

	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 Diciembre		
Primer Componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Mapa de riesgos de corrupción	Revisar y actualizar el mapa de riesgos de la entidad, incluidos los riesgos de corrupción	La Oficina Asesora de Planeación, actualizó la matriz de riesgos, en la cual incorporó los riesgos corrupción que fueron levantados con los responsables de los siguientes procesos: Registro Público de Carrera Administrativa Gestión Financiera Apoyo Jurídico Gestión de Infraestructura Provisión de Empleo	Oficina Asesora de Planeación/ Líderes de procesos	
		Formular y presentar a la Dirección para aprobación la política anticorrupción de la CNSC	La política anticorrupción se encuentra plasmada en la metodología de administración del riesgo, a los cuales se le realizó seguimiento y se presento en el Comité del Sistema Integrado de Gestión	Oficina Asesora de Planeación	
		Socializar política y mapa de riesgos anticorrupción	Se implementó y socializó la política anticorrupción plasmada en el Estatuto Anticorrupción a los responsables de los procesos con riesgos de corrupción como son: Registro Público, Apoyo Jurídico, Gestión Financiera, Gestión de Infraestructura y Provisión de Empleo.	Oficina Asesora de Planeación	
		Definir cronograma para realizar seguimiento a los riesgos	Durante las diferentes auditorias Internas que debe realizar la oficina de Control interno, se tiene contemplado realizar monitoreo de los riesgos con el fin de aplicar y sugerir los correctivos necesarios para asegurar un manejo adecuado de los 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	La entidad revisó el inventario de tramites y servicios, encontrando que éste se encuentra actualizado en la pagina WEB y no es necesario implementar nuevos tramites	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	La Oficina Asesora de Planeación analizó y consolidó el informe de gestión presentado por el presidente saliente de la CNSC en Noviembre de 2013. La Oficina Asesora de Planeación analizó y consolidó el informe de gestión presentado al Congreso con corte al 31 de Diciembre de 2013	Oficina Asesora de Planeación/ Comisionados	
		Actualizar la información de las diferentes dependencias en la pagina WEB, con el fin de mantener los contenidos actualizados	La CNSC en su proceso de modernización de la pagina WEB, recopiló, clasificó y publicó la información de las dependencias que hacen parte de su estructura organizacional	Responsables de publicar información	
		Verificar el cumplimiento a la ejecución de las actividades programadas para dar cumplimiento a la rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> Informe de gestión de culminación de cargo, con corte al 06 de Diciembre de 2013, presentado por el Presidente Saliente. Informe de gestión trimestral presentado al Congreso de la República con corte al 31 de Diciembre de 2013. Teleconferencia de rendición de cuentas realizada a través del Canal Capital, donde se presentaron los logros obtenidos por los despachos y las áreas durante la vigencia 2013. Informe de rendición de cuentas a todo el personal de planta y contratista de la CNSC, donde se expusieron los principales logros y retos obtenidos durante la vigencia 2013 de los despachos y áreas. 	Oficina Asesora de Planeación/ Comisionados	

Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Atención al ciudadano	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 pública	Oficina Asesora de Planeación/ Secretaria General	
		Encuesta de satisfacción de ciudadanos	Mensualmente se realiza un análisis de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de usuarios, que permite tomar los correctivos inmediatos. Adicionalmente se emiten informes de gestión trimestrales, en el que se realiza los respectivos análisis.	Oficina Asesora de Planeación/ Secretaria General	
		Capacitación en temas de atención al usuario	Se realizan mensualmente tipos 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 público, 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	<ul style="list-style-type: none"> • Creación del grupo de atención a las peticiones, quejas y reclamos y de orientación al ciudadano, mediante la Resolución No 2281 del 22 de Octubre de 2013. • Se diseñó un nuevo aplicativo para la atención de peticiones, quejas y reclamos a través de la WEB, que permite un mejor control y seguimiento. • Se mejoró el espacio para la atención al público. • Se habilitó el chat virtual, como nuevo canal de comunicación con la ciudadanía. 	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	