DE RIESGOS		
Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
Influir en la entrega de recursos de la entidad para su administración en entidades financieras o en otras opciones de inversión, en beneficio propio o de terceros	No seguir el procedimiento establecido en la Circular Normativa 61	Circular Normativa 61 "Políticas y Procedimientos para la Administración de Recursos Financieros - Tesorería"
		Reportes diarios de posición y tasas a instancias superiores (Gerente, Vicepresidente y Presidente)
		Auditoría Externa
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
Pérdida de productividad y credibilidad pública del proceso, por la toma de decisiones basada en Información contable inexacta para beneficio propio o de un particular	Reporte y registro incompleto e inoportuno de información contable	Circular Normativa No. 61 y No. 66
		Software Olympus, GESFAD, GESCAM, CONCISA y COBRA
		Circulares pertenecientes a las áreas que generen información para el área contable

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

IDENTIFICACION DE RIESGOS		
Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
Manipulación del proceso de selección de personal para contratar funcionarios por fuera del perfil, o sin el cumplimiento de los procedimientos de selección y contratación previstos en la entidad	Abuso de poder en la selección del personal en beneficio propio o de terceros	Circular Normativa No. 24 "Políticas y Procedimientos de Gestión del Talento Humano"
		Manuales de Responsabilidad y Catalogo de Perfiles
	Manipulación u omisión de los resultados de selección	Código de Buen Gobierno
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
Pagar sumas de dinero superiores a las establecidas en la nómina en beneficio propio o de terceros	Abuso de confianza de los funcionarios que ejecutan el proceso la liquidación de la nómina en la entidad	Software de apoyo nómina
		Revisión del Vicepresidente Administrativo y Financiero
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
Utilizar los recursos de capacitación o bienestar para favorecer colaboradores sin que éstos beneficien la Entidad	Decisiones unilaterales	Presupuesto
	Concentración de poder	Existencia de niveles de aprobación de planes de capacitación y bienestar y cursos extraordinarios
Incorporar servicios no	Decisiones unilaterales	Análisis de cargas de trabajo y

IDENTIFICACION DE RIESGOS		
Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
requeridos o sin el cumplimiento de requisitos, reportar y pagar servicios de outsourcing inexistentes	Concentración de poder	pertinencia de contratación de nuevos servicios en el outsourcing
Manipular reclasificaciones o plazos de los servicios, en el contrato de outsourcing para beneficio propio o de terceros	Decisiones unilaterales	Instancias de aprobación para novedades en los servicios del outsourcing
	Concentración de poder	

GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG

IDENTIFICACION DE RIESGOS		
Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
Fuga de información normativa de CISA para beneficio propio o de terceros	Posibilidad de generación de documentos modificables sin que se aplique la revisión y aprobación correspondiente	Circular Normativa 16 "Política y Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión"
		Carpeta pública con versionamiento
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
Manipular las Circulares Normativas, Memorandos Circulares y demás documentos del SIG para beneficio propio y/o de terceros	Falta de conocimiento de quiénes solicitan o aprueban modificaciones de los documentos del SIG	Circular Normativa 16 "Política y Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión"
	Falta de supervisión en las aprobaciones	Carpeta pública con versionamiento

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

IDENTIFICACION DE RIESGOS		
Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
Manipulación no autorizada de las bases de datos buscando beneficio propio o de terceros	Acceso no autorizado a las bases de datos institucionales	Anexo No. 6 Circular Normativa No. 93 "Políticas y Procedimientos de Infraestructura Tecnológica "
		Pruebas de Ethical Hacking
		Software de monitoreo de transacciones en la base de datos
Modificación de código fuente de los aplicativos sin la debida autorización	Debilidad en los mecanismos de control	Revisión del código por parte del líder
		Control dual en la ejecución del programa

IDENTIFICACION DE RIESGOS		
Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
buscando el beneficio propio o de tercero		
Fuga de código fuente para beneficio propio o de terceros	Debilidad en los mecanismos de control	Acuerdos de confidencialidad Restricción de acceso del código fuente
Manipulación no autorizada de la administración de usuarios para beneficio propio o de terceros	Concentración de funciones en la creación, modificación o eliminación de usuarios	Bitácora de creación/eliminación de usuarios
		Acuerdos de confidencialidad
		Logs en las aplicaciones y en la plataforma de correo
		Prueba de Ethical Hacking
		Solución que reporta automáticamente los perfiles asignados a los usuarios cada mes
		Administración de usuarios en de único responsable

GESTION ADMINISTRATIVA Y DE SUMINISTROS

IDENTIFICACION DE RIESGOS		
Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
Manipulación de la información de sondeos de mercado en los procesos de contratación en beneficio propio o de algún tercero	Colusión entre el posible proveedor o contratista y el funcionario de CISA responsable de realizar el sondeo Desconocimiento de las especificaciones técnicas por parte de quién realiza los sondeos de mercado	Procedimientos documentados para realizar sondeos
		Formato para especificaciones del producto o servicio
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
Supervisores que favorecen al contratista a través de pagos de mayores cantidades a las realmente ejecutadas	Desconocimiento de los supervisores de sus responsabilidades	Circular Normativa 44 "Manual de Contratación"
		Circular Normativa 030 "Políticas y Procedimientos de Pagos a Terceros "

GESTIÓN JURÍDICA INMOBILIARIA

IDENTIFICACION DE RIESGOS		
Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
Dilatar el proceso de restitución de inmuebles y lograr un menor precio de estos, para beneficio propio o de un tercero	Falta de seguimiento a la gestión de abogados	Seguimiento de los Jefes Jurídicos a los abogados externos
No ejercer las acciones legales oportunamente para evitar situaciones contingencias en los inmuebles para beneficio, propio o de un tercero	Ubicación de inmuebles de CISA en zonas de difícil acceso o dificultades de seguridad	Reporte mensual del estado de los procesos y de la situación de los inmuebles Circular Normativa 085 "Políticas y Procedimientos para el Sanearamiento de Activos y Estudio de Títulos y Minutas "
Emitir conceptos jurídicos que beneficien un tercero	Discrecionalidad en el proceso	Control dual

GESTIÓN LEGAL

IDENTIFICACION DE RIESGOS		
Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
Manipular estudios previos o de factibilidad o la justificación, estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que beneficien una firma o un tercero en particular	Toma de decisiones unilaterales hasta determinadas cuantías	Circular Normativa 044 Manual de Contratación que incluye: * Ordenador de Gasto con competencia regulada * Presupuesto aprobado * Comités de Compras y de Contratos * Cuantías para contratar Publicación de documentos de todas las fases de contratación: términos de referencia, observaciones a los términos, respuestas, evaluaciones, etc.

