

Componente 1: GESTIÓN DEL RIESGO											
	Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	No. De tareas	No. De tareas cumplidas	Porcentaje de Cumplimiento	Observaciones OCI	
1	Subcomponente 1 POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	1.1	Verificar y socializar la política de riesgos institucional, incluyendo riesgos de corrupción.	Política de riesgos de corrupción socializada.	Oficina Asesora de planeación	01/01/2017	15/02/2017	1	1	100%	El manual de riesgos en donde se encuentra la política de riesgos institucional, incluyendo riesgos de corrupción, fue actualizado el 5 de diciembre de 2016, en los temas de tabla de nivel de impacto, costos de la posible afectación, definición del mapa de calor, indicadores de gestión del riesgo y metodología de riesgos anticorrupción, mencionado se encuentra publicado en la herramienta de gestión Suite Visión Empresarial, socializado mediante correo el día 7 de diciembre de 2016, anexo correo y concepto asociado el manual V7.
2	Subcomponente 2 CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	2.1	Consolidación de las acciones de mitigación de los riesgos de corrupción 2017	Plan de mitigación de riesgos	Oficina Asesora de planeación	02/01/2017	28/02/2017	1	1	100%	Se realizaron mesas de trabajo para la consolidación de las acciones de mitigación de los riesgos de corrupción del año 2017, se anexan actas de concertación y riesgos consolidados
3		2.2	Actualizar y socializar mapa de riesgos de los procesos de conformidad con el modelo de gestión incluyendo los riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos actualizado	Oficina Asesora de planeación	02/01/2017	15/02/2017	1	1	100%	El mapa de riesgos por procesos 2017, fue aprobado en el comité SISEDA 011 del 2016, el mapa de riesgos anticorrupción fue redefinido el 7 de diciembre de 2016, en el mes de febrero de 2017 fueron concertadas las acciones de mitigación de los riesgos de anticorrupción con los dueños de procesos, se informa el cargue de las tareas en la herramienta Suite Visión Empresarial el 10/02/2017 y el 030317 respectivamente.
4	Subcomponente 3 CONSULTA Y DIVULGACIÓN	3.1	Publicación del mapa de riesgos en el portal web CASUR.	Copia Pantallazo WEB	Oficina Asesora de planeación	02/01/2017	28/02/2017	1	1	100%	Se realizó la publicación del mapa de riesgos 2017 en el portal WEB casur
5	Subcomponente 4 MONITOREO Y REVISIÓN	4.1	Hacer seguimiento a las acciones de control definidas y reportar avance en la herramienta suite vision empresarial para el proceso de autoevaluación.	Registro Documental de Seguimiento a las acciones	Oficina Asesora de planeación	01/04/2017	31/04/2017	1	1	100%	Se realizó seguimiento a las acciones de control definidas al plan de riesgos 2016, mediante la jornada de Revisión por la Dirección el día 12 de abril de 2017 (anexo Directiva). El seguimiento a las acciones de control del primer trimestre de 2017, se realizará en jornada de autoevaluación los días 8 y 9 de mayo de 2017.
6		4.2	Monitorear los riesgos de corrupción según periodicidad y socializar con los dueños de procesos.	Registro Documental de Seguimiento a los riesgos	Oficina Asesora de planeación	01/04/2017	31/04/2017	1	1	100%	El monitoreo de los riesgos de anticorrupción se realiza mediante la herramienta Suite Visión Empresarial (anexo reporte primer trimestre 2017). Se informa mediante el correo los ajustes correspondientes de acuerdo a las Observaciones de la Oficina de Control Interno, (anexo correos), el seguimiento del primer trimestre se realizará en la jornada de Autoevaluación a realizar el 8 y 9 de mayo de 2017.
7		4.3	Realizar acompañamiento a las acciones correctivas ante la materialización del riesgo.	Registro Documental informe de resultados	Oficina Asesora de planeación	01/04/2017	31/12/2017	1	1	100%	Se realizó acompañamiento a la gestión y materialización del riesgo en las actividades de autoevaluación de los procesos, de igual manera se realiza acompañamiento a los procesos en caso de materialización del riesgo.
