



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 1: MAPA DE RIESGOS CORRUPCIÓN

N° RIESGO	OBJETIVO DEL PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIA / EFECTO	RIESGO INHERENTE			DESCRIPCIÓN CONTROLES ACTUALES	RESPONSABLE DEL CONTROL	RIESGO RESIDUAL			ACCIONES	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	PROCESO
						PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL RIESGO			PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL RIESGO				
1	Programar, ejecutar y controlar eficientemente los recursos financieros de la entidad y consolidar la información financiera aplicando los principios de celeridad y transparencia para el cumplimiento de la misión institucional	Destinación o utilización indebida de recursos públicos	Debilidades en la planeación, ejecución y control de los recursos presupuestales	Corrupción de los funcionarios que manejan los procedimientos financieros	- Pérdida de credibilidad de la entidad - Detrimiento patrimonial - Investigaciones y sanciones - Pérdida de imagen - Desgaste administrativo	3	3	9	Aplicativo SIIF y procedimiento disciplinario	Subdirector Financiero	2	3	6	Capacitación sobre el Plan Anticorrupción dirigido a los funcionarios del proceso	Mar-16	Sep-16	GESTION FINANCIERA
				Debilidad de los controles en los procedimientos	- Pérdida de credibilidad de la entidad - Detrimiento patrimonial - Investigaciones y sanciones - Pérdida de imagen - Desgaste administrativo				Revisoría fiscal y auditorías de control interno	Subdirector Financiero				Reestructurar los procedimientos definiendo puntos específicos de control	May-16	Oct-16	
				Asignación de tareas a servidores públicos sin los perfiles ni competencias	- Pérdida de credibilidad de la entidad - Detrimiento patrimonial - Investigaciones y sanciones - Pérdida de imagen - Desgaste administrativo				Procedimientos de inducción y reinducción de la Entidad	Subdirector Financiero / Talento Humano				Diagnóstico de perfiles y competencias - coordinar con talento humano la estructuración	Mar-16	Dec-16	
				Interés de realizar pagos indebidos	- Pérdida de credibilidad de la entidad - Detrimiento patrimonial - Investigaciones y sanciones - Pérdida de imagen - Desgaste administrativo				Manual de políticas de seguridad de la información	Coordinador Grupo de Informática				Redefinir parámetros de la herramienta tecnológica - diagnóstico de la debilidad	Mar-16	Dec-16	
2	Programar, ejecutar y controlar eficientemente los recursos financieros de la entidad y consolidar la información financiera aplicando los principios de celeridad y transparencia para el cumplimiento de la misión institucional	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	1. Vulnerabilidad en los accesos a los sistemas de información (Hacking o Corrupción). 2. Aplicativos desactualizados para control de usuarios.	Desconocimiento de la estrategia de seguridad informática - herramienta anti espía / antivirus	- Pérdida de recursos destinados al pago de las asignaciones y obligaciones de la entidad - Hacking de bases de datos y claves - Investigaciones disciplinarias y penales - Detrimiento patrimonial	3	2	6	Manual de políticas de seguridad de la información	Subdirector Financiero / Coordinador Grupo de Informática	2	2	4	Realizar un trabajo conjuntamente entre el grupo de informática y el proceso financiero, para definir los controles que se requieren para mitigar el riesgo actual	Mar-16	Dec-17	GESTION FINANCIERA
				No aplicación de protocolos políticas de seguridad de la información.	- Vulnerabilidad de la información - Pérdida de bases de datos y claves - Pérdida de recursos destinados al pago de las asignaciones y obligaciones de la entidad				Aplicación de la estrategia de gobierno en línea	Subdirector Financiero				Proponer un Hacking ético para verificar la efectividad de los controles actuales	Mar-16	Dec-16	
				Red de datos con debilidades de acceso	- Facilidad de acceso a las bases de datos - Pérdida de reputación - Robo de información				Procedimiento de selección de acuerdo con perfiles y competencias.	Subdirector Financiero / Coordinador Grupo de Informática				Capacitación y entrenamiento al personal del proceso sobre el Manual de políticas de seguridad de la información	Mar-16	Dec-16	
				Deficiente Implementación de la política corporativa de seguridad de la información.	- Pérdida de credibilidad de la entidad - Detrimiento patrimonial - Investigaciones y sanciones - Pérdida de imagen				Acuerdos de confidencialidad y evaluación de desempeño.	Subdirector Financiero / Grupo de Talento Humano				Restringir acceso a tesorería y crear la ventanilla de atención en el CITSE	Mar-16	Dec-16	