TODOS LOS PROCESOS

IDENTIFICACION DE RIESGOS		
Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
Divulgación de información confidencial o privilegiada del proceso o de la Entidad para beneficio propio o de terceros	Inexistencia de políticas y/o instrumentos o controles que limiten la libre difusión de información confidencial o privilegiada	Código de Buen Gobierno Acuerdos de confidencialidad Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos

IDENTIFICACION DE RIESGOS		
Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
Solicitar comisión para beneficio propio o de terceros en el proceso de contratación de productos y/o servicios, comercialización de inmuebles, normalización de cartera	Incumplimiento de los procedimientos	Circulares Normativas del Sistema Integrado de Gestión -SIG
		Cámaras de seguridad
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
Establecer vínculos comerciales o legales con personas o entidades vinculadas al lavado de activos o la financiación del terrorismo, para beneficio propio o de terceros	Incumplimiento de procedimientos y aplicación de controles	Circulares Normativas del Sistema Integrado de Gestión -SIG
		Circular Normativa No. 71 “Manual de Prevención de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
Pasar por alto las políticas y los procedimientos establecidos por la organización buscando beneficio propio o de terceros	Falta de supervisión	Código del Buen Gobierno
		Circulares Normativas del Sistema Integrado de Gestión -SIG
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
Apropiarse de bienes de la entidad o insumos en beneficio propio o de terceros	Facilidad de tomar elementos de uso común o que no se encuentran bajo la responsabilidad de alguien	Circular Normativa 001 “Política y Procedimientos del Proceso de Gestión Administrativa”
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos

Paralelamente al levantamiento de los Riesgos de Corrupción, la Entidad formuló, para cada riesgo, un Plan de Tratamiento orientado a mitigar la probabilidad de su materialización, dicho Plan está integrado por la descripción de las actividades a realizar, su fecha de inicio y terminación así como los responsables de su implementación los cuales se presentan en el Cuadro No 2 – Plan de Tratamiento Riesgos de Corrupción de CISA – 2014.

Cuadro No 2 Plan de Tratamiento de Riesgos de Corrupción CISA 2014

AUDITORIA INTERNA

Riesgo de Corrupción	PLAN DE TRATAMIENTO																
	Actividad	Respon- -sable	FECHA														
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
Omitir el deber de informar a entidades o a los funcionarios	Rotación de los analistas en la ejecución de las	Giovanni Soto															

Riesgo de Corrupción	PLAN DE TRATAMIENTO													
	Actividad	Respon- -sable	FECHA											
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
correspondientes los hechos evidenciados en el proceso de auditoría que deban ser comunicados buscando beneficio propio o de terceros	actividades programadas en el Plan de Acción Anual de Auditoría Interna y supervisión del Auditor Interno a la calidad del resultado													

SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO

Riesgo de Corrupción	PLAN DE TRATAMIENTO													
	Actividad	Respon- -sable-	FECHA											
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Entregar paz y salvos manuales sin el cumplimiento de los requisitos internos para su expedición, para beneficio propio o de terceros	Verificar la aplicación de los controles existentes en el GESFAD	Cristina Bravo												
Manipular la información de terceros en las bases de datos de Centrales de Riesgo, para beneficio propio o de terceros	Seguimiento aleatorio a ingreso de información en los portales de las Centrales de Riesgo	Cristina Bravo												

SOLUCIONES PARA EL ESTADO

Riesgo de Corrupción	PLAN DE TRATAMIENTO													
	Actividad	Responsable-	FECHA											
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Manipulación de la información de los modelos de valoración para beneficio propio o de terceros	Implementación Share Point para Informes de Valoración	Sandra Narváez												
	Automatización de los modelos de valoración													
	Reingeniería del proceso													
Presentar ofertas de nuevas líneas de servicio por fuera de los parámetros de las líneas de negocio con el fin de generar beneficios para si o un tercero	Diseñar y apoyar la implementación de controles (Manuales detallados, supervisión, seguimiento a costos y presupuestos) en la ejecución de nuevos negocios	Mauricio Díaz												

NORMALIZACIÓN CARTERA

Riesgo de Corrupción	PLAN DE TRATAMIENTO												
	Actividad	Responsable-	FECHA										
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N
Eliminación de las garantías de los créditos propios para beneficio propio o de un tercero	Revisar periódicamente (trimestral) la aplicación de los controles vigentes	José García											
Normalizar obligaciones sin el cumplimiento de los requisitos, para beneficio propio o de terceros	Aplicar bimensualmente encuesta a clientes (a través del Call Center) en la cual se indaga, entre otros aspectos: - Tuvo que pagar algún tipo de comisión por la Asesoría? - Los pagos que usted realizó fueron en cuentas bancarias registradas a nombre de CISA? - Tiene Ud. alguna observación respecto a la persona con quien realizó la negociación	Cristina Bravo											