8	Subcomponente 5 SEGUIMIENTO	5.1	Realizar seguimiento a la efectividad de los controles incorporados	Informe de resultados	Oficina de control interno	01/04/2017	31/12/2017	1	1	100%	Durante la vigencia 2017 se realizaron tres seguimientos con periodicidad cuatrimestral. Como evidencia se anexan los tres informes realizados. Igualmente se realizó seguimiento al mapa general de riesgos incluidos los de corrupción
9		5.2	Verificación Seguimiento y Publicación del cumplimiento de cada componente de acuerdo con las fechas establecidas	Informe de seguimiento publicado en el portal Web.	Oficina de control interno	07/12/2017	12/01/2018	1	1	100%	Durante la vigencia 2017 se realizaron tres seguimientos con periodicidad cuatrimestral. Como evidencia se anexan los tres informes realizados. Igualmente se realizó seguimiento al mapa general de riesgos incluidos los de corrupción

No.	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	No. De tareas	No. De tareas cumplidas	Porcentaje de Cumplimiento	Observaciones OCI
1	CRÉDITO DE LIBRE INVERSIÓN (O.P.A.)	ADMINISTRATIVA	Para la vigencia 2016, de manera provisional fueron aplazados los recursos para este proceso en tal virtud se suspendieron provisionalmente los créditos de libre inversión. En atención a que para la vigencia 2017 ya se encuentran asignados dichos recursos se procederá a implementar este servicio con mejores condiciones, a la espera de beneficiar a un número más representativo de usuarios.	Disminución de requisitos para acceder al Crédito de Libre Inversión; anteriormente se solicitaba desprendible de pago, cedeudor, cédula de ciudadanía, entre otros. Para la presente vigencia se solicitará a los afiliados únicamente la cédula de ciudadanía. Incremento en montos y plazos de pago.	1. Aumentar el nivel de satisfacción de la población objetivo de la Caja. 2. Ampliación de plazos que le permitirá disminución en el valor de la cuota. 3. Mayor número de afiliados con acceso al crédito de libre inversión.	1. Incremento en el monto de préstamos en concordancia con capacidad de endeudamiento. 2. Incremento en los plazos lo que permite disminución de la cuota. 3. Se facilita el acceso a los créditos a un mayor número de afiliados.	Subdirección Financiera	01/03/2017	31/12/2017	3	3	100%	Proceso de inscripción de OPA ante DAFP
2	ACTUALIZACIÓN ACTO ADMINISTRATIVO PARA COSTEO DE SERVICIO DE FOTOCOPIAS - BENEFICIARIOS CASUR (O.P.A.)	NORMATIVA	Ante el gran cúmulo de requerimientos por fotocopias de expedientes prestacionales que por lo general se solicitan para llevarlas a los apoderados que demandan a CASUR, existe la necesidad de actualizar el acto administrativo que fija la gratuidad de los trámites y reglamentar las excepciones cuando el número de copias exceda la cantidad establecida de consumo gratuito.	Publicar los costos de reproducción de la información pública en concordancia con el principio de gratuidad establecido en los artículos 30. Y 26 de la Ley 1712 de 2014. Socializar por todos los canales de comunicación.	1. Disminución de los costos de reproducción de la información. 2. Disminución del impacto ambiental por consumo de papel	1. Actualizar el acto administrativo de gratuidad de trámites y complementarlo con los costos de fotocopias cuando exceda la cantidad definida en el acto administrativo en concordancia con el costo del mercado actual. 2. Socializar para su aplicación.	Subdirección Prestaciones / CITSE - Oficina Asesora Jurídica	01/03/2017	31/12/2017	2	2	100%	Mediante Resolución No. 5028 del 30 de Agosto de 2017 "Por la cual se adoptan las políticas para la recepción, clasificación, trámite y respuesta a las peticiones quejas, reclamos y sugerencias allegadas a la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional" - CAPITULO III "DEL PAGO DE COPIAS"-ARTICULO 18 "DEL PAGO DE COPIAS Y CERTIFICACIONES". se estableció la cantidad de copias asumidas por la Entidad en aras de atender principios de gratuidad, así mismo se definió el costo por concepto de fotocopias una vez supere la cantidad determinada. Para mejor proveer se adjunta copia de la citada resolución.