				Posibles actos de corrupción de los funcionarios que manejan los procedimientos financieros	- Pérdida de credibilidad de la entidad - Detrimiento patrimonial - Investigaciones y sanciones - Pérdida de imagen				Definición de roles y herramientas de control de información	Informática				Gestionar la actualización de las bases de datos de la entidad	Mar-16	Sep-16	
				Debilidad en control de registro en base de datos	- Pérdida de recursos - Investigaciones por parte de los entes de control				Plan estratégico de TICS	Informática				Actualización de procedimientos de tesorería con fortalecimiento de controles	Mar-16	Sep-16	
				Falta de recursos presupuestales para invertir en seguridad de la información	- Escases de recursos. - Política de austeridad. - Restricciones del sistema presupuestal.				Inducción - Talento Humano Evaluación de desempeño	Talento Humano				Inducción y re inducción en puestos de trabajo - Jefe de Grupo de Trabajo	Feb-16	Dec-16	
				Debilidad en la inducción y re inducción del puesto de trabajo, y desactualización de procedimientos	- Pérdida de credibilidad de la entidad - Detrimiento patrimonial - Investigaciones y sanciones - Pérdida de imagen - Desgaste administrativo									Verificación de las evaluaciones de desempeño y formulación de necesidades de capacitación y entrenamiento	Mar-16	Nov-16	
3	Gestionar los bienes y servicios que requiera la Entidad para el desarrollo administrativo y el cumplimiento del Direcciónamiento Estratégico, a través de la ejecución eficiente de sus procedimientos	1. Direccional o manipular los procedimientos legales en la elaboración de estudios previos, pliegos de condiciones o invitaciones a ofertar en todas las modalidades de contratación. No cumplimiento del objeto del contrato generando daño y perjuicio a la entidad	Interés en favorecimiento a terceros por debilidades en la planeación, ejecución y control del proceso contractual	Manipulación o direccionamiento de la necesidad de contratación hacia una firma específica		3	4	12	Procedimiento de elaboración del estudio de conveniencia y oportunidad ajustado con análisis de riesgo.	Subdirección Administrativa/ Coordinador de Adquisiciones/ Oficina Jurídica	2	4	8	Estandarizar el formato para control documental y actualizar la versión del procedimiento. Implementación	Mar-16	Nov-16	GESTIÓN LOGÍSTICA
				Asignación de funcionarios con perfiles no competentes	- Incumplimiento de los compromisos contractuales - Detrimiento patrimonial - Investigaciones disciplinarias y/o fiscales, Necesidades insatisfechas - Observaciones de entes de control				Revisión de los procedimientos especialmente en los puntos de control	Grupo Adquisiciones y contratos				Sensibilización y difusión de los puntos de control	Mar-16	Nov-16	
				Deficiencia en la actualización del plan Anual de Adquisiciones, para la necesidad de contratación, funcionamiento e inversión.					Estrategia colombia compra eficiente. Destinación de funcionarios especializados en revisión de estudios previos	Subdirección Administrativa/ Grupo Adquisiciones y contratos.				Fortalecer los perfiles de los funcionarios que actualmente laboran en la dependencia mediante la revisión y ajuste de los cargos en el manual de funciones	Sep-16	Dec-16	
				Inadecuado análisis de la necesidad de contratación	- Imagen insitucional afectada. - Detrimiento patrimonial - Investigaciones disciplinarias y/o fiscales.				Aplicativo SIIF Y SINFAD	Grupo Contratos				Realizar un ejercicio de actualización y priorización semestral del plan de necesidades de funcionamiento y de inversión, en Comité institucional de Desarrollo Administrativo.	Jun-16	Dec-16	
4	Brindar un trato digno y respetuoso a los grupos sociales objetivo atendiendo, orientando y resolviendo sus requerimientos y/o peticiones transfiriendo la oferta de valor y mejorando su calidad de vida	Tráfico de influencias o intereses ilícitos, en atención de solicitudes o trámites	El funcionario cuenta con información de carácter reservado que puede emplear parcial o totalmente para beneficio propio o de terceros	Designación personal sin perfil adecuado y/o con debilidad en valores		3	4	12	1. Procedimiento y/o Inducción y reinducción del personal.	Subdirector Prestaciones Sociales	3	4	12	Estructuración de perfiles y competencias necesarios para el proceso, conjuntamente con Talento Humano	Mar-16	Dec-16	ATENCIÓN A LOS GRUPOS SOCIALES OBJETIVO
				Debilidad en la seguridad de las bases de datos de la entidad	- Investigaciones disciplinarias - Observaciones por entes de Control - Pérdida de imagen y credibilidad Institucional				2. Sistema de gestión documental					Implementación y capacitación del proceso, sobre el Manual de Seguridad de la Información de la Entidad	Mar-16	Dec-16	
				Falta de responsabilidad en uso de claves de acceso por otro usuario					3. Aplicativo SINPRES								
				Vulnerabilidad de la información sistematiza					4. Control de acceso a base de datos.								