Riesgo de Corrupción	PLAN DE TRATAMIENTO													
	Actividad	Respon- sable-	FECHA											
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	de su deuda?													
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	Aplicar bimensualmente encuesta a clientes (a través del Call Center) en la cual se indaga, entre otros aspectos: - Tuvo que pagar algún tipo de comisión por la Asesoría? - Los pagos que usted realizó fueron en cuentas bancarias registradas a nombre de CISA? - Tiene Ud. alguna observación respecto a la persona con quien realizó la negociación de su deuda?	Cristina Bravo												

ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS - CARTERA

Riesgo de Corrupción	PLAN DE TRATAMIENTO													
	Actividad	Respon- sable-	FECHA											
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Aplicación fraudulenta de pagos a obligaciones para beneficio propio o de terceros	Realizar evaluaciones de controles aplicados en los bancos recaudadores y determinar nuevos controles a implementar o nuevas modalidades de recaudo	José García												

GESTIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DE INMUEBLES

Riesgo de Corrupción	PLAN DE TRATAMIENTO													
	Actividad	Respon-sable-	FECHA											
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Fraude en la gestión de recursos económicos en el proceso de administración de inmuebles, para beneficio propio o de terceros	Generar informe periódico sobre ejecución de gastos	Mauricio Perlaza												
Usufructo para beneficio propio o de tercero de inmuebles a cargo de CISA	Verificar mensualmente la aplicación de controles del servicio de vigilancia	Mauricio Perlaza												
Manipulación de re-avalúo de inmuebles para beneficio propio o de terceros	Verificar la aplicación de controles e instancias de sustentación a los porcentajes de variación de los re-avalúos	Mauricio Perlaza												

COMERCIALIZACIÓN DE INMUEBLES

Riesgo de Corrupción	PLAN DE TRATAMIENTO													
	Actividad	Respon-sable-	FECHA											
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Omitir el cobro y/o liquidar incorrectamente intereses o prorratas a los compradores de inmuebles para beneficio propio o de terceros	Automatizar el cálculo de intereses y prorratas en el aplicativo Olympus	Duván Hernández												
	Realizar seguimiento aleatorio al cobro de intereses y prorratas	Gerentes de Sucursal												

JUDICIALIZACIÓN DE CARTERA

Riesgo de Corrupción	PLAN DE TRATAMIENTO															
	Actividad	Responsable-	FECHA													
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Indebido uso de la facultad de recibir, otorgada a los abogados externos para favorecer a terceros	Mantener la restricción respecto de la facultad de recibir en todos los poderes que se entreguen a los abogados externos	Liliana Rocío González														
Reducción del precio de venta de los créditos para beneficio propio o terceros	Generación de un esquema de seguimiento y calificación de los abogados en el aplicativo Temis con el ánimo de revisar la gestión periódica del abogado y los avances en el proceso	Liliana Rocío González														
Actuar con negligencia dentro del proceso con el ánimo de dilatar y propender por que el proceso no se impulse para beneficio de un particular	Generación de un esquema de seguimiento y calificación de los abogados en el aplicativo Temis con el ánimo de revisar la gestión periódica del abogado y los avances en el proceso	Liliana Rocío González														

GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

Riesgo de Corrupción	PLAN DE TRATAMIENTO															
	Actividad	Responsable-	FECHA													
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
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	Mantener y verificar la aplicación de controles	Gloria Aristizabal														
Pérdida de productividad y credibilidad pública del proceso, por la toma de decisiones basada en Información contable inexacta para beneficio propio o de un particular	Mantener y verificar la aplicación de controles	Gloria Aristizabal														

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Riesgo de Corrupción	PLAN DE TRATAMIENTO													
	Actividad	Respon- sable-	FECHA											
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
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	Revisar la Circular Normativa No. 24 "Políticas y Procedimientos de Gestión del Talento Humano" en lo relacionado con el proceso de selección	Carlos Caballero												
	Garantizar que todos los cargos de planta tengan definidos los perfiles													
	Garantizar que todos los cargos de planta cuentan con los Manuales de Responsabilidades													
Pagar sumas de dinero superiores a las establecidas en la nómina en beneficio propio o de terceros	Generar un reporte histórico desde el 2013 y con periodicidad mensual para verificar el comportamiento y la tendencia de los pagos	Ana Belén Chocontá												
	Verificación aleatoria de cálculos de nómina	Carlos Caballero												
Utilizar los recursos de capacitación o bienestar para favorecer colaboradores sin que éstos beneficien la Entidad	Generar normatividad interna que incluya niveles de aprobación de planes de capacitación y bienestar y cursos extraordinarios	Carlos Caballero												
Incorporar servicios no requeridos o sin el cumplimiento de requisitos, reportar y pagar servicios de outsourcing inexistentes	Revisiones trimestrales del estado de los servicios de outsourcing	Carlos Caballero Duvan Hernandez												
Manipular reclasificaciones o plazos de los servicios, en el contrato de outsourcing para beneficio propio o de terceros														

GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG

Riesgo de Corrupción	PLAN DE TRATAMIENTO													
	Actividad	Responsable-	FECHA											
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Fuga de información normativa de CISA para beneficio propio o de terceros	Mantener y verificar la aplicación de los controles existentes	Adriana Reyes												
Manipular las Circulares Normativas, Memorandos Circulares y demás documentos del SIG para beneficio propio y/o de terceros	Mantener y verificar la aplicación de los controles existentes	Adriana Reyes												

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Riesgo de Corrupción	PLAN DE TRATAMIENTO													
	Actividad	Responsable-	FECHA											
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Manipulación no autorizada de las bases de datos buscando beneficio propio o de terceros	Enmascarar la información de bases de datos en ambientes de desarrollo y de prueba	Diana Rocio Lancheros												
	Monitorear y auditar las bases de datos													
	Ajustar nivel de perfil para la administración de la base de datos, restringiendo los derechos de acceso a esta													
Modificación de código fuente de los aplicativos sin la debida autorización buscando el beneficio propio o de tercero	Revisar y analizar aleatoriamente los cambios de los desarrollos, cada trimestre, con acta de evidencia	Edilberto Almanza												
Fuga de código fuente para beneficio propio o de terceros	Implementación software DLP que previene la fuga de información por los diferentes medios	Diana Rocio Lancheros												

