

**INSTITUTO FINANCIERO DE
CASANARE**

**INFORME DE PLAN
ANTICORRUPCION Y DE ATENCION
AL CIUDADANO**

A 30 DE ABRIL DE 2018

FERNANDO RIVERA GOMEZ
Jefe de Oficina de Control Interno

 Contenido	CANTIDAD DE ACTIVIDADES PARA EL AÑO POR COMPONENTE	RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER SEGUIMIENTO a 30/04/2018
Gestión de Riesgos	19	27,89%
Trámites	8	6,25%
Rendición de Cuentas	15	66,67%
Servicio al Ciudadano	19	46,84%
Transparencia y Acceso a la Información	12	33,33%
Mapa de riesgos de Corrupción	0	
Consolidación de cumplimiento del Plan	0	36,20%

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

Vigencia: 2018

Fecha publicación: 31-01-2018

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					Seguimiento 1° OCI				
Componente	Mapa de riesgos de corrupción				Fecha seguimiento: a 30/04/2018		% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividades programadas)	Observaciones	
					Actividades programadas hasta la fecha	Actividades cumplidas hasta la fecha			
Subcomponente: Son las partes integrantes del componente	Objetivos y Actividades: Precise los objetivos que la entidad desea lograr en la vigencia y enuncie una a una las actividades que se realizarán al logro de cada objetivo planteado.	Meta: Describa el fin que se pretende lograr.	Responsable: Indique el responsable de cada componente, subcomponente o actividad.	Fecha programada: Señale la fecha en que se proyecta el cumplimiento de	Actividades programadas hasta la fecha	Actividades cumplidas hasta la fecha			
Subcomponente 1	1 "Objetivo 1"	Actualizar y adoptar la política de administración de riesgos							
Elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción		Elaborar matriz de riesgos de procesos fscsa y programas y proyectos	Matrices elaboradas	Prof. De riesgos y Líderes de procesos	28/02/2018	2	Se realizó reuniones con personal de área y se realizó consolidación de información para presentar para aprobación a comité de riesgos.	100%	Riesgos No. 003 del 31 de mayo del 2018, se debe hacer socialización de las matrices con todas áreas y crear una
	1.1	Revisar y ajustar política de administración de riesgos	Política ajustada	Prof. De riesgos y Líderes de procesos	28/02/2018	1	Se realizó revisión y ajuste de la política de administración de riesgos.	100%	Se reviso, se ajusto y se aprobo en comité de riesgos realizado el 6 de marzo del 2018
	1.2	Aprobación de política	Política aprobada	Alta dirección	15/03/2018	1	Se aprobó la política de Administración de riesgos ajustada, mediante acta 001 de comité de riesgos (marzo 6/2018)	100%	Se reviso, se ajusto y se aprobo en comité de riesgos realizado el 6 de marzo del 2018
	1.3	Divulgación de Política y publicación	Divulgación de la política a todos los servidores y publicada en página web	Jefe Oficina de Planeación	30/03/2018	1	Se realizó divulgación de la política a líderes de procesos	80%	Está pendiente la publicación en la página web.
	2	Objetivo 2	Ajustar y aprobar el mapa de riesgos de corrupción de la entidad						
	2.1	Reunión con líderes de procesos	levantamiento de riesgos de corrupción de los procesos	Prof. De riesgos y Jefe Oficina de Planeación	30/03/2018	13	Se realizó reuniones con personal de todos los procesos, con el fin de levantar los riesgos de corrupción.	100%	Se hizo reunion el 6 de marzo y se hizo el levantamiento de riesgos de corrupcion de los procesos, acta No. 003 del 6 de marzo del 2018 y se acordo revisar y
	2.2	reunión de consolidación de la matriz de riesgos de corrupción incluidos todos los procesos	consolidación de la matriz	Prof. De riesgos y Jefe Oficina de Planeación	15/04/2018	1	Actualmente se está realizando la consolidación de la información, para presentar al comité de riesgos.	50%	terminar la consolidacion de la matriz en mayo
2.3	Ajustar el mapa de riesgos de corrupción	matriz ajustada de acuerdo a objetivos estratégicos	Alta dirección	30/04/2018	1	Se convocó reunión para el mes de mayo	0%	actividad pendiente para mayo	
Subcomponente 2	1 "Objetivo 1"	Realizar divulgación del mapa de riesgos a todos los servidores y publicada en página web							
Socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.1	publicación del mapa de riesgos	mapa de riesgos de corrupción publicada en página web IFC	responsable de comunicaciones	5/05/2018				
	1.2	Socialización a la alta dirección	inducción a servidores	Prof. De riesgos y Líderes de procesos	10/05/2018				
	1.3	Jornada de socialización del mapa de riesgos a todos los servidores en reintroducción	reinducción a servidores	Prof. De riesgos y Líderes de procesos	30/05/2018				
	2	Objetivo 2	Realizar retroalimentación con actores externos						
	2.1	Ajustar el plan de acuerdo a las observaciones, quejas y reclamos de clientes relacionadas con corrupción	Plan ajustado	Prof. De riesgos Jefe Oficina de Planeación	30/01/2019				
Subcomponente 3	1 "Objetivo 1"	Verificar la efectividad de controles							
Aplicación de las medidas de mitigación	1.1	Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.	Valoración de controles a procesos	Jefe Oficina Control Interno	30/09/2018				
	1.2	Autoevaluación, basados en matriz de riesgos de los procesos	Autoevaluación del componente de riesgos de los procesos	Jefe oficina control interno y líderes de procesos	30/09/2018				
	2	Objetivo 2	Realizar plan de mejoramiento						
	2.1	Incorporación de acciones de acuerdo a eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos	Matrices de riesgos ajustadas	Prof. De riesgos y Líderes de procesos	30/11/2018				
	2.2	Incorporar ajuste según cambios en el contexto interno y externo.	Matrices de riesgos ajustadas	Prof. De riesgos y Líderes de procesos	30/11/2018				
2.3	Identificar riesgos emergentes	Matrices de riesgos ajustadas	Prof. De riesgos y Líderes de procesos	30/11/2018					
Subcomponente 4	1 "Objetivo 1"	monitoreo y revisión al cumplimiento de las actividades y controles del mapa de							
Revisión periódica de la efectividad de las medidas de mitigación.	1.1	Primer monitoreo y revisión	Reporte avance de cumplimiento a la matriz de riesgos de corrupción	líderes de procesos - jefe oficina de control interno	30/05/2018				
	1.2	Segundo monitoreo y revisión	Reporte avance de cumplimiento a la matriz de riesgos de corrupción	líderes de procesos - jefe oficina de control interno	30/09/2018				
	1.3	Tercer monitoreo y revisión	Reporte avance de cumplimiento a la matriz de riesgos de corrupción	Líderes de procesos - jefe oficina de control interno	30/01/2019				
							27,89%		

