

CENTRAL DE
INVERSIONES
S.A.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

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

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	2
1. VALORES CORPORATIVOS	2
2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	2
3. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	31
4. RENDICIÓN DE CUENTAS	32
5. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	33
Anexo No. 1 – Información de CISA para la Ciudadanía.....	0
Anexo No. 2 – Estrategias y Formas de Participación Ciudadana.....	7
Anexo No. 3 – Cronograma Plan de Participación Ciudadana.....	8
Anexo No. 4 – Formato Estrategia de Racionalización de Trámites.....	0

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, Central de Inversiones S.A. –CISA presenta la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano para el año 2015; la estrategia está integrada por cuatro componentes: el Mapa de Riesgos de Corrupción, la Estrategia Anti Trámites, la Rendición de Cuentas y los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano y se incluyen los valores éticos de CISA.

1. VALORES CORPORATIVOS

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

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

2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Central de Inversiones definió, a través de la Circular Normativa No. 107 “Gestión del Riesgo en Central de Inversiones S.A.”, las políticas de administración de riesgos, los términos y procedimientos para identificación, valoración y tratamiento de dichos riesgos y los mecanismos de participación de los funcionarios de la organización en la gestión del riesgo.

La Formulación del Mapa de Riesgos de Corrupción 2015 se hizo basada en la Circular Normativa No 107 surtiendo cinco fases así:

1. Lluvia de ideas para identificación nuevos riesgos por parte del Comité de Presidencia,
2. Homologación de riesgos identificados por el Comité de Presidencia con el Mapa de Riesgos del año 2014,
3. Revisión sobre la eventual materialización de riesgos de corrupción en el 2014,
4. Identificación de Riesgos con su respectiva Valoración y Definición de Planes de Tratamiento por proceso para el año 2015,
5. Aprobación de Mapa de Riesgos y Planes de Tratamiento por la Dirección.

En éste proceso se destaca:

- El mantenimiento de un espacio electrónico en la intranet de CISA para que cualquier colaborador pueda reportar posibles eventos de corrupción.
- El compromiso de los Líderes de los Procesos con la identificación, análisis y valoración de riesgos de corrupción, mediante la revisión de la caracterización de cada proceso identificando posibles riesgos y comparándolos con los incluidos en el Mapa de Riesgos del año 2014.
- La aplicación de la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP para la identificación y evaluación de los riesgos.

Mapa de Riesgos de Corrupción

A continuación se presenta el Mapa de Riesgos de Corrupción de CISA – 2015 por procesos:

Todos los Procesos

Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
Divulgación o uso indebido de información confidencial o privilegiada del proceso o de la Entidad para beneficio propio o de terceros	Inexistencia de políticas y/o instrumentos	Código de Buen Gobierno
	controles que limiten la libre difusión de información confidencial	Acuerdos de confidencialidad
	privilegiada	Implementación ISO 27.001 en el proceso de Infraestructura Tecnológica

Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
Obtener beneficios para sí mismo o terceros influyendo de manera indebida en los procesos de contratación de bienes o servicios o para los relacionados con la operación comercial de la Empresa	Incumplimiento de los procedimientos	<p>Circulares Normativas del Sistema Integrado de Gestión -SIG</p> <p>Cámaras de seguridad</p> <p>Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos</p>
Pasar por alto las políticas y los procedimientos establecidos por la organización buscando beneficio propio o de terceros	Falta de supervisión	<p>Código del Buen Gobierno</p> <p>Circulares Normativas del Sistema Integrado de Gestión -SIG</p> <p>Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos</p>
Apropiarse de bienes, insumos o recursos de la entidad o utilizarlos de forma indebida para beneficio propio o de terceros	Facilidad de tomar elementos de uso común o que no se encuentran bajo la responsabilidad de alguien	<p>Circular Normativa 001 "Política y Procedimientos del Proceso de Gestión Administrativa"</p> <p>Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos</p> <p>No mantener inventario de insumos en las instalaciones de CISA</p>

Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
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 de 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"
		Realizar la consulta de terceros en los listados: World Check, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y en software Cobra (determinar si el tercero es deudor de CISA)
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos

Gestión de Talento Humano

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
		Automatización de definición y ajuste de perfiles en Share Point
	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	Abuso de confianza de los funcionarios que	Software de apoyo nómina

Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
establecidas en la nómina en beneficio propio o de terceros	ejecutan el proceso la liquidación de la nómina en la entidad	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 requeridos o sin el cumplimiento de requisitos, reportar y pagar servicios de outsourcing inexistentes	Decisiones unilaterales	Implementación de solicitudes a través de flujos automatizados en ZEUS
	Concentración de poder	Análisis de cargas de trabajo y 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	Implementación de solicitudes a través de flujos automatizados en ZEUS
	Concentración de poder	Instancias de aprobación para novedades en los servicios del outsourcing
		Implementación de solicitudes a través de flujos automatizados en ZEUS