									5. Sistema de turnos a solicitudes								
5	Gestionar, administrar y mantener los recursos informáticos, de comunicaciones y plataforma tecnológica con el fin de apoyar los procesos de la Entidad	Manipulación de información que cause detrimento económico	Corrupción de los funcionarios que manejan los procedimientos financieros	Intención ilícito de realizar pagos indebidos	- Incumplimiento de los estándares de seguridad - Acceso a información confidencial y a lugares físicos - Pérdida de bases de datos - Fraudes	4	4	16	1. Segregación de funciones. 2. Determinación de controles.	Coordinación grupo de Informática.	4	4	16	Revisar y actualizar los puntos de control y actualizar la versión de los procedimientos de informática en la SVE.	Feb-16	May-16	GESTIÓN DE LAS TIC'S
				Debilidad en la seguridad de los sistemas informáticos.						Fortalecer los perfiles de los funcionarios que actualmente laboran en los procesos de nómina y pago de informática.				Mar-16	Jul-16		
				No aplicación de protocolos políticas de seguridad de la información.						Realizar talleres de difusión e interiorización de las políticas de seguridad de la información, recientemente aprobado.				Mar-16	Dec-16		
6	Administrar de manera eficiente el Talento Humano al servicio de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional generando las condiciones laborales con las cuales los Servidores Públicos contribuyan con su desempeño eficiente, al cumplimiento de la misión institucional	Ingerencia o inobservancia de los procedimientos de selección, capacitación y evaluación del desempeño en pro de intereses particulares	Reconocer prestaciones sociales no ajustadas a la normatividad legal y/o en el proceso, liquidar valores mayores o menores de la prestación	Desconocimiento y no aplicación de la normatividad		3	4	12	Consultas en el DAPP	Coordinador de Talento Humano	3	4	12	Comité de actualización de normas y fijación de políticas institucionales (Definir con Planeación)	Jun-16	Dec-16	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
				Falta de interiorización del Código de ética y Buen gobierno	- Desgaste administrativo - Sanciones disciplinarias - Observaciones por entes de control - Demandas administrativas									Implementar plataforma de actualización en la web de la Entidad	Jun-16	Dec-16	
				Falta de capacitación y actualización en normatividad a los funcionarios.										Actualización del procedimiento	Apr-16	Jun-16	
				Falta de interiorización del código de ética y buen gobierno.													
7	Atender dentro de los terminos establecidos por la ley, la defensa técnica de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, brindar asesoría jurídica a las diferentes áreas de la Entidad y efectuar el control de legalidad de los actos que se deriven de las mismas, aplicando los principios de celeridad y transparencia para el cumplimiento de la misión institucional	Actos desleales por parte de los apoderados que representan a la entidad con el fin de favorecer a la contraparte	El apoderado de la entidad, no representa los intereses de Casur con transparencia, ética y profesionalismo, permitiendo con ello fallos favorables a la contraparte	Desconocimiento y rotación del personal		4	4	16	Contrato de vigilancia judicial, Presentación y análisis en comité de conciliaciones de demandas	Jefe de Oficina Jurídica	3	4	12	Campaña de concientización dirigida a los apoderados	Jan-16	Dec-16	GESTIÓN JURÍDICA
				Insuficiente número de apoderados vs volumen de acciones en contra de la entidad	- Observaciones por entes de Control - Desgaste administrativo - Acciones Disciplinarias, penales y Fiscales - Detrimiento patrimonial				Acciones de repetición					Evaluación trimestral del desempeño de los apoderados	Jan-16	Dec-16	
				Demora intencional en el cumplimiento de las sentencias no dando cumplimiento a los términos de ley					Resolución de políticas y lineamientos de defensa técnica Verificación al cumplimiento de la guía de orientación para las sustentación de acuerdos y sentencias Verificación al cumplimiento del procedimiento de ejecución de decisiones judiciales					Evaluación a los informes y recomendaciones de los supervisores (trimestral)	Jan-16	Dec-16	
														Sensibilización de los documentos enunciativos (controles)	Feb-16	Jun-16	
8	Atender y resolver oportunamente las peticiones de reconocimiento de asignaciones de retiro y sustituciones pensionales, de conformidad con la normatividad vigente	Reconocimiento indebido de prestaciones a personas sin derecho	Debilidad en los perfiles, capacitación y valoración de las pruebas Deficiente segregación de funciones para compartimentar la información.	Perfiles no adecuados en el proceso		3	3	9	Rotación del personal y segregación de funciones	Grupo de Talento Humano	2	3	6	Estudio de cargas laborales, perfiles y competencias	Aug-16	Nov-16	GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO
				Inducción y capacitación del personal del proceso no adecuada						Estructurar un plan de capacitación conjuntamente con talento humano (conjuntamente con talento humano)				Jun-16	Dec-16		
				Desconocimiento del personal del personal por movimientos internos en la Entidad	- Detrimiento patrimonial - Investigaciones disciplinarias, fiscales y penales - Pérdida de imagen				Control de acceso y filtros para consulta de expedientes	Coordinador del Grupo y Subdirector de Prestaciones				Coordinación de los traslados y ubicación del personal (Subdirección de Prestaciones Sociales, Grupo de Sustituciones, Talento Humano y Dirección General)	Jun-16	Dec-16	
				Aporte de pruebas falsas y/o engañosas					Sistema de gestión documental	Coordinador del Grupo				Capacitaciones al personal por parte del Grupo de sustituciones	Jan-16	Dec-16	
				Desactualización de aplicativos					Reuniones semanales o mensuales del Grupo					Análisis de los sistemas de información involucrados	Mar-16	Apr-16	
				Manipulación de información en los aplicativos que facilita la alteración de expedientes y en el monto de las asignaciones					Manual de políticas de seguridad de la información	Coordinador de Grupo y Subdirector de prestaciones				Adelantar mesas de trabajo para detectar debilidades y establecer controles	May-16	Jun-16	
Debilidad en los controles en la asignación de claves y usuarios.		Seguridad en las bases de datos, control de dominio, firewall, etc	Grupo informatica	Realizar actualización de los procedimientos incluyendo los controles	Jul-16	Sep-16											
				Implementar el acuerdo de confidencialidad para el manejo de usuarios y claves, de los aplicativos involucrados.	Mar-16	Dec-16											

Componente 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente / Procesos		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
1	Subcomponente / Proceso 1 POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	1.1 Definición de política de riesgos	Política redactada.	Oficina de planeación	1/1/2016	1/29/2016
2		1.2 Elaboración del manual de riesgos	Manual de riesgos	Oficina de planeación	1/1/2016	1/29/2016
3		1.3 Aprobación del manual de riesgos de CASUR	Acta de comité SISTEDA	Oficina de planeación	2/1/2016	2/29/2016
4		1.4 Divulgación del manual de riegos de CASUR	Copia correo electrónico	Oficina de planeación	2/1/2016	2/29/2016
5	Subcomponente / Proceso 2 CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	2.1 Divulgación del procedimiento de gestión del riesgos PGP-PR-05	Copia correo electrónico	Oficina de planeación	1/1/2016	1/29/2016
6		2.2 Validación de controles de los riesgos identificados	Actas mesas de trabajo	Oficina de planeación	1/1/2016	1/29/2016
7		2.3 Consolidación de las acciones de mitigación de los riesgos de corrupción	Plan de mitigación de riesgos	Oficina de planeación	2/1/2016	2/29/2016
8		2.4 Aprobación del mapa de riesgos	Acta de comité SISTEDA	Oficina de planeación	2/1/2016	2/29/2016
9	Subcomponente / Proceso 3 CONSULTA Y DIVULGACIÓN	3.1 Publicación del mapa de riegos en el portal web CASUR.	Copia Pantallazo WEB	Oficina de planeación	2/1/2016	2/29/2016
10	Subcomponente / Proceso 4 MONITOREO Y REVISIÓN	4.1 Presentación de resultados y retroalimentación trimestral en el comité de desarrollo administrativo de casur con cortes a : 30 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre	Acta de comité SISTEDA	Oficina de planeación	3/1/2016	12/31/2016
11	Subcomponente / Proceso 5 SEGUIMIENTO	5.1 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	4/4/2016	5/10/2016
12		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	8/1/2016	9/9/2016
13		5.3 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	12/5/2016	1/10/2017

Componente 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
1	ANALISIS PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	1.1 Elaborar informe de rendición de cuentas verificando que se incluya los resultados de la Racionalización de Trámites	Informe	Oficina de Planeación	1/1/2016	3/30/2016
2		1.2 Incorporar la estrategia antitrámites en el Plan e incluir los resultados en los informes de rendición de cuentas para la vigencia 2015	Informe	Oficina de Planeación	1/1/2016	3/1/2016
3	ANALISIS FURAG	2.1 Diligenciar correctamente el formulario FURAG teniendo en cuenta que coincida con la estrategia antitrámites	Formulario y/o Registro Documental	Oficina de Planeación	1/1/2016	3/1/2016