3	CERTIFICACIÓN PARA CUENTAS EMBARGADAS (O.P.A.)	ADMINISTRATIVA	Teniendo en cuenta el trámite para solicitar las Certificaciones de los embargos dispuestos por las autoridades competentes, se hace necesario revisar el procedimiento actual con el fin de racionalizar el trámite y agilizar la entrega de dicha certificación que permita acortar el tiempo de respuesta a la autoridad judicial y por ende al afiliado involucrado en el proceso.	Se enviará la solicitud directamente a Presuper omitiendo el trámite por tesorería y así se disminuye el tiempo de respuesta de manera que se acortarán los pasos del trámite de respuesta a la autoridad que solicita certificar la cuenta.	Evitar el embargo de las cuentas corrientes y de ahorros de la entidad.	1. Revisar y ajustar el procedimiento. 2. Solicitar las modificaciones correspondientes. 3. Socializar y verificar su aplicación.	Subdirección Financiera - Grupo de Presupuesto y Tesorería	01/03/2017	31/12/2017	3	3	100%	Se anexa oficio ID 270698, en el cual se solicita al Ministerio de Hacienda y Crédito concepto sobre la viabilidad de incluir los embargos de titulares y/o beneficiarios de asignación mensual de retiro. Se envía concepto en el cual se puede observar que la Entidad esta realizando los procedimientos acorde a lo estipulado por la norma, motivo por el cual no es procedente a modificación alguna
4	CERTIFICACIÓN PARA DESCUENTOS DE COOPERATIVAS (O.P.A.)	TECNOLÓGICA	Cuando un afiliado solicita la certificación de lo que le han descontado a su estado de cuenta, para emitir la certificación se ingresa a cada nómina y se genera manualmente, revisando el sistema mes a mes para así poder consolidar la información, lo que implica un desgaste de tiempo y costos administrativos. Se aclara que la obligación de certificar el estado de cuenta o lo que se ha descontado, es de la entidad crediticia; sin embargo sobretodo en el caso de las Cooperativas evaden la responsabilidad o dilatan la entrega a de esta información.	El proceso sistematizado disminuirá los tiempos de entrega de la certificación.	Agilizar el tiempo de respuesta al afiliado que solicita su estado de cuenta.	Contar con una herramienta que permita agilizar la expedición de certificaciones de descuentos a Cooperativas y entidades que tiene código de descuento.	Subdirección Financiera - Grupo de Presupuesto y Tesorería con el apoyo del grupo de informática.	01/03/2017	31/12/2017	1	1	100%	Se envía los pantallazos de prueba para implementar la expedición de certificados de descuentos por parte del Grupo de Tesorería en el aplicativo SINPRES
Componente 3 : RENDICIÓN DE CUENTAS													
	Subcomponente / Procesos		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización			No. De tareas	No. De tareas cumplidas	Porcentaje de Cumplimiento	Observaciones OCI
1		1,1	Iniciar la transformación de CASUR hacia una entidad digital en comunicación con el afiliado mediante la edición digital del boletín (mensual) y edición (Ebook) o Libro electrónico de la revista CASUR para suscriptores.	Boletín Digital Revista digital	Oficina de Planeación con - Grupo Comunicaciones Estratégicas COEST	01/03/2017	30/11/2017			1	1	100%	Con el fin de dar mayor promoción y alcance a la Revista Casur, Casur, desarrolló dentro del portal Web una sección denominada Revista Casur Digital, que presenta las ediciones del 2017, con enlaces que dan acceso gratuito a una versión preliminar de la portada y del contenido de cada número en forma PDF. Anexo informe.