Soluciones Estado

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
		Accesos restringidos a los modelos según perfiles
	Posibilidad de modificar parámetros	Informe de Valoración en el que se registran y soportan técnicamente todos los procedimientos
		Utilización de Share point para control de versiones de informes de valoración
		Restricción en software para modificación de los parámetros

Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
Presentar ofertas de nuevas líneas de servicio por fuera de los parámetros de las líneas de negocio con el fin de generar beneficios para sí o un tercero	Falta de supervisión	Circular Normativa No. 123 Políticas y Procedimientos para el Proceso de Soluciones para el Estado
	Falta de implementación de requisito 7.3 Diseño y Desarrollo	
	Falta de difusión de políticas de comercialización de negocios	

Gestión Técnica y Administrativa de Inmuebles

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	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"
		Contrato de vigilancia que le permite a la Entidad conocer el estado de ocupación de los bienes inmuebles, bajo diferentes modalidades
	Abuso de confianza de los funcionarios encargados de los 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

Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
		Auditorías Internas en las sucursales para la evaluación de las políticas institucionales del proceso en la dependencia

Gestión Jurídica Inmobiliaria

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	Autonomía de Abogados en la gestión de procesos	Seguimiento de los Jefes Jurídicos a los abogados externos
No ejercer las acciones legales oportunamente en los inmuebles para beneficio, propio o de un tercero	Dificultades para el monitoreo de inmuebles de CISA en zonas con difícil acceso o inconvenientes de seguridad	Reporte mensual del estado de los procesos y de la situación de los inmuebles Circular Normativa 085 "Políticas y Procedimientos para el Saneamiento de Activos y Estudio de Títulos y Minutas "
Emitir conceptos jurídicos que beneficien un tercero	Discrecionalidad en el proceso	Control dual

Comercialización de Inmuebles

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	Liquidación manual de intereses	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

Administración de Activos Cartera

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

Judicialización de Cartera

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
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
		Esquema de seguimiento y calificación de los abogados en el aplicativo Temis
Reducción del precio de venta de los créditos para beneficio propio o terceros	Falta de la gestión procesal intencional o manipulación de	Revisión de Procesos Jurídicos
		Verificación del proceso por terceros

Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
	la información jurídica	<p>Políticas y procedimientos establecidos para el saneamiento de las obligaciones</p> <p>Esquema de seguimiento y calificación de los abogados en el aplicativo Temis</p> <p>Aplicativo de apoyo</p> <p>Control dual a los conceptos emitidos por los abogados de las sucursales o de la Gerencia de Judicialización</p> <p>Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos</p>

Normalización de Cartera

Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
Eliminación de las garantías de los créditos propios en beneficio propio o de un tercero	Acceso a la información de acuerdo con perfiles	<p>Firma de las actas de recepción de las garantías con la Entidad vendedora de carteras</p> <p>Accesos restringidos a los módulos del software Cobra según perfiles</p> <p>Instancias de aprobación para solicitud de garantías físicas al proveedor de archivo</p> <ul style="list-style-type: none"> Sólo se retiran los títulos por venta mediante comunicación de la Gerencia de Operaciones Solo se entregan los títulos para judicialización por solicitud de los Jefes Jurídicos Sólo se realizan devoluciones de obligaciones canceladas por solicitud de Servicio Integral al Usuario <p>El título físico se encuentra custodiado por un tercero.</p>

Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
		Los títulos valores cuentan con un documento de control con el tercero que administra el archivo.
Normalizar obligaciones sin el cumplimiento de los requisitos, para beneficio propio o de terceros	Falta de supervisión	Decisiones colegiadas
	Falta de automatización	Circular Normativa 100 "Políticas y Procedimientos de Normalización de Cartera Propia y/o de Terceros"
		Circular Normativa 71 "Manual de Prevención de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo"
	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
		Decisiones colegiadas
	Nivel de discrecionalidad para adelantar el proceso de negociación	Cámaras de seguridad
Auditorías Internas en las sucursales para la evaluación de las políticas institucionales del proceso en la dependencia		

Servicio Integral al Usuario

Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
Entregar paz y salvos manuales sin el cumplimiento de los requisitos internos para su	Usuarios sin posibilidad de conexión a página Web	Centralización de información soporte de paz y salvo

Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
expedición, para beneficio propio o de terceros		Verificar la aplicación de los controles existentes en el software ZEUS
		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
Utilizar los canales de servicio integral al usuario como acceso a información privilegiada de CISA para beneficio propio o de terceros	Los funcionarios del Call Center ingresan a todos los aplicativos	Automatización de solicitudes de PQR
		Seguimiento mensual de Call center
		Monitoreo de la llamada de Call center

Gestión Financiera y Contable

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

Gestión Legal

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: <ul style="list-style-type: none"> • 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.