Riesgo de Corrupción	PLAN DE TRATAMIENTO															
	Actividad	Respon- sable-	FECHA													
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Manipulación no autorizada de la administración de usuarios para beneficio propio o de terceros	Implementar claves con contraseña compartida para superusuarios	Duván Hernández														

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SUMINISTROS

Riesgo de Corrupción	PLAN DE TRATAMIENTO															
	Actividad	Respon- sable-	FECHA													
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Manipulación de la información de sondeos de mercado en los procesos de contratación en beneficio propio o de algún tercero	Crear / actualizar registro de proveedores	Paola Rojas														
	Establecer criterios para calificar proveedores previo a los procesos de contratación de ordenes de servicio y demás contrataciones directas															
	Verificar aplicación de controles	Paola Rojas														
Supervisores que favorecen al contratista a través de pagos de mayores cantidades a las realmente ejecutadas	Reinducción periódica a los supervisores	Luz Mery Puentes														
	Información continua a los supervisores sobre los contratos a su cargo	Luz Mery Puentes														
	Aprobación por parte del Vicepresidente Administrativo y Financiero de todas las órdenes de servicio correspondientes al funcionamiento de la Entidad.	Gloria Aristizabal														

GESTIÓN JURÍDICA INMOBILIARIA

Riesgo de Corrupción	PLAN DE TRATAMIENTO												
	Actividad	Respon-sable-	FECHA										
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N
Dilatar el proceso de restitución de inmuebles y lograr un menor precio de estos, para beneficio propio o de un tercero	Depuración de la información jurídica de los inmuebles en el software Olympus: 1. Fase de Revisión y Diagnóstico de datos 2. Fase de Verificación y Ajuste de datos en el software Olympus	Angela Remolina											
No ejercer las acciones legales oportunamente para evitar situaciones contingencias en los inmuebles para beneficio, propio o de un tercero													
Emitir conceptos jurídicos que beneficien un tercero	Mantener y verificar la aplicación de control vigente	Angela Remolina											

GESTIÓN LEGAL

Riesgo de Corrupción	PLAN DE TRATAMIENTO												
	Actividad	Respon-sable-	FECHA										
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N
Manipular estudios previos o de factibilidad o la justificación, estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que beneficien una firma o un tercero en particular	Ajustar la circular normativa en la contratación con cuantía inferior a 300 SMLV, limitando la facultad de contratar de forma directa sin una instancia de aprobación superior	Luz Mery Puentes											

TODOS LOS PROCESOS

Riesgo de Corrupción	PLAN DE TRATAMIENTO													
	Actividad	Respon- sable-	FECHA											
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Divulgación de información confidencial o privilegiada del proceso o de la Entidad para beneficio propio o de terceros	Implementación ISO 27001 en el proceso de Infraestructura Tecnológica	Duván Hernández												
	Automatizar el manejo de la información de la ficha FAO (opción B) y el procedimiento de cálculo del precio mínimo de venta de inmuebles	Angela Marcela Ortiz Sandra Narvaez Duvan Hernandez												
Solicitar comisión para beneficio propio o de terceros en el proceso de contratación de productos y/o servicios, comercialización de inmuebles, normalización de cartera	Definir lineamientos de campaña anticorrupción y solicitar difusión	Claudia Rincón Adriana Marquez												
	Realizar campaña de difusión de la política CISA 100% transparente, a través de: Diarios de circulación nacional, regional, medios electrónicos, la página web y en las instalaciones de la Entidad	Pilar Daza												
	Presentar para aprobación del Presidente, visitas de seguridad para personas de CISA en cargos críticos	Carlos Caballero												
	Modificar Circular Normativa 24 "Políticas y Procedimientos de Gestión del Talento Humano" (Actividad que aplica si hay aprobación)	Carlos Caballero												
	Realizar visitas de seguridad para personas en cargos críticos (Actividad que aplica si hay	Carlos Caballero												

Riesgo de Corrupción	PLAN DE TRATAMIENTO															
	Actividad	Respon- sable-	FECHA													
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
	aprobación)															
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	Verificar la consulta de terceros en el listado World Check	Paola Rojas														
Pasar por alto las políticas y los procedimientos establecidos por la organización buscando beneficio propio o de terceros	Realizar auditoria a las dependencias, de acuerdo con el Plan Anual de Auditorias	Giovanni Soto														
Apropiarse de bienes de la entidad o insumos en beneficio propio o de terceros	Verificar los niveles de consumo de elementos de papelería y aseo de las áreas y compararlos con datos históricos	Paola Rojas														
	Realizar campañas del debido cuidado de los elementos de CISA															

2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

En aras de implementar nuevos espacios de interacción con los ciudadanos y que éstos faciliten a los usuarios el empleo de la página web como herramienta para adelantar gestiones ante CISA, se propone para el año 2014 incluir en el actual aplicativo de PQR una nueva funcionalidad que consiste en la radicación por parte de los usuarios de sus PQR desde la pagina web de CISA. Así mismo que puedan hacer seguimiento de los tiempos de respuesta a sus solicitudes. Se resalta que los trámites registrados por la Entidad ante el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP son gestionados en la organización como PQR.

Actualmente, Central de Inversiones S.A. cuenta con siete trámites inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT: Actualización de información de deudores de Central de Inversiones S.A., en las Centrales de Riesgo, Certificación sobre el estado de deuda, Revisión de crédito, Verificación de pagos efectuados a las obligaciones, Documentos de una obligación, Liberación de garantía por cancelación de la deuda y Paz y salvo por cancelación de la

obligación. Esta automatización del proceso le permitirá a la ciudadanía, conocer en cualquier momento el estado de su trámite.

