

	FORMATO	Código: F-AG-007
	SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de Modificación: 03/07/2013
		Página 1 de 1

Componentes	Estrategia, mecanismos, Medida, etc.	Actividades	ACTIVIDADES REALIZADAS 2013	Responsable	Observaciones
			31 de Agosto		
Primer Componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Mapa de riesgos de corrupción	Metología de implementación de riesgos en la CNSC	La CNSC cuenta con la metodología de implementación de riesgos, la cual se encuentra en proceso de revisión para incluir los riesgos anticorrupción de forma articulada	Oficina Asesora de Planeación	
		Revisar y actualizar el mapa de riesgos de la entidad, incluidos los riesgos de corrupción	Se cuenta con un cronograma de actualización de los riesgos de corrupción con todos los líderes de procesos (12/08/13 al 30/09/2013)	Oficina Asesora de Planeación/ Líderes de procesos	
		Actualizar la política de riesgos de la entidad	Esta pendiente formular y presentar a la Sala Plena, para aprobación la política de riesgos anticorrupción (12/08/13 al 30/09/2013)	Oficina Asesora de Planeación	
		Socializar política y mapa de riesgos anticorrupción	Implementar y socializar la política anticorrupción de la CNSC. Este se encuentra programado una vez consolidado el mapa (21/10/13 al 31/10/2013)	Oficina Asesora de Planeación	
		Definir cronograma para realizar seguimiento a los riesgos	Esta actividad se encuentra pendiente de ejecución, se realizara una vez se encuentre consolidado el mapa de riesgos	Oficina de Control Interno	
Segundo Componente: Estrategia Anti tramites	Estrategia Anti tramites	Revisión del único tramite de la CNSC, que es la "Solicitud de inscripción a concursos de méritos para ocupar cargos de carrera de los sistemas general, específico y especiales de Ley"	En el plan anticorrupción de la CNSC, se encuentra especificado la descripción del tramite, los requisitos y documentos, el resultado y la normatividad aplicable al tramite.	Oficina Asesora de Planeación	
		Revisión del inventario de tramites y servicios de los procesos de la entidad	Una vez revisado los tramites de la CNSC, se considera que el único tramite inscrito en el SUIT es el "Trámite Solicitud de Inscripción a Concursos de Mérito para Ocupar Cargos de Carrera de los Sistemas General, Específico y Especiales de Ley"	Oficina Asesora de Planeación	
Tercer Componente: Rendición de Cuentas	Rendición de cuentas	Identificación y documentación de estrategias de comunicación para dar cumplimiento de la Rendición de Cuentas de la CNSC	Esta en proceso de documentación, las diferentes estrategias de rendición de cuentas, con el fin de elaborar un documento que permita el seguimiento y evidenciar cada una de las actividades desarrolladas por la CNSC y cumplir con la rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación/ Comisionados	
		Actualizar la información de las diferentes dependencias en la pagina WEB, con el fin de mantener los contenidos actualizados	Dentro del plan de mejoramiento suscrito con la CGR, esta mantener actualizada la información de la pagina WEB con los diferentes contenidos para permitir la información y el control por parte de los ciudadanos	Responsables de publicar información	
		Verificar el cumplimiento a la ejecución de las actividades programadas para dar cumplimiento a la rendición de cuentas	La CNSC, ha desarrollado diferentes actividades con el fin realizar rendición de cuentas, como son: Publicación en la pagina Web de la gestión realizada por la CNSC, sobre el estado e información general relacionadas con las Convocatorias, diferentes Acuerdos, Evaluación del desempeño, Eventos a realizar, entre otros. Los Comisionados realizan videoconferencias, con el fin de informar sobre el Estado de las Convocatorias. El sistema PQR, emite recibo automático al correo electrónico, en el que se envía el numero de radicado con el fin de hacer seguimiento. Continuamente se emiten correos masivos a funcionarios y contratistas, se mantienen actualizadas las cartelera con información relacionada con la gestión de las áreas. Además se cuenta con el Boletín Infocomision para resaltar aspectos importantes al interior de la entidad.	Oficina Asesora de Planeación/ Comisionados	

Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Atención al ciudadano	Manual de atención al ciudadano de la CNSC y aplicativo PQR	La CNSC, tiene establecido un manual de atención al ciudadano donde se realiza la descripción de los protocolos para la atención al ciudadano, se detallan los diferentes tramites para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencia (Presencial, telefónica y por la pagina WEB), los plazos establecidos y como realizar la medición del nivel de satisfacción. Se publico la carta del trato digno al ciudadano	Oficina Asesora de Planeación/ Secretaria General	
		Descripción de las personas en situación de vulnerabilidad	En el manual de atención al ciudadano, se tiene establecido un protocolo para la atención de personas en situación de discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes y veteranos de la fuerza publica	Oficina Asesora de Planeación/ Secretaria General	
		Encuesta de satisfacción de ciudadanos	Se rediseño la encuesta de satisfacción al usuario, con el apoyo del profesional contratista de estadística de la Presidencia y la Oficina de Planeación, se ajustó la encuesta de satisfacción al usuario para ser implementada a partir del 1 de septiembre de 2013. Se trabaja actualmente en la posibilidad de implementar la encuesta a través de la página web de la entidad. Esta pendiente realizar la medición del nivel de satisfacción.	Oficina Asesora de Planeación/ Secretaria General	
		Capacitación en temas de atención al usuario	Se realizan mensualmente tips de atención al usuario, que se envían a todos los funcionarios y contratistas, con el fin de socializar aspectos importantes a tener en cuenta	Oficina Asesora de Planeación/ Secretaria General	
		Capacitaciones para actualización del grupo de atención al usuario en temas misionales	El grupo de atención al usuario constantemente es capacitado en temas como cambio de normatividad o de apertura de convocatorias, registro publico, en general temas misionales de la CNSC.	Oficina Asesora de Planeación/ Secretaria General	
	Administración del Sistema PQR	Recepcionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos	Durante los meses de enero- junio, se recibieron un total de 3061 solicitudes por medio de pagina WEB. Las solicitudes tienen que ver en general con temas misionales de la CNSC, en relación con la Convocatorias, Registro Publico, entre otras.	Oficina Asesora de Planeación/ Secretaria General	
		Elaborar un informe trimestral sobre el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos	Se envía un informe trimestral sobre el comportamiento de las solicitudes realizadas por los ciudadanos	Oficina Asesora de Planeación/ Secretaria General	
		Seguimiento de las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos	El coordinador de Atención al ciudadano, realiza seguimiento a las respuestas pendientes. Las respuestas que se asignan al equipo de atención al ciudadano, se responden en tiempos mínimos y las respuestas que son asignadas a otras dependencias se hace seguimiento a través de correos electrónicos o llamadas a los responsables, con el fin de garantizar los tiempos mínimos de respuesta	Oficina Asesora de Planeación/ Secretaria General	