2	Subcomponente 1 INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN EL LENGUAJE COMPRESIBLE	1,2	Implementar un mecanismo técnico para entrega masiva de información de interés a través de correo electrónico como parte del proyecto de inversión.	Adquisición de la herramienta	Grupo de Informática	01/02/2017	31/12/2017	1	1	100%	Dando cumplimiento a la tarea, se adjuntan los siguientes documentos: Manual tecnico en donde se explica como implementar un mecanismo técnico para entrega masiva de información de interés a través de correo electrónico. Manual de usuario donde se describe en forma detallada el uso del módulo de Correos Masivos para los usuarios finales. Acta de Pruebas en ambiente productivo para verificar la funcionalidad al desarrollo para el envío masivo de la información por correo electrónico desde el portal web de la entidad.
3		1,3	Implementar una aplicación para dispositivos móviles con los servicios interactivos de Casur como parte del proyecto de inversión.	Adquisición de la aplicación	Grupo de Informática	01/02/2017	31/07/2017	1	1	100%	Dando cumplimiento a la tarea, se adjunta contrato ya firmado.
4	Subcomponente 2 DIALOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES	2,1	Realizar (9) nueve jornadas de diálogo público en el marco del programa expogestión CASUR - Regionales.	Informe de los encuentros Regionales	Subdirección de Prestaciones Sociales	09/03/2017	10/11/2017	1	1	100%	se anexa acta con radicado 1-00003-201704638-CASUR id 219788 correspondiente al dialogo publico, celebrado en la ciudad de Cartagena el 10 de marzo de 2017
5		2,2	Ruta PIBI- Distrital (6) seis encuentros de Rendición de Cuentas presididos por el Director.	Informe de los encuentros	Subdirección de Prestaciones Sociales - Bienestar	13/02/2017	20/11/2017	1	1	100%	Los encuentros distritales se llevaron a cabo, durante la vigencia 2017, en 6 localidades de la Ciudad de Bogotá, realizando la Ruta PIBI y el Dialogo Público, presidido por el Señor Director, para tal fin. Se adjuntan actas.
6		2,3	Realizar la Audiencia Pública de rendición de Cuentas	Informe y/o Registro Documental	Dirección de CASUR con el apoyo de la Oficina de Planeación.	10/04/2017	30/06/2017	1	1	100%	El día 28 de abril de 2017, se realizó la Audiencia Pública de rendición de cuentas, anexo presentación.
7		2,4	Realizar (9) nueve encuentros a nivel nacional con líderes de las asociaciones, cooperativas y agremiaciones de la Reserva Activa en el marco de expogestión CASUR.	Informe de los encuentros con las asociaciones, cooperativas y agremiaciones	Subdirección de Prestaciones Sociales	09/03/2017	10/11/2017	1	1	100%	Esta actividad cuenta con una programación establecida, en la ruta de expogestión CASUR 2017, sin embargo en el segundo semestre se presentaron novedades que lleve al aplazamiento de algunos encuentros, lo cual se culminaran dentro del mes de Diciembre de 2017, esta pendiente comisión de Bucaramanga y Pereira, para culminar con la acción programada.
8		2,5	Promover escenarios de participación de Política Pública de Seguridad Social Integral del País - Mediante el segundo Foro de Seguridad Social Integral con la participaciones y agremiaciones de la Reserva Activa Policial.	Informe y/o Registro Documental Foro	Asesoría de la Dirección con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación	03/04/2017	28/07/2017	1	1	100%	El II Foro sobre Seguridad Social Integral "Perspectiva legal y social del modelo de crédito a través de libranza" se realizó el día 7 de junio de 2017 desde las 07:00 AM a 12:30 PM, en el Club de Agentes de la Policía Nacional (Auditorio Principal), ubicado en la Diagonal 44 N° 68 B-30 de la ciudad de Bogotá D.C, con una asistencia de 410 personas que hacen parte de los grupos sociales objetivos de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional y se logró la participación académica de cinco entidades estatales que intervienen en la cadena de atención al sistema social integral en su foco financiero.
9		3,1	Aplicar una encuesta de los ejercicios de Rendición de cuentas en cada encuentro	Informes consolidados con análisis y conclusiones	Subdirección de Prestaciones Sociales - Bienestar	01/03/2017	31/12/2017	1	1	100%	En la vigencia actual, se aplicaron encuestas de evaluación Estratégica de Rendición de Cuentas en cada encuentro regional. Adjunto las encuestas aplicadas.