En el siguiente cuadro se identifica el plan para la modernización de trámites:

ACTIVIDADES	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Levantamiento de Información												
Análisis												
Desarrollo												

3. RENDICION 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.1 del presente documento y en el Anexo No.2 del 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**

Central de Inversiones S.A. ha puesto a disposición de todos los usuarios espacios presenciales (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) y virtuales (página web, mailling, redes sociales, chats en línea, correos electrónicos institucionales, foros), con el fin de generar ambientes propicios para la interacción permanente con la ciudadanía.

En el Anexo No. 2 del presente Plan y en los Capítulos No.3 y 4 del Plan de Participación Ciudadana se describen las estrategias de difusión y formas de participación que promueven que la rendición de cuentas al ciudadano sea permanente y que facilite la comunicación con éste.

● INCENTIVOS

Para fortalecer la cultura de rendición de cuentas en todos los servidores de la organización, se ha previsto:

- Desarrollar un programa de entrenamiento integrado que contempla promover principios de ética, calidad de servicio al cliente y cultura de rendición de cuentas y paralelamente
- Implementar la evaluación de la percepción de clientes sobre las actitudes de servicio al Cliente por parte de los colaboradores de la Entidad.

4. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Decreto 2641 de 2012 establece que los mecanismos a través de los cuales las entidades deben implementar la atención al ciudadano son: Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano, Afianzar la cultura de servicio al ciudadano y Fortalecimiento de los canales de atención.

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

● 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: <ul style="list-style-type: none"> ● Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano. ● Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad. 	Circular Normativa 05 “Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos de los Clientes”
Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	Encuestas de Satisfacción Bimensuales
Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	Caracterización de usuarios
Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos; Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad; Tiempos de entrega de cada trámite o servicio; Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos; Horarios y puntos de atención; Dependencia, nombre y cargo	Plan de Participación y Atención al Ciudadano

Requisitos	Mecanismo Implementado en CISA
<p>del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.</p> <p>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.</p>	<p>Modernización de Oficina de Atención al Usuario</p>

● **AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Requisito	Medio de Publicación
<p>Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.</p>	<p>Plan de Desarrollo Administrativo 2014 Política Gestión del Talento Humano</p>
<p>Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.</p>	<p>Plan de Desarrollo Administrativo 2014 Política Gestión del Talento Humano</p>

● **FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN**

Requisito	Medio de Publicación
<p>Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.</p>	<p>Plan de Participación Ciudadana</p>
<p>Implementar protocolos de atención al ciudadano.</p>	<p>Plan de Participación Ciudadana</p>
<p>Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.</p>	<p>Plan de Participación Ciudadana</p>
<p>Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.</p>	<p>Modernización de Oficina de Atención al Usuario</p>
<p>Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.</p>	<p>Plan de Participación Ciudadana</p>

ANEXO No. 1 – Información de CISA para la Ciudadanía

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado / fecha de Publicación/A ctualización
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	Publicado
Contratación	Plan Anual de Adquisiciones (PAA) y Contratos Vigentes	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Documentos/PlanContratacion/PLAN_DE_CONTRATACION_2014.pdf	Publicado
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/Entidad/ControllInformesGestion/ControlEvaluacion.aspx	Actualización Bimensual
Control y Evaluación	Entes de control que vigilan a la entidad	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControllInformesGestion/ControlEvaluacion.aspx	Publicado
Control y Evaluación	Reportes de control interno	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControllInformesGestion/ControlEvaluacion.aspx	Publicado

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado / fecha de Publicación/A ctualización
Defensa Judicial	<p>La entidad publica 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>	30/04/2012
Estándares para la atención de peticiones quejas, sugerencias y reclamos	<p>Consideraciones generales-tiempos de respuesta - Tiempos de entrega de cada tramite o servicio</p>	<p>https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/ComoSeHacePara.aspx</p>	Implementado
Fortalecimiento de los canales de atención	<p>Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana</p>	<p>Ver documento del Plan de Participación ciudadana: Formas de Participación Ciudadana</p>	Implementado

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado / fecha de Publicación/A ctualización
Gestión Documental	Programa de Gestión Documental – PGD. Cuadro de Clasificación Documental – CCD. Tablas de Retención Documental – TRD. Inventarios Documentales.	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/GestionDocumental.aspx	Publicado
Información Financiera y Contable:	Presupuesto aprobado para la vigencia Información histórica presupuestal	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PresupuestoBalance/InformacionPresupuestal.aspx	Publicado
Información Financiera y Contable:	Estados financieros	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PresupuestoBalance/InformacionPresupuestal.aspx https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PresupuestoBalance/InformacionFinanciera.aspx	Publicado
Información General de la Entidad	Misión y visión Objetivos y funciones	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/QueHacemosCisa.aspx	Publicado
Información General de la Entidad	Organigrama	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/EstructuraOrganica.aspx	Publicado
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/Web/Entidad/OtrasEntidades.aspx	Publicado
Información General	Datos de contacto de servidores públicos	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/OtrasEntidades.aspx	Publicado

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado / fecha de Publicación/A ctualización
de la Entidad		b/Entidad/Directorio.aspx	
Información General de la Entidad	Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuenta la entidad	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/CuentenosSuCaso.aspx	Publicado
Información General de la Entidad	Teléfonos, líneas gratuitas y fax	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA	Publicado
Información General de la Entidad	Localización física sede central y sucursales o regionales	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA	Publicado
Información General de la Entidad	Preguntas y respuestas frecuentes	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/PreguntasFrecuentes.aspx	Publicado
Información General de la Entidad	Glosario	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/Glosario.aspx	Publicado
Información General de la Entidad	Noticias	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA	Publicado
Información General de la Entidad	Información para niños	https://www.cisa.gov.co/ninos/	Publicado
Información General de la Entidad	Calendario de actividades	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/CalendarioDeActividades.aspx	Publicado