Gestión Administrativa y de Suministros

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	Procedimientos documentados para realizar sondeos
		Formato para especificaciones del producto o servicio
Supervisores que favorecen al contratista a través de pagos de mayores cantidades a las realmente ejecutadas	Desconocimiento de las especificaciones técnicas por parte de quién realiza los sondeos de mercado	Formato de calificación de sondeo
	Desconocimiento de los supervisores de sus responsabilidades	Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
	Discrecionalidad de los supervisores de contratos	Circular Normativa 44 "Manual de Contratación"
		Circular Normativa 030 "Políticas y"

Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
	Colusión entre el contratista y el proveedor	Procedimientos de Pagos a Terceros "

Gestión de Infraestructura Tecnológica

Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
Manipulación no autorizada de las bases de datos buscando beneficio propio o de terceros	Acceso 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
		Restricción de derechos a los administradores de red
		Oficial de Seguridad
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
		Software DLP que previene la fuga de información por diferentes medios
Modificación de código fuente de los aplicativos sin la debida autorización buscando el beneficio propio o de tercero	Debilidad en los mecanismos de control	Revisión del código por parte del líder
		Control dual en la ejecución del programa
Manipulación no autorizada de la administración de usuarios para beneficio propio o de terceros	Hacking	Bitácora de creación/eliminación de usuarios
		Acuerdos de confidencialidad
		Logs en las aplicaciones y en la plataforma de correo

Riesgo de Corrupción	Causas	Controles
	Incumplimiento de procedimiento establecido	Prueba de Ethical Hacking
		Solución que reporta automáticamente los perfiles asignados a los usuarios cada mes
		Administración de usuarios en de único responsable

Gestión del SIG

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
		Flujo en Zeus para aprobación de normatividad
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
	Falta de control al acceso de los documentos modificables	Flujo en Zeus para aprobación de normatividad

Auditoria Interna

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 o de terceros	Bajo nivel de supervisión	Definición integral (macro y micro) de plan de acción anual (programa de auditoría, planillas bases de selección)
		Comités Financiero y de Control Interno
		Control Fiscal CGR
		Código Disciplinario Único
		Reporte de hallazgos a entes de control Ley 1474 de 2011 Decreto Reglamentario 19 de 2012
Omitir en el alcance del plan de auditoría o en las pruebas en campo un proceso o actividad para beneficio propio o de terceros	Valores éticos de los integrantes del grupo de auditoría	Existencia de prueba de competencias
		Reporte cualitativo de quién realiza la entrevista
	La Ley da autonomía al auditor para determinar la planeación y ejecución del proceso	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	
	Reporte de hallazgos a entes de control Ley 1474 de 2011 Decreto Reglamentario 19 de 2012	

Planes de Tratamiento Riesgos de Corrupción

Una vez formulado el Mapa de Riesgos de Corrupción se procedió a la formulación de los correspondientes Planes de Tratamiento orientados a mitigar la probabilidad de su materialización o eliminar la causa que los puede originar; los planes incluyen actividades a realizar, las fechas de inicio y terminación y los responsables de implementación.

A continuación se presentan los Planes de Tratamiento de Riesgos de Corrupción de CISA – 2015.

Todos los procesos

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Divulgación o uso indebido de información confidencial o privilegiada del proceso o de la Entidad para beneficio propio o de terceros	Implementar software externo DLP	Jefe de Operaciones Tecnológicas / Oficial de Seguridad de la Información												
	Realizar campaña de difusión del Código de Buen Gobierno, en lo relacionado con el Manejo de Información	Jefe de Bienestar y Comunicación Internas												
	Generar un protocolo específico para el tratamiento de la información relacionada con los precios ocultos para la venta de derechos de crédito	Gerente de Cobranzas y Otros Activos												
Obtener beneficios para sí mismo o terceros influyendo de manera indebida en los procesos de contratación de bienes o servicios o para los relacionados con la operación comercial de la Empresa	Definir lineamientos de campaña anticorrupción	Vicepresidente de Soluciones para el Estado / Vicepresidente de Negocios												
	Realizar campaña de difusión de la política CISA 100% transparente, a través de: Diarios de circulación nacional, regional, medios electrónicos, la página web	Jefe de Comunicaciones Corporativas												
	Realizar campaña de difusión de la política CISA 100% transparente, al interior de CISA	Jefe de Bienestar y Comunicación Internas												
	Realizar visitas de seguridad para personas en cargos críticos	Gerente Gestión Humana												