4		2.2 Validar que lo planteado en la estrategia antitrámites sea coherente con lo reportado en el FURAG	Documento - Estrategia Antitrámites	Oficina de Planeación	1/2/2016	6/30/2016
5		2.3 Validar y verificar que los procedimientos incluidos en la estrategia antitrámites que se hayan ejecutado coincidan con lo reportado en el FURAG	Registro Documental	Oficina de Planeación	1/2/2016	6/30/2016
6		2.4 Incluir la estrategia antitrámites en el plan de Acción (2016) identificando a que le apunta cada trámite.	Plan estratégico - Estrategia Antitrámites	Oficina de Planeación	1/2/2016	6/30/2016
7		2.5 Validar que los procedimientos administrativos programados para racionalizar coincidan con lo que se reporta en el FURAG	Registro de validación	Oficina de Planeación	1/2/2016	6/30/2016
8	ACTIVIDADES ADICIONALES	3.1 Incorporar el servicio (OPA) solicitud de crédito de libre inversión en forma virtual. SUIT	Registro Documental	Grupo de Cartera	3/1/2016	3/30/2016
9		3.2 Reducir el tramite de Sustitución de la asignación mensual de retiro de 70 a 60 dias.	Registro Documental	Subdirección de Prestaciones	3/1/2016	3/30/2016
10		3.3 Implementar el tramite inscripción a los programas de bienestar en línea a través del portal web	Registro de la publicación en la web Casur.	Grupo de Bienestar con el apoyo de Informática	3/1/2016	3/30/2016
11		3.4 Desarrollar la política de racionalización de antitrámites.	Acto Administrativo y/o Registro Documental	Oficina de Planeación	2/1/2016	4/30/2016
12		3.5 Implementación de los ajustes de la estrategia de gobierno en línea y racionalización de trámites	Documento - Ajustes	Oficina de Planeación	5/1/2016	12/30/2016
13		3.6 Seguimiento al Sistema Unico de Información de Trámites "SUIT"	Informe	Oficina de Control Interno	3/1/2016	11/30/2016

Componente 3: RENDICION DE CUENTAS

	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
1	Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Definición del equipo que lidera la rendición de cuentas	Formato general	Oficina de planeación con el apoyo de Subdirección de Prestaciones - Subdirección Financiera - Subdirección Jurídica	3/1/2016	11/30/2016
2		1.2 Estructurar y aplicar el instrumento de evaluación de necesidades y percepción integrado de la Población Objetivo de la Entidad	INSTRUMENTO y Resultado de encuesta	Oficina de planeación con el apoyo del CITSE y Grupo de Bienestar	3/1/2016	11/30/2016
3		1.3 Estandarización de información a presentar en las rendiciones de cuentas	Directiva	Oficina de planeación	3/1/2016	11/30/2016
4		1.4 Definición de personas responsables de presentar información en las rendiciones de cuentas para que usen un lenguaje comprensible	Directiva	Oficina de planeación con el apoyo de Subdirección de Prestaciones - Subdirección Financiera - Subdirección Jurídica	3/1/2016	11/30/2016
5	Subcomponente 2 Dialogo de doble via con la ciudadanía y la organización	2.1 Realizar 8 encuentros regionales con las asociaciones y agremiaciones de policías retirados	Informe y/o Registro Documental	Subdirección de Prestaciones Sociales	5/1/2016	12/31/2016
6		2.2 Identificación de los grupos sociales de interés para las rendiciones de cuentas	Identificados en la plataforma estrategica, grupos sociales objetivo	Oficina de planeación con apoyo de la Subdirección de Prestaciones	3/1/2016	11/30/2016
7		2.3 Elaborar las Memorias "Principales Conclusiones y Compromisos" de los Eventos de Rendición de Cuentas	Registro Documental y/o acto administrativo	Subdirección de Prestaciones	3/1/2016	11/30/2016
8		2.4 Preparación de respuestas a preguntas surgidas en desarrollo de las rendiciones de cuentas	Documento de respuesta	Oficina de planeación con el apoyo de Subdirección de Prestaciones - Subdirección Financiera - Subdirección Jurídica	3/1/2016	11/30/2016
9		2.5 Publicar de las respuestas surgidas en desarrollo de las rendiciones de cuentas a través del portal web	Registro de la publicación en la web Casur.	Oficina de planeación con el apoyo de procesos involucrados	3/1/2016	11/30/2016
10	Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Implementar acciones de información para la rendición de cuentas a la ciudadanía	Registro Documental	Oficina de planeación con el apoyo del CITSE	3/1/2016	11/30/2016
11		3.2 Implementar acciones de estímulos e incentivos que motiven la rendición de cuentas a la ciudadanía	Registro Documental	Oficina de planeación con el apoyo de Subdirección de Prestaciones - Subdirección Financiera - Subdirección Jurídica	3/1/2016	11/30/2016