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado / fecha de Publicación/A ctualización
Información General de la Entidad	Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Documentos/PeticionesQuejasReclamos/CARTA-DE-TRATO-DIGNO-AL-CIUDADANO-Agosto2013.pdf	Publicado
Información General de la Entidad	Normatividad (leyes, decretos, ordenanzas, acuerdos, políticas y lineamientos): Se debe publicar la Normatividad que rige a la entidad, la que determina su competencia y la que es aplicable a su actividad o producida por la misma.	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/Normatividad.aspx	Publicado
Información General de la Entidad	políticas, manuales técnicos o lineamientos que produzca la entidad	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/SistemaIntegradoGestion.aspx	Publicado
Información General de la Entidad	Información principal en otro idioma	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Default.aspx?leng=EN&I=ENG	Publicado
Información General de la Entidad	Implementación de buzones de Correo electrónico para la recepción de notificaciones judiciales	mailto:notificacionesjudiciales@cisa.gov.co	Publicado
Información General de la Entidad	Publicación de Información en audio y/o video	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/AudioVideo.aspx	Publicado

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado / fecha de Publicación/A ctualización
Información General de la Entidad	Cronograma Definitivo y compilado de actividades de Rendición de cuentas 2014	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/CalendarioDeActividades.aspx	habilitado
Mecanismos para mejorar la atención	Procedimientos de atención de PQR y denuncias de acuerdo a la normatividad	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/PeticionesQuejasReclamoss.aspx	Implementado
Peticiones, denuncias, quejas y reclamos	Informe de peticiones, denuncias, quejas y reclamos	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/PeticionesQuejasReclamoss.aspx	Publicado
Peticiones, denuncias, quejas y reclamos	Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de quejas o reclamos.	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/PreguntasFrecuentes.aspx https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/ComoSeHacePara.aspx https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/CuentenosSuCaso.aspx	Publicado
Peticiones, denuncias, quejas y reclamos	Disposición de un enlace en la página web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (Artículo 76 Ley 1474 de 2011).	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/PreguntasFrecuentes.aspx	Publicado

Central de Inversiones S.A.
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado / fecha de Publicación/A ctualización
Planeación Gestión y Control	Plan Estratégico Sectorial Plan Estratégico Institucional Plan de Acción Anual	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/PlanesEstrategicosDeAccion.aspx	Publicado
Planeación Gestión y Control	Informes de Gestión	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/InformesDeGestion.aspx	publicado
Planeación Gestión y Control	Metas e indicadores de Gestión	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/SistemaIntegradoGestion.aspx	Publicado
Planeación Gestión y Control	Planes de Mejoramiento	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/PlanesMejoramientoCGR.aspx	Publicado
Planeación Gestión y Control	Informes de empalme * Informes de rendición de cuentas a los Ciudadanos, incluyendo la respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, antes y durante el ejercicio de rendición. Se debe publicar dentro del mismo mes de realizado el evento.	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/RendicionDeCuentas.aspx	Publicado
Planeación Gestión y Control	La entidad pública otros planes relacionados con: Plan anticorrupción	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/ModeloIntegrado/EstrategiasAnticorrupcion.aspx	31/01/2014

Central de Inversiones S.A.
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado / fecha de Publicación/A ctualización
Planeación Gestión y Control	Planes relacionados con: Plan de rendición de cuentas	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/RendicionDeCuentas.aspx	31/01/2014
Planeación Gestión y Control	Planes relacionados con: Plan de Atención al ciudadano	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ParticipacionCiudadana/PlanParticipacion.aspx	31/01/2014
Planeación Gestión y Control	Planes relacionados con: Estrategia antitrámites	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/Modelointegrado/EstrategiasAnticorrupcion.aspx	Publicado
Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada	Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos (carta de trato digno)	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Documentos/PeticionesQuejasReclamos/CARTA-DE-TRATO-DIGNO-AL-CIUDADANO-Agosto2013.pdf	Implementado
Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada	Descripción de los procedimientos tramites y servicios	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Tramites/TramitesServicios.aspx	Implementado