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Pasar por alto las políticas y los procedimientos establecidos por la organización buscando beneficio propio o de terceros	Realizar auditoría a las dependencias, de acuerdo con el Plan Anual de Auditorías	Auditor Interno												
Apropiarse de bienes, insumos o recursos de la entidad o utilizarlos de forma indebida para beneficio propio o de terceros	Verificar los niveles de consumo de elementos de papelería y aseo de las áreas y compararlos con datos históricos	Coordinadora Administrativa												
	Realizar campañas del debido cuidado de los elementos de CISA	Coordinadora Administrativa / Jefe de Bienestar y Comunicaciones Internas												
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 aplicación del control de la consulta de terceros en los listados: World Check, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y en software Cobra (determinar si el tercero es deudor de CISA)	Coordinadores Administrativos / Gerente Legal / Jefe de Tesorería y Control Financiero												
	REFERENCIA UNIFICADA DE CLIENTES DE CISA													
	Realizar levantamiento de información relacionada con:	Gerente de Planeación												
<ul style="list-style-type: none"> Datos básicos de identificación de clientes inmobiliarios, deudores y proveedores. Información existente en los 														

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	aplicativos de CISA. • Nuevos requerimientos de información													
	Presentar modelo propuesto para aprobación y realizar solicitud a PMO	Gerente de Planeación												

Gestión de Talento Humano

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	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	Mantener y verificar aplicación de los controles existentes	Gerente Gestión Humana												
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	Analista de Compensación												
	Verificar en forma aleatoria los cálculos de nómina	Gerente Gestión Humana												
Utilizar los recursos de capacitación o bienestar para favorecer colaboradores sin que éstos beneficien la Entidad	Aplicar medición de efectividad de la capacitación	Gerente Gestión Humana												

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Incorporar servicios no requeridos o sin el cumplimiento de requisitos, reportar y pagar servicios de outsourcing inexistentes	Verificar que todas las solicitudes de nuevos servicios de outsourcing se tramitan a través del flujo en el ZEUS	Gerente Gestión Humana												
Manipular reclasificaciones de plazos de los servicios de outsourcing en el contrato de outsourcing para beneficio propio o de terceros	Verificar que todas las solicitudes de reclasificaciones o plazos de servicios de outsourcing se tramitan a través del flujo en el ZEUS													

Soluciones para el Estado

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	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	Poner en marcha los flujos de los procesos de valoración en el aplicativo Zeus	Gerente Valoración												
Presentar ofertas de nuevas líneas de servicio por fuera de los parámetros de las líneas de negocio con el fin de generar beneficios para sí o un tercero	Revisar en forma detallada de ofertas según el detalle del diseño	Vicepresidente de Soluciones para el Estado												

Gestión Técnica y Administrativa de Inmuebles

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	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	Gerente de Inmuebles												
Usufructo para beneficio propio o de tercero de inmuebles a cargo de CISA	Verificar mensualmente la aplicación de controles del servicio de vigilancia	Gerente de Inmuebles / Coordinadores de Inmuebles sucursales												
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	Gerente de Inmuebles / Coordinadores de Inmuebles sucursales												

Gestión Jurídica Inmobiliaria

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Dilatar el proceso de restitución de inmuebles y lograr un menor precio de estos, para beneficio propio o de un tercero	Depurar, verificar y ajustar información jurídica de inmuebles en Olympus	Gerente Jurídica de Negocios												
	Generar informe de depuración de información jurídica en Olympus													
	Reportar bimestralmente el ingreso de información jurídica de inmuebles en Olympus	Jefes Jurídicos de Sucursal												
No ejercer las acciones legales oportunamente en los inmuebles para beneficio, propio o de un tercero	Depurar, verificar y ajustar información jurídica de inmuebles en Olympus	Gerente Jurídica de Negocios												
	Generar informe de depuración de información jurídica en Olympus													
	Reportar bimestralmente el ingreso de información jurídica de inmuebles en Olympus	Jefes Jurídicos de Sucursal												
Emitir conceptos jurídicos que beneficien un tercero	Mantener y verificar la aplicación del control vigente	Gerente Legal												

Comercialización de Inmuebles

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	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	Determinar la mejor forma de calcular los intereses corrientes y de mora, así como controlar a través de los aplicativos el cobro de las	Vicepresidente de Negocios												

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	proratas a los compradores de inmuebles													
	Calcular los intereses corrientes y de mora, así como controlar a través de los aplicativos el cobro de las proratas a los compradores de inmuebles (Fecha de inicio sujeta a terminación de actividad predecesora y hasta Abril de 2016)	Gerente Procesos y Tecnología												
	Realizar seguimiento aleatorio al cobro de intereses y proratas	Gerentes de Sucursal												

Administración de Activos Cartera

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	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 si existen nuevos controles a implementar o nuevas modalidades de recaudo	Gerente de Cobranzas y Otros Activos												