12	Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Implementar la estrategia de transparencia y rendición de cuentas según lineamientos del Gobierno.	Informe y/o Registro Documental	Oficina de planeación con el apoyo de Subdirección de Prestaciones - Subdirección Financiera - Subdirección Jurídica	5/1/2016	12/30/2016
13		4.2 Diseñar un mecanismo de evaluación y retroalimentación del ejercicio de rendición de cuentas.	Registro Documental y/o acto administrativo	Subdirección de Prestaciones Sociales - con el apoyo de Planeación	3/1/2016	11/30/2016
14		4.3 Implementar acciones de dialogo e interacción para la rendición de cuentas a la ciudadanía	Registro Documental	Oficina de planeación con el apoyo del CITSE	3/1/2016	11/30/2016
15		4.4 Informe de seguimiento y verificación al cumplimiento de los encuentros regionales (Rendición de cuentas).	Informe	Oficina de Control Interno	3/1/2016	11/30/2016

Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
1	Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1 Implementar herramienta tecnológica para mejorar el proceso de defensa técnica de la entidad fase 1	Herramienta tecnológica	Grupo de informatica	4/1/2016	12/31/2016
2		1.2 Definir políticas para la gestión de alianzas estrategicas	Documento Políticas de Gestión	Planeación y Grupo de Bienestar Social	2/1/2016	4/30/2016
3		1.3 Realizar alianzas con Entidades que permitan la descentralización de los servicios al afiliado	Registro Documental	Grupo de Bienestar Social	5/1/2016	10/30/2016
4		1.4 Elaborar un directorio de servicios de alianzas	Directorio	Grupo de Bienestar Social	11/1/2016	12/30/2016
5		1.5 Convocar a las organizaciones de policías retirados para el despliegue de la estrategia de la entidad, realizando las respectivas encuestas de necesidades y expectativas	Encuestas	Subdirección de Prestaciones Sociales	4/1/2016	4/30/2016
6	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Desarrollar aplicación para dispositivos móviles en los programas de bienestar, trámites y servicios de CASUR	Aplicación - Tecnológica	Grupo de informatica	6/1/2016	12/31/2016
7		2.2 Gestionar sistema de telefonía IP con funcionalidad de IVR y construcción de consulta de bases de datos misionales.	Sistema de Telefonía IP	Grupo de informatica	5/1/2016	12/31/2016
8		2.3 Fortalecer el portal web y ampliar el portafolio de servicios en la web	Registro Documental en Portal Web	Grupo de informatica	3/1/2016	11/30/2016
9		2.4 Implementar y dotar modulos interactivos de atención al afiliado en diferentes ciudades del pais	Modulos de atención (Nivel Nacional)	Grupo de informatica	6/1/2016	12/31/2016
10		2.5 Realizar propuesta de servicios SMS	Documento Propuesta	Grupo de informatica	8/1/2016	12/31/2016
11	Subcomponente 3 Talento humano	3.1 Capacitaciones para el fortalecimiento de las competencias laborales del personal del grupo de informática de CASUR	Actas y/o Registro Documental Capacitaciones	Grupo Talento Humano	3/1/2016	11/30/2016
12		3.2 Elaborar cronograma para ajustar el programa de bienestar, capacitacion, estímulos e incentivos para el funcionamiento de la Estrategia	Cronograma de ajuste	Grupo Talento Humano	3/1/2016	11/30/2016
13		3.3 Ejecutar el cronograma para el ajuste del Programa de bienestar, capacitacion, estímulo	Registro Documental de ejecución	Grupo Talento Humano	3/1/2016	11/30/2016
14		3.4 Seguimiento a la ejecucion, evaluacion y control a la ejecucion del coronograma	Registro Documental de Seguimiento	Grupo Talento Humano	3/1/2016	11/30/2016
15	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	3/1/2016	11/30/2016
16		4.2 Administrar el formulario virtual PQR's del "Portal Institucional"	Formulario Virtual	Subdirección Administrativa PQR'S	3/1/2016	11/30/2016
17		4.3 Socializar instructivo de PQR's en concordancia con la normativa vigente y Política de Seguridad de la Información y presentarlo para aprobación en Comité SISTEDA.	Registro documental de socialización del instructivo	Subdirección Administrativa PQR'S	3/1/2016	11/30/2016
18		4.4 Publicar el protocolo de Buen servicio (Carta de Trato Digno) en un lugar visible a los afiliados en las instalaciones del CITSE para garantizar que el trato sea equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna en concordancia con la Ley 1437 de 2011.	Protocolo de Buen Servicio (TRATO DIGNO)	Subdirección de Prestaciones CITSE	3/1/2016	11/30/2016
19	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Diseñar una campaña para la actualización de datos de los afiliados	Registro de actualización de datos	Oficina de Planeación	4/1/2016	6/30/2016
20		5.2 Validar la información aportada por los grupos sociales objetivo	Registro de Validación	Oficina de Planeación	7/1/2016	11/30/2016