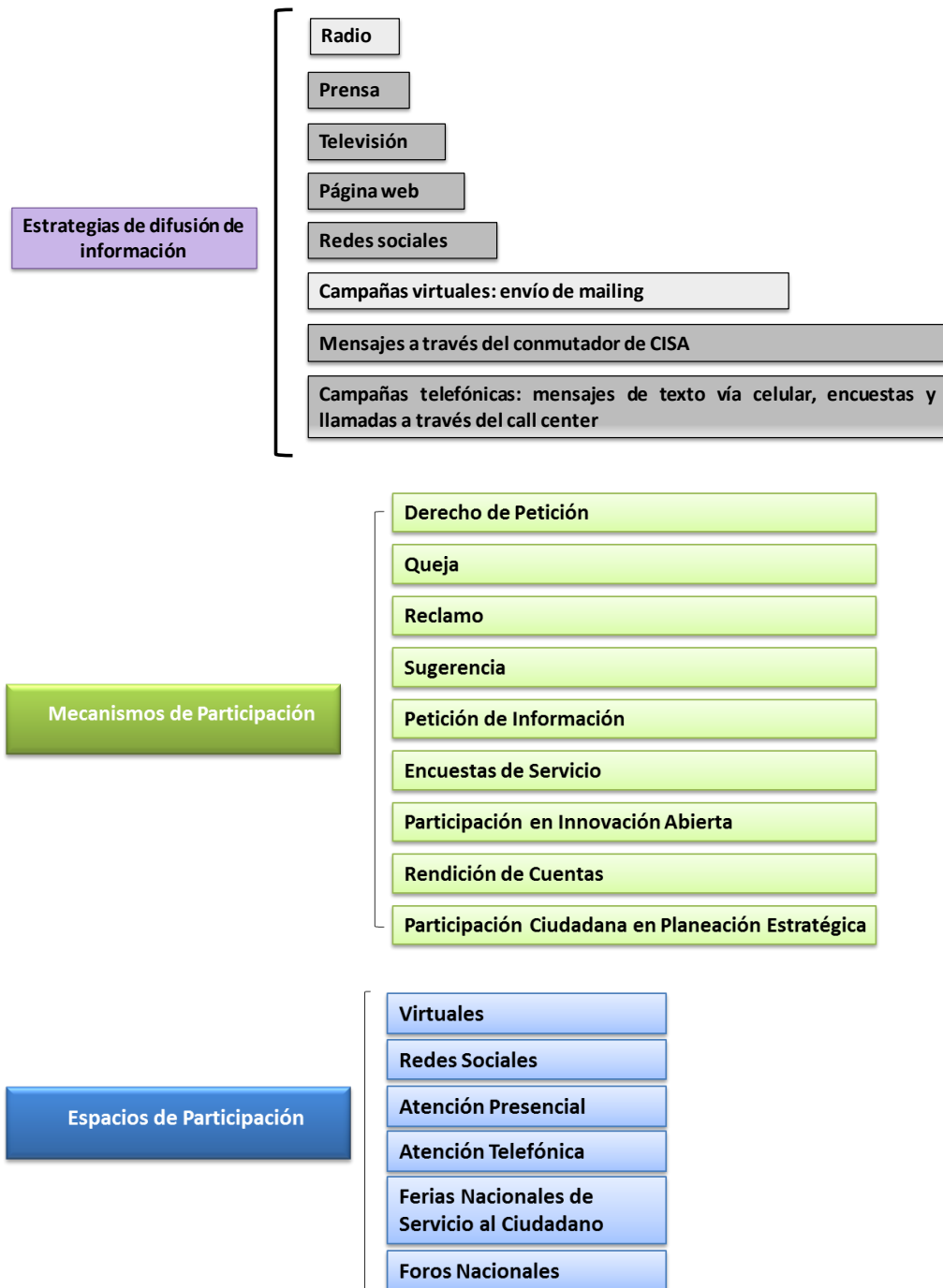
Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado / fecha de Publicación/A ctualización
Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada	Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer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

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

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

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

ANEXO No. 2 – Estrategias y Medios de Participación Ciudadana



ANEXO No. 3 – Plan de Participación Ciudadana

Mes	Tema	Contenidos	Responsable
Febrero	Información a la Ciudadanía Proceso Continuo de Rendición de Cuentas - Elementos de la Cartilla DAFP	Foro de discusión: Informe de gestión del año 2013 Atención a consultas y profundización de temáticas de interés de la ciudadanía. Ejecución del presupuesto 2013.	Gerencia de Planeación
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión Planes de la Entidad	Plan de Participación Ciudadana 2014 Plan Anticorrupción 2014 Plan de Desarrollo Administrativo 2014 Plan de Gobierno en línea 2014 Plan Estratégico 2014	Gerencia de Planeación
	Interacción con la Ciudadanía Intervención Ciudadana en Plan de Participación (fase 1)	Difusión de iniciativa de Intervención Ciudadana a Nuestro Plan de Participación - Web & Redes Sociales Marco Legal para la Participación Ciudadana Instrucciones para Participación en los ajustes al Plan de Participación Foro	Gerencia de Planeación
Marzo	Interacción con la Ciudadanía Intervención Ciudadana en Plan de Participación (fase 2)	Plan de Participación 2014 modificado según aportes de la ciudadanía.	Gerencia de Planeación
	Información a la Ciudadanía: Proceso Continuo de Rendición de Cuentas - Elementos de la Cartilla DAFP	Qué hacemos en CISA. (Objeto de la Entidad) Misión y visión. Objetivos y funciones. Organigrama. Datos de contacto de servidores públicos. Teléfonos, líneas gratuitas y fax. Localización física sede central y sucursales o regionales. Preguntas y respuestas frecuentes.	Jefatura de Comunicaciones
Abril	Dialogo con la Ciudadanía Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano	Participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano durante el primer Cuatrimestre del año 2014 **Sujeto a Programación del DNP**	Jefatura de Servicio Integral al Usuario
	Información a la Ciudadanía: Proceso Continuo de Rendición de Cuentas	Informes de peticiones, denuncias, quejas y reclamos.	Jefatura de Servicio Integral al Usuario
	Información a la Ciudadanía: Proceso Continuo de Rendición de Cuentas -	Quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios institucionales & Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la entidad.	Jefatura de Servicio Integral al Usuario