Judicialización de Cartera

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Indebido uso de la facultad de recibir, otorgada a los abogados externos	Mantener la restricción respecto de la facultad de recibir	Gerente Jurídica de Negocios												

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
para favorecer a terceros	en todos los poderes que se entreguen a los abogados externos													
	Realizar cruce de información de abogados externos frente a la base de deudores de CISA													
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	Revisar periódicamente la gestión del abogado y los avances en el proceso y calificación de los abogados en el aplicativo Temis	Gerente Jurídica de Negocios												
	Realizar seguimiento de Jefes Jurídicos de las Sucursales													
Reducción del precio de venta de los créditos para beneficio propio o terceros	Revisar periódicamente la gestión del abogado y los avances en el proceso y calificación de los abogados en el aplicativo Temis	Gerente Jurídica de Negocios												
	Realizar seguimiento de Jefes Jurídicos de las Sucursales													

Normalización de Cartera

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Eliminación de las garantías de los créditos propios en beneficio propio o de un tercero	Revisar periódicamente (trimestralmente) la aplicación de los controles vigentes conjuntamente con de la Gerencia Administrativa	Gerente de Cobranzas y Otros Activos												
Normalizar obligaciones sin el cumplimiento de los requisitos, para beneficio propio o de terceros	Realizar auditorías a las negociaciones efectuadas telefónicamente (Call Center)	Gerente de Cobranzas y Otros Activos												
	Aplicar bimestralmente 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	Jefe Servicio Integral al Usuario												

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	negociación 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	Realizar auditorías a las negociaciones efectuadas telefónicamente (Call Center)	Gerente de Cobranzas y Otros Activos												
	Aplicar bimestralmente 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?	Jefe Servicio Integral al Usuario												

Servicio Integral al Usuario

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	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	Realizar campaña para interna y externa promoviendo la utilización de la página Web para tramitar los paz y salvos	Jefe de Comunicaciones												
		Jefe de Bienestar y Comunicaciones Internas												
Manipular la información de terceros en las bases de datos de Centrales de Riesgo, para	Realizar seguimiento aleatorio a ingreso de información en los portales de	Jefe Servicio Integral al Usuario												

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
beneficio propio o de terceros	las Centrales de Riesgo (mensual)													
	Efectuar visitas domiciliarias	Gerente Gestión Humana												
	Actualizar semanalmente las obligaciones canceladas en las centrales de riesgo	Jefe Servicio Integral al Usuario												
Utilizar los canales de servicio integral al usuario como acceso a información privilegiada de CISA para beneficio propio o de terceros	Aplicar encuestas bimestrales según muestra aleatoria	Jefe Servicio Integral al Usuario												
	Realizar campañas sobre CISA Transparente	Jefe de Comunicaciones												
	Realizar el monitoreo de las llamadas de Call Center	Gerente de Cobranzas y Otros Activos												

Gestión Financiera y Contable

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	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	Jefe de Tesorería y Control Financiero												

Gestión Legal

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
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	Gerente Legal												

Gestión Administrativa y Suministros

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	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	Coordinadora Administrativa												
	Verificar la aplicación de controles	Coordinadora Administrativa												
Supervisores que favorecen al contratista a través de pagos de mayores cantidades a las realmente ejecutadas	Realizar capacitación y reinducción periódica a los supervisores	Gerente Legal												
	Informar en forma continua a los supervisores sobre los contratos a su cargo, especialmente en los cambios de funcionarios	Gerente Legal												
	Revisar el alcance de la delegación de supervisor y los criterios para asignación de éstos	Gerente Legal												

Gestión de Infraestructura Tecnológica

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	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	Crear base de datos de información de pruebas	Jefe de Operaciones Tecnológicas / Administrador Base de Datos												
	Desarrollar fortalecimiento del área de Seguridad de la Información	Oficial de Seguridad de la Información												
	Realizar prueba semestral de Ethical Hacking	Oficial de Seguridad de la Información												
	Adelantar fortalecimiento de la plataforma de seguridad perimetral	Jefe de Operaciones Tecnológicas												
	Enmascarar la información de bases de datos en ambientes de desarrollo y de prueba para los aplicativos misionales	Jefe de Operaciones Tecnológicas / Administrador Base de Datos / Oficial de Seguridad de la Información												
Fuga de código fuente para beneficio propio o de terceros	Implementar software DLP externo	Jefe de Operaciones Tecnológicas / Oficial de Seguridad de la Información												
Modificación de código fuente de los aplicativos sin la debida autorización buscando el beneficio propio o de tercero	Revisar y analizar aleatoriamente los cambios los desarrollados cada trimestre, con acta de evidencia	Jefe de Desarrollo												
	Realizar análisis de código fuente en el aplicativo COBRA	Jefe de Desarrollo / Oficial de Seguridad de la Información												
	Ajustar la Circular Normativa con nuevos parámetros de desarrollo seguro	Jefe de Desarrollo / Oficial de Seguridad de la Información												
Manipulación no autorizada de la administración de	Realizar verificación mensual en el perfiles de usuarios	Oficial de Seguridad de la Información												