10	Subcomponente 3 INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	3,2	Realizar Trimestralmente campaña de comunicación interna sobre responsabilidades de los servidores públicos frente a la rendición de cuentas.	Cuatro (4) Informes Trimestral	Subdirección Financiera, Subdirección Administrativa, Subdirección de Prestaciones y oficina Asesora de la Dirección .	01/03/2017	30/12/2017	4	4	100%	Durante la vigencia 2017, en la actividad programada de ExpoGestión, se llevó a cabo la rendición de cuentas presidida por el Señor Director a nivel Nacional, para lo cual previo al evento, se realizaron reuniones de coordinación, comunicación y delegación de responsabilidades, a los servidores Públicos que asistieron a la rendición de cuentas. Adjunto actas
11	Subcomponente 4 EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	4,1	Efectuar (6) doce jornadas de Bienvenida e Integración Básica de la Reserva Activa (BIBRA).	Informe y/o Registro Documental - eventos BIBRA	Subdirección de Prestaciones Sociales - Bienestar	28/02/2017	05/12/2017	1	1	100%	Mediante ID 290918 del 21 de diciembre de 2017, se solicito al Señor Director modificación sobre el numero de actividades de Bienvenida e Integración Básica de la Reserva Activa (BIBRA), de acuerdo a la novedad presentada e informada en el mes de Agosto de 2017, lo cual no permitió cumplir con las seis (6) jornadas. Esta fue autorizada con fundamento en los antecedentes presentados. Adjunto id 290918 y pantallazo Control Documentación.

LA GESTION INSTITUCIONAL											
12		4,2	Realizar (9) nueve rutas de Programa Intercultural de Bienestar Integral - (PIBI) A nivel nacional.	Informe y/o Registro Documental Rutas PIBI	Subdirección de Prestaciones Sociales - Bienestar	06/03/2017	10/11/2017	1	1	100%	En cumplimiento al cronograma establecido, relacionado con la ruta PIBI del Programa Intercultural de Bienestar Integral y el Dialogo Publico, se realizaron 9 encuentros a nivel Nacional, según actas adjuntas.
13		4,3	Capacitar a los funcionarios del Centro Integral de Trámites y Servicios (CITSE) e Implementar el sistema de manejo automático de turnos - Digiturno.	Registro documental de Capacitación e implementación del Digiturno.	Subdirección de Prestaciones Sociales - Centro Integral de Trámites y Servicios (CITSE)	05/01/2017	30/05/2017	1	1	100%	Se anexa copia del acta de capacitación a funcionarios del grupo de centro integral de trámites y servicios con registro de asistencia y firmas
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO											
	Subcomponente / Procesos		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	No. De tareas	No. De tareas cumplidas	Porcentaje de Cumplimiento	Observaciones OCI
1	Subcomponente 1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	1,1	Acompañar el proceso de análisis y viabilidad para la modificación de estructura organica Casur dirigido a crear la Subdirección de Protección Social al afiliado.	Registro Documental estructura modificación	Oficina de Planeación	01/03/2017	30/11/2017	1	1	100%	Se realizó mesa de trabajo con el grupo de Talento Humano, para revisar la propuesta de estructura y planta de Casur, revisión de alternativas de costos proyectados, preparación de la mesa de trabajo con GSED y MINHACIENDA. anexo presentación y acta de reunión.
2		1,2	Adecuar el espacio de oficina abierta para mejorar la atención en el Centro Integral de Trámites y Servicios (CITSE).	Informe de Adecuación	Subdirección Administrativa	01/02/2017	30/09/2017	1	1	100%	La actividad se encuentra dentro de lo planeado, toda vez que se trata de un proyecto de adecuación del espacio de atención al ciudadano, motivo por el cual ésta se encuentra en etapa precontractual; se anexa el Informe Técnico de dicho proyecto.