Componente 2:		Estrategia Anti trámites				Seguimiento 1º OCI			
Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Fecha seguimiento: a 30/04/2018		% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividades programadas)	Observaciones	
					Actividades programadas hasta la fecha	Actividades cumplidas hasta la fecha			
Subcomponente 1	1	"Objetivo 1"	Identificar y analizar elementos de trámites de la entidad						
identificación de trámites	1.1	Revisión de manuales para identificar trámites sujetos de intervención	Trámites identificados	Líderes procesos misionales y jefe oficina de planeación	30/03/2018	Se realizó reunión de comité anti trámites	0,5	50%	Se programó realizar mesas de trabajo, para identificar trámites
	1.2	Realizar mesas de trabajo con el comité Anti trámites para la selección de trámites del IFC a intervenir	Mesa de trabajo	comité anti trámites	30/05/2018				
	2	Objetivo 2	Registrar trámites en la plataforma SUIT						
	2.1	Documentar los trámites de la entidad	Trámites documentados	Jefe oficina de planeación	30/06/2018				
	2.2	subir los formatos requeridos de la entidad a la plataforma del SUIT.	Trámites registrados	Jefe oficina de planeación	30/08/2018				
Subcomponente 2	1	"Objetivo 1"	Establecer los trámites para racionalización						
priorización de trámites	1.1	Definir con el comité los trámites que tendrán intervención en la vigencia.	Trámites definidos	comité anti trámites	30/09/2018				
	1.2	Estudio de los trámites susceptibles de intervención : Análisis de los factores internos (Complejidad, Costo, Tiempo), Factores externos (Pago, PQRS); Auditorías: hallazgos o acciones de mejora- Consulta ciudadana)	Estudio realizado	comité anti trámites	30/11/2018				
	1.3	Definición de viabilidad de racionalización de trámites.	Trámites definidos	comité anti trámites	30/11/2018				
	2	Objetivo 2	Definir requerimientos para la racionalización de trámites						
	2.1	Definir y realizar las acciones jurídicas, administrativas o tecnológicas orientadas a facilitar el trámite del ciudadano.	Identificación de requerimientos	comité anti-trámites	30/12/2018				
							6,25%		