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
usuarios para beneficio propio o de terceros	de aplicativos que se modificaron	/ Analista Seguridad de la Información												
	Desarrollar fortalecimiento del área de Seguridad de la Información	Oficial de Seguridad de la Información												

Gestión del SIG

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	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	Jefe de Procesos												
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	Jefe de Procesos												

Auditoría Interna

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Omitir el deber de informar a las entidades o a los funcionarios correspondientes los hechos evidenciados en el proceso de auditoría que deban ser comunicados buscando	Realizar rotación de los analistas en la ejecución de las actividades programadas en el Plan de Acción Anual de Auditoría Interna y supervisión del Auditor Interno a la calidad del resultado	Auditor Interno												

Riesgo de Corrupción	Actividad	Responsable	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
beneficio propio o de terceros														
Omitir en el alcance del plan de auditoría o en las pruebas en campo un proceso o actividad para beneficio propio o de terceros	Incorporar y mantener los valores éticos como elementos fundamentales en los procesos de selección y reinducción	Gerente Gestión Humana												
	Realizar periódicamente campañas de fortalecimiento de los valores éticos mantener campañas anuales													
	Implementar prueba específica de valores éticos en el proceso de selección													
	Presentar la matriz de criterios de auditoría a los Comités a los cuales se informa, el plan de auditoría, para su conocimiento, observaciones y recomendaciones	Auditor Interno												

3. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Con el ánimo de contribuir con la modernización y eficiencia de los trámites, servicios y procedimientos y acercar al ciudadano a los servicios que presta CISA, se propone para el año 2015 se adelanten acciones relacionadas con:

- Validación de los trámites inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT para determinar si éstos corresponden a un procedimiento administrativo o un trámite. Actualmente, CISA cuenta con siete trámites inscritos en 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 iniciativa procura la reducción de actividades en los procedimientos internos de CISA.

- Verificación de la viabilidad para generar convenio de interoperabilidad con CONFECAMARAS para la consulta en el RUES de los certificados de Existencia y Representación cuando el ciudadano que realiza la solicitud del trámite es una persona jurídica.

Lo anterior facilitará el acceso directo a la información a través de la página Web con usuario y clave.

Las acciones mencionadas se describen en el Anexo No. 1 – Formato Estrategia de Racionalización de Trámites.

4. 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.2 del presente documento y en el Plan de Participación Ciudadana (Anexo No.2) publicado en la página Web de la Entidad, en el vínculo:

<https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ParticipacionCiudadana/PlanParticipacion.aspx>

Dialogo

Con el ánimo de generar ambientes propicios para la interacción permanente con la ciudadanía, CISA ha puesto a disposición de todos sus usuarios espacios presenciales y virtuales que promueven que la rendición de cuentas al ciudadano sea permanente y que facilite la comunicación con éste. Estos se describen en el Anexo No. 3 del presente documento y en los Capítulos No. 3 y 4 del Plan de Participación Ciudadana.

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

Incentivos

Para fortalecer la cultura de rendición de cuentas en todos los servidores de la organización, se han previsto las siguientes actividades para el año 2015:

- Ejecución de capacitación dirigida a la totalidad de los colaboradores de CISA a través de la cual se realce la importancia de la rendición de cuentas a la ciudadanía.
- Campaña de premiación sobre conocimiento en Rendición de Cuentas para todos los funcionarios de la Entidad.

El cronograma correspondiente se encuentra en el Anexo No. 4 del presente documento.

5. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En el Decreto 2641 de 2012 se definen tres mecanismos esenciales para mejorar la atención al ciudadano: Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano, Afianzar la cultura de servicio al ciudadano y Fortalecimiento de los canales de atención. En los siguientes apartes, CISA presenta los mecanismos implementados.

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 Bimestrales
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 del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.	Plan de Participación y Atención al Ciudadano
Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	Modernización de Oficina de Atención al Usuario

Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano

Requisito	Medio de Publicación	
Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	Plan de Ciudadana	Participación
Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.	Plan de Ciudadana	Participación