3	Subcomponente 2 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	2,1	Fortalecer el portal web para ampliar el portafolio de servicios en la página institucional.	Registro Documental en Portal Web	Grupo de informatica	01/02/2017	31/12/2017	1	1	100%	En cumplimiento de la tarea se adjunta los siguientes documentos: plan de proyecto en el cual pretende fortalecer el portal web y ampliar el portafolio de servicios. actas de trabajo en el cual se ve el desarrollo del proyecto a la actualidad
4		2,2	Fortalecer las competencias del personal de Atención a PQR'S y el servicio de correos y redes sociales.	Informe y/o Registro Documental	Subdirección de Prestaciones Sociales - Centro Integral de Trámites y Servicios (CITSE).	01/02/2017	30/11/2017	1	1	100%	Se estructuro un equipo de trabajo con competencias para atender requerimientos y/o PQR'S por correos y redes sociales, anexo formato resumen de buenas practicas de servicio al ciudadano
5	Subcomponente 3 TALENTO HUMANO	3,1	Fortalecer el programa de bienestar, capacitacion, estímulos e incentivos para motivación del personal.	Cronograma de ajuste	Grupo Talento Humano	01/03/2017	30/11/2017	1	1	100%	Conforme a la programación de las actividades propuestas en el Plan de bienestar se desarrollo: Celebración cumpleaños, incentivo día libre y entrega de kit de cine, Celebración día de los niños, entrega de bolsas de dulces a los hijos de los servidores públicos, Autorización pasa día a una dependencia
6		3,2	Implementar mecanismo formal de transferencia de conocimiento cuando se asiste a formación externa y entre dependencias en temas de Servicio al Ciudadano.	Registro Documental de Socialización	Grupo Talento Humano	01/03/2017	30/06/2017	1	1	100%	Conforme a la programación de las actividades propuestas en el Plan de bienestar se desarrollo: Celebración cumpleaños, incentivo día libre y entrega de kit de cine, Celebración día de los niños, entrega de bolsas de dulces a los hijos de los servidores públicos, Autorización pasa día a una dependencia
7		3,3	Analizar en mesas de trabajo los resultados de la evaluación del modelo de excelencia e innovación en la gestión con las dependencias involucradas y plantear sugerencias y recomendaciones para su cumplimiento.	Informe y/o Registro Documental	Grupo Talento Humano	01/02/2017	31/03/2017	1	1	100%	Se realizo mesa de trabajo con los colaboradores del proceso identificando en los componentes del modelo de excelencia e innovación, identificando los componentes afines al despliegue de la gestión del proceso de Talento Humano, verificando en los resultados de la evaluación las actividades proyectadas y en ejecución. anexo acta de reunión.
8	Subcomponente 4 NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	4,1	Hacer seguimiento a las respuestas de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas de carácter general y particular y de información que presenten los afiliados a través del grupo de atención al ciudadano.	Registros documentales de ejecución	Subdirección Administrativa PQR'S	01/03/2017	30/11/2017	1	1	100%	Se realizó seguimiento a las PQRs, en los Comités SISTEDA, anexo actas.
9		4,2	Administrar el formulario virtual PQR's del "Portal Institucional"	Formulario Virtual	Subdirección Administrativa PQR'S	01/03/2017	30/11/2017	1	1	100%	Las solicitudes a través del portal web son direccionadas automáticamente al sistema control doc, las cuales son analizadas por el gestor responsable del Grupo de Atención al ciudadano y direccionado a las dependencias competentes según el caso; se adjunta el informe del gestor con corte al mes de noviembre 2017, donde se indica que de 1783 solicitudes recibidas, se han atendido 1744 correspondiendo a un 97.8% de efectividad en la respuesta.