21		5.3 Definir las brechas de información para caracterizar los afiliados y sus necesidades y expectativas	Caracterización de necesidades y expectativas	Oficina de Planeación	12/1/2016	12/30/2016
22		5.4 Rediseñar la encuesta de medición de satisfacción, para los diferentes medios	Encuesta de Medición	CITSE y Grupo de Bienestar	1/1/2016	3/30/2016
23		5.5 Validar la encuesta	Registro de Validación	CITSE	4/1/2016	7/30/2016
24		5.6 Realizar prueba piloto de la aplicación de la encuesta	Documento Resultado de la Prueba	CITSE	8/1/2016	12/30/2016
25		5.7 Seguimiento a los PQRs.	Documento Resultado de la Prueba	Oficina de Control Interno	1/1/2016	12/30/2016

Componente 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1 Establecer mecanismo o procedimiento para la participación ciudadana en la formulación de la política o el ejercicio indicando quienes pueden participar, medios presenciales y electrónicos y áreas responsables de la orientación y vigilancia.	Registro documental de procedimiento	Planeación - Comunicaciones Estratégicas.	3/1/2016	11/30/2016
	1.2 Revisar, socializar y/o actualizar y socializar el Código de ética de CASUR	Código de Ética	Grupo Talento Humano con el apoyo de Planeación	3/1/2016	11/30/2016
	1.3 Optimizar y capitalizar los datos de los afiliados de la entidad de manera que pueda generar valor a la toma de decisiones (actualizar B.D. afiliados)	Documento de apoyo	Grupo Informática	3/1/2016	11/30/2016
	1.4 Garantizar y facilitar a los solicitantes el acceso a toda información.	Registro Documental	Grupo Informática	3/1/2016	11/30/2016
	1.5 Publicar las respuestas a las solicitudes en el sitio web y en su defecto a través de los dispositivos existentes en su entidad (Boletines, gacetas, carteleros.)	Registro Documental	Subdirección de Prestaciones- CITSE	3/1/2016	11/30/2016
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1 Optimización del sistema de gestión documental y política cero papel	Registro Documental	Grupo Informática	3/1/2016	11/30/2016
	2.2 Publicar los costos de reproducción de la información pública. En concordancia con el principio de gratuidad establecido en los artículos 3o. Y 26 de la Ley 1712/14.	Registro Documental de Costeo	CITSE - Con el apoyo de Jurídica.	3/1/2016	11/30/2016
	2.3 Publicar un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado. (No. De solicitudes recibidas, trasladadas, tiempo de respuesta en cada una y a cuántas se negó el acceso a la información.	Registro Documental Informe	Subdirección Administrativa - Grupo de Gestión Documental y Unidad de PQR'S. - CITSE	3/1/2016	11/30/2016
Subcomponente 3 Elaboración de instrumentos de gestión de la información	3.1 Actualizar el R.A.I. (Registro de Activos de Información) a través de la matriz de inventario de la información pública que la entidad genere, obtenga, adquiera, transforme o controle en su calidad de sujeto obligado.	Inventario, Medio Físico y Magnético	Grupo Informática con el apoyo de Planeación	3/1/2016	11/30/2016
	3.2 Socializar y PUBLICAR el R.A.I. (Registro de Activos de Información) a través de la matriz de inventario de la información pública. Elaboración del índice de información clasificada	Registro Documental (R.A.I.) e Índice de información clasificada	Grupo Informática con el apoyo de Planeación	3/1/2016	11/30/2016
	3.3 Elaborar el Programa de Gestión Documental	Programa de Gestión documental (PGD)	Gestión Documental de la subdirección Administrativa	3/1/2016	11/30/2016
	3.4 Definir el esquema de publicación de la información de la entidad de acuerdo a los lineamientos establecidos por el art 12 de la ley 1712 de 2014 y los arts. 41 y 42 del decreto 103 de 2015.	Registro Gráfico del Esquema	Planeación-Comunicaciones estratégicas	3/1/2016	11/30/2016
	3.5 En referencia a la estructura orgánica. Descripción de divisiones o departamentos.	Registro documental	Oficina asesora de Planeación.	3/1/2016	11/30/2016
	3.6 Publicar en la página Web Plan de acción para el siguiente año.	Registro documental	Oficina asesora de Planeación.	3/1/2016	11/30/2016
	3.7 Hacer seguimiento a la actualización y Publicación de la información de los servidores públicos en el SIGEP.	Registro documental	Subdirección administrativa - Talento Humano.	3/1/2016	11/30/2016
	3.8 Normas generales y reglamentarias del sujeto obligado, así como políticas, lineamientos o manuales.	Registro documental, consolidación de la información.	Oficina asesora de Planeación. (Consolida la información que remita cada dependencia).	3/1/2016	11/30/2016
	3.9 Publicar en el SECOP el Plan Anual de adquisiciones (PAA) .	Registro documental de publicación en el SECOP.	Oficina asesora de Planeación.	3/1/2016	11/30/2016