Fortalecimiento de los Canales de Atención

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

Anexo No. 1 – Formato Estrategia de Racionalización de Trámites

Nombre del trámite / opa / regulación	Motivo de racionalización	Tipo de acción	Tipo de racionalización	Descripción de la mejora o proyecto	Meta	Dependencia responsable	Fecha realización	
							Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
Todos los trámites	Iniciativa de la institución	Tecnológica	Acceso directo a la información a través de la Web con usuario y clave	Verificar la posibilidad de generar convenio de interoperabilidad con CONFECAMARAS para la consulta en el RUES de los certificados de Existencia y Representación cuando el ciudadano que realiza la solicitud del trámite es una persona jurídica. Instrumentar convenio (si se obtiene respuesta positiva de CONFECAMARAS)	Convenio de interoperabilidad	Jefatura de Procesos Jefatura de Servicio Integral al Usuario Gerencia Cobranzas y Otros Activos	15/01/2015	30/12/2015
Todos los trámites	Iniciativa de la institución	Administrativa	Reducción de actividades en los procedimientos internos	Validación de los trámites inscritos en SUIT para determinar si corresponde a un procedimiento administrativo o trámite	Consolidación de los trámites y procedimientos administrativos de la Entidad	Jefatura de Procesos Jefatura de Servicio Integral al Usuario Gerencia de Operaciones	15/01/2015	30/06/2015

Anexo No.2 – Información de CISA para la Ciudadanía

Tema	Descripción de Información	Ruta de publicación	Estado / fecha de Publicación
Información General de la Entidad	Misión y visión Objetivos, funciones y deberes	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/QueHacemosCisa.aspx	Publicado
Información General de la Entidad	Organigrama – Estructura Orgánica	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 de la Entidad	Datos de contacto de servidores públicos - Directorio, cargo, email, extensión	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/Directorio.aspx	Publicado
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 – Horarios de Atención	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Tramites/ConsultasEnLinea/SedesDeAtencion.aspx	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	Ruta de publicación	Estado / fecha de Publicación
Información General de la Entidad	Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos	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)	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
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
Recurso Humano	Ofertas de empleo	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/TrabajeConNosotros.aspx	Implementado
Rendición de Cuentas: Compilación de fuentes de Información (Manual único de Rendición de Cuentas)	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución Presupuestal • Estados Financieros • Plan de Acción • Programas y Proyectos en Ejecución • Informes de Gestión • Metas e indicadores de gestión • Informes de entes de control que vigilan a la Entidad 	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControllInformesGestion/RendicionDeCuentas.aspx	Proceso Continuo

Tema	Descripción de Información	Ruta de publicación	Estado / fecha de Publicación
	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos Contractuales • Gestión Contractual • Cambios en el sector o en la población beneficiaria. • Planes de Mejora 		
Cronograma de Rendición de Cuentas	Cronograma Definitivo y compilado de actividades de Rendición de cuentas 2015	Remítase al cronograma publicado en el capítulo 5 del plan de participación ciudadana.	Implementado
Canales de atención	Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana	Ver capítulo 4 (Formas de Participación Ciudadana) dentro Plan de Participación ciudadana	Implementado
Caracterización de la Ciudadanía	Se cuenta con información de clientes de cartera /Deudores con sus características demográficas (edad y estrato socioeconómico), geográficas, y de actividad ocupacional.	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/PeticionesQuejasReclamos.aspx	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
Planeación Gestión y Control	Lineamientos, Metas y Objetivos de conformidad con sus programas operativos	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/PlanesEstrategicosDeAccion.aspx	Publicado
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/ControllnformesGestion/InformesDeGestion.aspx	publicado
Planeación Gestión y Control	Metas e indicadores de Gestión	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/SistemaIntegradoGestion.aspx	Publicado

Tema	Descripción de Información	Ruta de publicación	Estado / fecha de Publicación
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/ControllnformesGestion/RendicionDeCuentas.aspx	Publicado
Planeación Gestión y Control	La entidad pública otros planes relacionados con: Plan anticorrupción y atención al Ciudadano	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/ModeloIntegrado/EstrategiasAnticorrupcion.aspx	31/01/2015
Planeación Gestión y Control	Planes relacionados con: Plan de rendición de cuentas	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControllnformesGestion/RendicionDeCuentas.aspx	31/01/2015
Planeación Gestión y Control	Planes relacionados con: Estrategia anti-trámites	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/ModeloIntegrado/EstrategiasAnticorrupcion.aspx	Publicado
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
Esquemas de Publicación	Política Editorial	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Documentos/Politica-Editorial-y-de-Actualizacion.pdf	Publicado
Control y Evaluación	Entes de control que vigilan a la entidad - mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControllnformesGestion/ControlEvaluacion.aspx	Publicado
Control y Evaluación	Reportes de control interno	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControllnformesGestion/ControlEvaluacion.aspx	Publicado
Control y Evaluación	Auditoría	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControllnformesGestion/ControlEvaluacion.aspx	Publicado
Contratación	Plan Anual de Adquisiciones (PAA)	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Documentos/PlanContratacion/Plan_de_Contratacion.pdf	Publicado