10		4,3	Concertar con los involucrados los ajustes al procedimiento de gestión de las PQRS de acuerdo con el protocolo de atención al afiliado y la normatividad de atención al Ciudadano.	Registro Documental de ajustes	Subdirección Administrativa PQRS	01/02/2017	30/06/2017	1	1	100%	Mediante Res No.3160 de 02-06-2017, se realizan ajustes y se optimiza la gestión de las PQRS de la CASUR, de acuerdo a la normatividad vigente, por otro lado se anexan actas de reunión que informa sobre la gestión de seguimiento a las PQRS en las áreas de la Oficina Asesora Jurídica y Grupo de Substituciones (PQRS con mas Número de días vencidos), se evidencia las causas de demora y los planes de mejoramiento planteados por los involucrados
11	Subcomponente 5 RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	5,1	Caracterización de la base de datos de los afiliados y sus beneficiarios con mejoramiento e integración de canales	Registro de actualización de datos	Grupo de informática	01/04/2017	30/06/2017	1	1	100%	Dando cumplimiento a la actividad de la modificación de la estructura de las Bases de datos, se solicito a las diferentes entidades la base de datos de los afiliados y sus beneficiarios con el fin de actualizar nuestra base de datos. Posteriormente se recibe la información que servirá para actualizar la base de datos misional por parte de Sygnus, Bienestar social y Sanidad.
12		5,2	Rediseñar y aplicar la encuesta de medición de satisfacción con los servicios de CASUR para incluir nuevos grupos sociales objetivo.	Encuesta de Medición	Oficina de Planeación	01/01/2017	31/08/2017	1	1	100%	Se realizó contrato con la firma "mediciones y medios" para la realización de la medición de satisfacción de usuarios, se incluyó en el formulario las asociaciones y cooperativas de afiliados, anexo contrato.
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN											
	Subcomponente / Procesos		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	No. De tareas	No. De tareas cumplidas	Porcentaje de Cumplimiento	Observaciones OCI
1	Subcomponente 1 LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	1.1	Verificar el registro de las hojas de vida de los servidores públicos en el SIGEP.	Informe de verificación	Subdirección Administrativa - Grupo Adquisiciones y Contratos .	01/03/2017	30/11/2017	1	1	100%	Se realizó verificación y aprobación del cargue de actualización de las hojas de vida de los servidores públicos de la Entidad en el aplicativo SIGEP. Como evidencia se anexa el reporte que arroja el aplicativo.
2		1.2	Actualizar la información de CASUR registrada en la opción de Transparencia y Acceso a la Información del portal web institucional frente a la normativa vigente.	Información actualizada	Oficina de Planeación - Grupo de Comunicaciones Estratégicas COEST con el apoyo de las otras dependencias.	01/02/2017	31/12/2017	1	1	100%	En atención a la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y la Resolución MINTIC 3564 de 2015, se realiza el monitoreo, seguimiento y cumplimiento de la matriz de autodiagnóstico dispuesta por la Procuraduría General de la Nación, se procedió a verificar el cumplimiento de la información mínima en el portal web de CASUR: https://www.casur.gov.co/ , en términos generales de un total de 162 aspectos a evaluar en el avance de la implementación de cada uno de los componentes de la Ley, se evidenció los siguientes aspectos: Cumple 128 aspectos para un 79.01% Cumple parcialmente 5 aspecto para un 3.08% No Cumple 22 aspectos para un 13.59% No Aplica 7 aspectos para un 4.32%
3		1.3	Verificar el registro completo de publicación de los contratos suscritos por CASUR en la página del SECOP para la presente vigencia.	Registro documental de publicación en el SECOP.	Subdirección Administrativa - Grupo Adquisiciones y Contratos .	01/02/2017	30/11/2017	1	1	100%	En la Plataforma SECOP II se puede verificar la totalidad de las publicaciones, toda vez que la contratación se está realizando de manera digital, tanto la invitación como los pliegos, las ofertas, las evaluaciones y los contratos deben ser publicados por la mencionada Plataforma para poder adjudicar y efectuar el seguimiento de los procesos contractuales.
4	Subcomponente 2 LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	2.1	Presentar un informe mensual en Sisteda y al Viceministerio del GSED (Grupo Social y Empresarial de Defensa) de todas las PQR'S y los tiempos de respuesta del sujeto obligado, con análisis de las PQR'S más frecuentes o reiterativas.	Registro Documental Informe	Subdirección Administrativa - Grupo de Gestión Documental y Unidad de PQR's. - CITSE	01/03/2017	30/11/2017	1	1	100%	Se presentó al viceministerio del GSED, informes trimestrales, Cumplimiento Directiva Ministerial 4222 del 27/05/2016.