	3.10 Publicar en el SECOP las contrataciones adjudicadas para la presente vigencia.	Registro documental de publicación en el SECOP.	Subdirección administrativa - Grupo Contratos.	3/1/2016	11/30/2016
	3.11 Publicar los informes de gestión, evaluación y auditoría.	Registro documental de publicación.	Oficina de Control Interno	3/1/2016	11/30/2016
	3.12 Crear en el sitio Web del sujeto obligado un enlace al Portal del Estado Colombiano (www.gobierno en línea.gov.co)	Registro documental de enlace	Grupo informática	3/1/2016	11/30/2016
	3.13 Publicar el índice de información Clasificada y Reservada en formato excel en el sitio web oficial del sujeto obligado y en el Portal de datos abiertos del estado colombiano o en la herramienta que lo modifique o sustituya. (www.datos.gov.co)	Registro documental de publicación	Oficina asesora jurídica	3/1/2016	11/30/2016
	3.14 Difundir el esquema de publicación a través del sitio web y en su defecto los dispositivos de divulgación existentes (boletines, gacetas, carteleros.)	Registro documental de divulgación	Administrador del sitio web en coordinación con la oficina asesora de planeación.	3/1/2016	11/30/2016
	3.15 Adoptar y actualizar el esquema de publicación mediante procedimiento participativo.	Registro Documental del esquema de publicación.	Oficina asesora de Planeación en coordinación con la Asesoría de la Dirección.	3/1/2016	11/30/2016
	3.16 Publicar el Programa de Gestión Documental, en la sección particular del sitio web oficial denominada "Transparencia y acceso a Información Pública".	Programa de Gestión Documental	Gestión Documental de la Subdirección Administrativa	3/1/2016	11/30/2016
	3.17 Publicar las Tablas de Retención Documental. (Seguir lineamientos del archivo General de la Nación www.archivogeneral.gov.co/trd).	Tablas de Retención Documental	Gestión Documental de la subdirección Administrativa en Coordinación con el Grupo de Informática	3/1/2016	11/30/2016
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Definir un medio de comunicación alternativo para la población en condición de discapacidad.	Registro Documental	CITSE - (Informática- Comunicaciones estratégicas	3/1/2016	9/30/2016
	4.2 Cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad al medio físico, espacios del servicio al ciudadano.	Registro Documental	Subdirección de Prestaciones- CITSE - Subdirección Administrativa PQR'S	3/1/2016	11/30/2016
Subcomponente 5 Monitoreo de acceso a la información pública	5.1 Desarrollar un mecanismo en línea que permita capturar el nivel de satisfacción del afiliado en la prestación de servicios.	Registro informe en línea	CITSE	2/1/2016	4/30/2016
	5.2 Validar el mecanismo de captura de la satisfacción del cliente mediante tecnologías de la información.	Registros tecnológicos	CITSE	4/1/2016	6/30/2016
	5.3 Implementar la medición de la satisfacción del afiliado.	Resultado Medición de Indicadores	CITSE	5/1/2016	12/30/2016
	5.4 Validar el instrumento de medición presencial de la encuesta de evaluación de interacción realizada.	Registro documental de validación	CITSE y Bienestar	2/1/2016	4/30/2016
	5.5 Aplicar la encuesta de evaluación de interacción por lo diferentes canales.	Registro Aplicación Encuesta	CITSE y Bienestar	4/1/2016	6/30/2016
	5.6 Presentar informe trimestral de los resultados de la evaluación.	Informe	CITSE y Bienestar	5/1/2016	12/30/2016
	5.7 Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Informe	Oficina de Control Interno	2/1/2016	12/30/2016

Componente 6: INICIATIVAS ADICIONALES

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
INICIATIVAS ADICIONALES	1 Referenciar Modelos de innovación y mejora.	Registro de Modelos	Oficina de Planeación	1/15/2016	3/30/2016
	2 Diseño de un procedimiento de innovación y mejora	Registro Gráfico de Procedimiento	Oficina de Planeación	4/1/2016	6/30/2016
	3 Socialización del procedimiento de innovación y mejora para casur.	Actas y/o Registro Documental de Socialización	Oficina de Planeación	12/1/2016	12/30/2016
	4 Facilitar dos (2) espacios para la creación de iniciativas a fin de crear un banco de iniciativas innovadoras.	Registro documental (Cronograma y actas de reunión)	Subdirección Administrativa -Grupo de Talento Humano	3/1/2016	9/30/2016
	5 Priorizar las ideas innovadoras	Registro Documental	Subdirección Administrativa -Grupo de Talento Humano	9/30/2016	11/30/2016
	6 Auditoría a la Gestión del Riesgo	Informe	Oficina de Control interno	1/1/2016	12/30/2016


 Brigadier General (RA) JORGE ALIRIO BARÓN LEGUIZAMÓN
 Director General


 Coronel (RA) DORA ILSA OSPINA OCAMPO
 Jefe Oficina Asesora de Planeación e Informática