Tema	Descripción de Información	Ruta de publicación	Estado / fecha de Publicación
Contratación	Contrataciones adjudicadas; Contratos de Prestación de Servicios personas naturales; Plazos de Cumplimiento de los contratos	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Tramites/Contratacion/ContratosVigentes.aspx	Publicado
Contratación	Sus procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones.	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Documentos/MANUAL%20DE%20CONTRATACION.pdf	Publicado
Servicio Integral al Usuario / Detalles del Servicio	Detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención.	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Tramites/TramitesServicios.aspx	Publicado
Servicio Integral al Usuario / 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/PeticionesQuejasReclamos.aspx	Implementado
Servicio Integral al Usuario / Peticiones, denuncias, quejas y reclamos	Informe de peticiones, denuncias, quejas y reclamos	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/PeticionesQuejasReclamos.aspx	Publicado
Servicio Integral al Usuario / Peticiones, denuncias, quejas y reclamos	Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de quejas o reclamos.	Publicado en las Carteleras de CISA En cualquier momento, puede contactar al Jefe de Servicio Integral al Usuario: Nombre: Cristina Bravo Email: serviciointegral@cisa.gov.co Teléfono: 5460400 ext: 4239	Publicado
Servicio Integral al Usuario / Peticiones, denuncias, quejas y reclamos	Disposición de un enlace en la página web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (Artículo 76 Ley 1474 de 2011).	https://www.cisa.gov.co/CmsPortalCisa/IniciarSesion.aspx?red=/Web/ServicioAlCliente/RadicadoPQR.aspx	Publicado
Servicio Integral al Usuario / Estándares para la atención de PQR's	Consideraciones generales-tiempos de respuesta - Tiempos de entrega de cada tramite o servicio	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/ComoSeHacePara.aspx	Implementado

Tema	Descripción de Información	Ruta de publicación	Estado / fecha de Publicación
Servicio Integral al Usuario / Trámites y servicios	Descripción de los procedimientos 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/Web/Tramites/TramitesServicios.aspx	Implementado
Servicios, Procedimientos y funcionamiento	Políticas, manuales técnicos o lineamientos que produzca la entidad	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/SistemaIntegradoGestion.aspx https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/CodigoDelBuenGobierno.aspx https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Documentos/SALUDOCUPACIONAL.pdf	Publicado
Servicios, Procedimientos y funcionamiento	Una descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas; Gerencia de Procesos y Sistemas	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Tramites/TramitesServicios.aspx	Publicado
Servicios, Procedimientos y funcionamiento	Un registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente disponibles, así como un Registro de Activos de Información	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ProductosServicios/DatosAbiertos.aspx	31/03/2015
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

Tema	Descripción de Información	Ruta de publicación	Estado / fecha de Publicación
Defensa Judicial	<p>La entidad pública trimestralmente un informe sobre las demandas contra la entidad, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de demandas. • Estado en que se encuentra. • Pretensión o cuantía de la demanda. • Riesgo de pérdida <p>La entidad podrá hacer enlace a la información que publique la Agencia de Defensa Jurídica de la Nación siempre y cuando ésta permita identificar claramente los elementos enunciados anteriormente.</p>	<p>https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControllInformesGestion/DefensaJudicial.aspx</p>	<p>30/04/2012</p>

Anexo No. 3 – Estrategias y Formas de Participación Ciudadana



Estrategias de difusión de Información

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



Mecanismos de Participación

- Derecho de Petición
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia
- Petición de Información
- Encuestas de Servicio
- Participación en innovación y datos abiertos
- Participación Ciudadana en Planeación Estratégica
- Rendición de Cuentas



Espacios de Participación

- Atención Presencial
- Atención Telefónica
- Espacios Virtuales
- Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano
- Brigadas Comerciales

Anexo No. 4 – Cronograma Plan de Participación Ciudadana

Actividades	Ene				Feb				Mar				Abr				May				Jun				Jul				Ago				Sep				Oct				Nov				Dic				Ene / 16				Responsable				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4									
Información																																																									
Boletín Trimestral de Nuestra Gestión																																																									Gerencia de Planeación / Comunicaciones
Planes de la entidad 2015																																																					Gerencia de Planeación				
Informe de Gestión 2014																																																	Gerencia de Planeación								
Ejecución Presupuestal 2014																																																	Vicepresidencia Administrativa y Financiera								
Informes de PQR's																																																	Servicio Integral al Usuario								
Cumplimiento del Plan de Acción 2015																																																	Gerencia de Planeación								
Acciones para garantizar la transparencia en la contratación																																																	Gerencia Legal								
Estado de los contratos realizados y proyectados																																																	Gerencia Legal								
Promoción de Mecanismos de Participación y canales																																																	Servicio Integral al Usuario								
Información General de la Entidad (ver anexo)																																																	Comunicaciones								
Plan de Mejoramiento Institucional - Resultados 2015																																																	Gerencia de Planeación								