5		3.1	Definir el "Esquema de Publicación de la Información" de la entidad de acuerdo con los lineamientos establecidos por el art 12 de la ley 1712 de 2014 y los art. 41 y 42 del decreto 103 de 2015.	Registro Gráfico del Esquema	Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Comunicaciones Estratégicas - COEST.	01/03/2017	30/06/2017	1	1	100%	Se realiza la propuesta de la guía de imagen corporativa CASUR, para presentar en comité SISTEDA de fecha 5 de junio de 2017, quedando como compromiso presentar el documento definitivo en el 31 de julio de 2017, anexo propuesta.

6	Subcomponente 3 ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	3.2	Actualizar y revisar las Tablas de Retención Documental debidamente firmadas para revisar su publicación y almacenamiento digital.	Tablas de Retención Documental Actualizadas	Grupo Gestión Documental de la Subdirección Administrativa en coordinación con el grupo de informática.	01/03/2017	31/05/2017	1	1	100%	En respuesta al Oficio No. R-9132/2016/OFCIO-540 emanado del Archivo General de la Nación, con fecha 13 de febrero de 2017, se remitieron a la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental, las tablas de retención documental, debidamente ajustadas, para efectos de revisión, teniendo en cuenta las observaciones emitidas por el Evaluador de Tablas de Retención Documental de esa entidad, las cuales se encuentran en etapa de pre-aprobación y próximamente el AGN nos convocará ante el Pre-Comité Evaluador de Documentos, con el fin de presentar la sustentación de las TRD para su aprobación definitiva.
7	Subcomponente 4 CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	4.1	Rediseñar el portal web para hacerlo mas amigable mediante nueva organización en el despliegue de la información.	Portal web rediseñado.	Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Comunicaciones Estratégicas - COEST.	01/03/2017	30/11/2017	1	1	100%	Casur en ejecución del proyecto de inversión, "Diseño e implementación del sistema de atención al afiliado con las TICs e infraestructura del servicio integral nacional", realizó un mejoramiento en la interfaz del portal web haciendo mas efectivo del acceso a algunos contenidos, dentro mismo proyecto se ejecutó un desarrollo que permite enviar información a los correos electrónicos institucionales. Se integró un enlace en el portal web para que los usuarios registren sus peticiones, quejas y reclamos. Casur adquirió un portal alternativo tipo CRM (plataforma relacionada con el cliente), anexo informe.
8	Subcomponente 5 MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	5.1	Implementar herramientas tecnológicas para optimizar el proceso de gestión documental que permita control y seguimiento de radicados "on line" de manera que cada afiliado pueda hacer seguimiento a su solicitud desde un móvil, un PC o línea telefónica.	Informe de PQR'S con reporte de solicitudes de acceso a la información pública	Subdirección de Prestaciones- CITSE - Subdirección Administrativa PQR'S	01/02/2017	30/11/2017	1	1	100%	Tecnológicamente los integrantes del proceso de Gestión de Reconocimiento y Pago, dan uso a la herramienta CONTROL DOC dejando la tratabilidad del documento, con el fin de realizar la consulta y el tramite generado, de tal manera que este permita una notificación a través del Correo electrónico una vez se resuelva la petición
								54	54	100%	

CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO CON CORTE 31/12/2017	
FECHA DE SEGUIMIENTO OCI	31/12/2017
TOTAL TAREAS CONCERTADAS	54
TOTAL TAREAS POR CUMPLIR A LA FECHA DE CORTE	0
TOTAL DE TAREAS REALIZADAS	54
TOTAL TAREAS ATRASADAS	0
PORCENTAJE DE AVANCE	100%
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	100%

Elaboró

ORIGINAL FIRMADO
GABRIEL MAURICIO ROZO NIETO
Auditor Oficina de Control Interno
CASUR

Revisó y aprobó

ORIGINAL FIRMADO
MARTHA YANETH MACHADO CASTILLO
Profesional Universitario
CASUR