Mes	Tema	Contenidos	Responsable
	Elementos de la Cartilla DAFP	Servicios frente a los cuales hay mayor demanda o queja Nuestras Propuestas de Mejoramiento	
Mayo	Modelo Integrado de Planeación y Gestión GEL – Innovación Abierta – Solución de Problemas. (primer ciclo 2014)	Convocatoria a participación en temáticas de Innovación abierta a realizar a través de CISA.	Gerencia de Procesos y Tecnología
	Información a la Ciudadanía: Proceso Continuo de Rendición de Cuentas - Elementos de la Cartilla DAFP - Trámites y Servicios	Promoción de canales de Participación Ciudadana Listado de nombres de trámites y servicios. Calidad de los servicios. Se realizara la adaptación e implementación del Manual de los protocolos de servicio presentado por el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano en diciembre de 2013.	Jefatura de Servicio Integral al Usuario
Junio	Modelo Integrado de Planeación y Gestión GEL – Innovación Abierta – Solución de Problemas. (primer ciclo 2014)	Espacios habilitados para la participación ciudadana en propuesta de soluciones en innovación abierta	Gerencia de Procesos y Tecnología
	Información a la Ciudadanía Recursos Humanos CISA	Asignaciones Salariales Ofertas de Empleo Estructura Organizacional	Gerencia de Gestión Humana Jefatura de Comunicaciones
Julio	Modelo Integrado de Planeación y Gestión GEL – Innovación Abierta – Solución de Problemas. (primer ciclo 2014)	Resultados del primer ciclo de Participación Ciudadana en Innovación Abierta	Gerencia de Procesos y Tecnología
	Información a la Ciudadanía: Proceso Continuo de Rendición de Cuentas	Informes de peticiones, denuncias, quejas y reclamos.	Jefatura de Servicio Integral al Usuario
	Información a la Ciudadanía: Proceso Continuo de Rendición de Cuentas - Elementos de la Cartilla DAFP	Plan de Mejoramiento Institucional - Resultados Evaluación de la implementación del sistema de gestión de calidad Avances y resultados en el cumplimiento del plan de acción obtenidos a Junio de 2014	Gerencia de Planeación Gerencia de Procesos y Tecnología

Mes	Tema	Contenidos	Responsable
Agosto	Diálogo con la Ciudadanía Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	Participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano durante el segundo Cuatrimestre del año 2014 **Sujeto a Programación del DNP**	Jefatura de Servicio al Cliente
	Información a la Ciudadanía: Proceso Continuo de Rendición de Cuentas - Elementos de la Cartilla DAFP	Estado de los contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales. Acciones para garantizar la transparencia en la contratación	Gerencia de Gestión Legal Gerencia de Planeación
Septiembre	Foro de Preparación para la Rendición de Cuentas Virtual a Realizarse en Octubre de 2014 en alineación con Cartilla de Rendición de Cuentas del DAFP	Avances y resultados en el cumplimiento del plan de acción obtenidos Informe de gestión del Periodo de Rendición de cuentas a Realizar **Periodo sujeto a decisión de la Rendición de Cuentas Sectorial** Habilitación de Foro Virtual Difusión de Iniciativa de Preparación	Gerencia de Planeación
Octubre	Modelo Integrado de Planeación y Gestión GEL – Innovación Abierta – Solución de Problemas. (segundo ciclo 2014)	Convocatoria a participación en temáticas de Innovación abierta a realizar a través de CISA.	Gerencia de Procesos y Tecnología
	Interacción con la Ciudadanía Intervención Ciudadana en Plan de Estratégico (fase 1)	Plan Estratégico. Exposición de temáticas para la participación. - Rendición de Cuentas - Elaboración de normatividad - Formulación de Planeación - Formulación y ejecución de políticas, programas y proyectos - Promoción del control social. Instrucciones de participación en Planeación Estratégica.	Gerencia de Planeación
	Información a la Ciudadanía: Proceso Continuo de Rendición de Cuentas	Informes de peticiones, denuncias, quejas y reclamos.	Jefatura de Servicio Integral al Usuario
	Rendición de Cuentas Virtual 2014 en alineación con Cartilla de Rendición de Cuentas del DAFP	Foro de Rendición de Cuentas Virtual	Gerencia de Planeación

Mes	Tema	Contenidos	Responsable
Noviembre	Modelo Integrado de Planeación y Gestión GEL – Innovación Abierta – Solución de Problemas. (primer ciclo 2014)	Espacios habilitados para la participación ciudadana en propuesta de soluciones en innovación abierta	Gerencia de Procesos y Tecnología
	Interacción con la Ciudadanía Intervención Ciudadana en Plan de Estratégico (fase 2)	Resultados de Participación en Planeación Propuesta de nuestro Plan Estratégico Ajustado	Gerencia de Planeación
	Información a la Ciudadanía: Proceso Continuo de Rendición de Cuentas - Elementos de la Cartilla DAFP	Resultados de CISA dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014	Gerencia de Planeación
Diciembre	Modelo Integrado de Planeación y Gestión GEL – Innovación Abierta – Solución de Problemas. (segundo ciclo 2014)	Resultados del segundo ciclo de Participación Ciudadana en Innovación Abierta	Gerencia de Procesos y Tecnología
	Diálogo con la Ciudadanía Mecanismos de Participación	Lanzamiento Radicación de PQR por la página Web: En aras de implementar nuevos espacios de interacción con los ciudadanos y herramienta para adelantar gestiones ante CISA, seguimiento de los tiempos de respuesta a sus solicitudes. Se resalta que los trámites registrados por la Entidad ante el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP son gestionados en la organización como PQR. Lanzamiento Nuevo Canal: Diseño e implementación de una aplicación móvil con el fin de dar apoyo a la Estrategia comercial mediante la divulgación de los servicios que ofrece la Entidad.	Gerencia de Procesos y Tecnología

Mes	Tema	Contenidos	Responsable
	Diálogo con la Ciudadanía Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	Participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano durante el tercer Cuatrimestre del año 2014 **Sujeto a Programación del DNP**	Jefatura de Servicio al Cliente
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión Planes de la Entidad	Plan de Participación Ciudadana 2015 <hr/> Plan Anticorrupción 2015 <hr/> Plan de Desarrollo Administrativo 2015 <hr/> Plan de Gobierno en línea 2015 <hr/> Plan Estratégico 2015	Gerencia de Planeación
Enero 2015	Información a la Ciudadanía: Proceso Continuo de Rendición de Cuentas	Informes de peticiones, denuncias, quejas y reclamos.	Jefatura de Servicio Integral al Usuario
	Información a la Ciudadanía: Proceso Continuo de Rendición de Cuentas - Elementos de la Cartilla DAFP	Plan de Mejoramiento Institucional - Resultados 2014	Gerencia de Planeación