Componente 3.	Rendición de cuentas					Seguimiento			1º OCI	
	Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Actividades programadas hasta la fecha	Actividades cumplidas hasta la fecha	% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividad)		Observaciones
Subcomponente 1:	1	"Objetivo 1"	Elaborar informe de rendición de cuentas							
INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE	1.1	Definir cronograma de presentación de informes de gestión por dependencias 2017	Cronograma aprobado por comité de gerencia	Jefe oficina de planeación	15/02/2018		1	1	100%	se define cronograma de presentación de informes de gestión por dependencias
	1.2	Realizar la consolidación de la información que esté bajo la responsabilidad del IFC	Informe para rendición de cuentas consolidado 2017	Jefe oficina de planeación	15/03/2018		1	1	100%	se consolida informe de rendición de cuentas
	2	Objetivo 2	Revisión y aprobación de informe de rendición de cuentas							
	2.1	Revisión y ajustes al informe	informe definitivo 2017	comité de gerencia	25/03/2018		1	1	100%	se ajusta informe por parte del comité de gerencia
	2.2	Elaboración de presentación dinámica	presentación dinámica definitiva 2017	Oficina de sistemas	30/03/2018		1	1	100%	La oficina de Sistemas realiza la presentación Dinámica del informe
Subcomponente 2:	2	"Objetivo 1"	Realizar actividades divulgación para la rendición de cuentas							
DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES	1.1	Definir cronograma para la rendición de Cuentas	Cronograma aprobado por comité de gerencia	comité de gerencia	30/03/2018		1	1	100%	el comité de gerencia define cronograma para la rendición de cuentas
	1.2	Informar mediante mecanismos electrónicos y/o redes sociales los temas relacionados con la rendición de cuentas.	reglamento de rendición de cuentas aprobado	Jefe oficina de planeación	15/04/2018		1	1	100%	Se aprobó y publicó reglamento en el que se establece el cronograma para rendición de cuentas en página web, al igual que el formato de inscripción de ponencias, convocatoria e informe de gestión 2017.
	1.3	Realizar convocatoria a actores externos	registro de convocatorias	Oficina de planeación	30/04/2018		1	1	100%	Se realizó convocatoria por redes sociales y a representantes de diferentes sectores vía correo electrónico.
	2	Objetivo 2	socialización del informe de rendición de cuentas							
	2.1	Publicación de informe de rendición en la página web de la entidad	Informe publicado	Jefe oficina de planeación	15/04/2018		1	1	100%	Se publicó el informe de gestión en la página web de la entidad.
	2.2	Habilitar y monitorear link para la presentación de observaciones al informe	Link habilitado	oficina de sistemas	15/04/2018		1	1	100%	Se participó en foro virtual Abril 13/2018 (Gerente y Prof. De Planeación), en el cual se dio respuesta a observaciones.
	2.3	Realizar la rendición de cuentas	Rendición de cuentas 2017	Gerencia	30/05/2018		1	1	100%	El evento de la Rendición de Cuentas Virtual, se llevó a cabo el día 21 de abril de 2018 a partir de las 8:00AM en la Plazuela del Centro Administrativo Departamental CAD y fue transmitido en vivo en la página http://www.casanare.gov.co/ , en Facebook
Subcomponente 3:	1	"Objetivo 1"	Promover la participación ciudadana							
INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS	1.1	Realizar eventos de socialización y rendición en diferentes municipios	Brigadas realizadas	Subgerencia Comercial	20/05/2018					Se han realizado brigadas
	1.2	Realizar encuestas de percepción	Encuesta realizada	Jefe oficina de planeación	30/05/2018					
	2	Objetivo 2	Realizar retroalimentación del informe							
	2.1	Ajustar informe de acuerdo a aportes de actores externos	Informe ajustado	Jefe oficina de planeación	30/05/2018					
Subcomponente 4:	1	"Objetivo 1"	Realizar ajustes a procedimientos							
EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	1.1	Hacer seguimiento, control y evaluación a las acciones de mejora propuestas por la comunidad	Informe de acciones de mejora derivadas de la rendición de cuentas	Jefe oficina control interno	15/12/2018					
	1.2	Retroalimentar el proceso de rendición de cuentas por parte del equipo líder del institub para su mejora y optimización	Reunión de retroalimentación con funcionarios y alta dirección	Jefe oficina de planeación	20/12/2018					

66,67%

Componente 4:	Servicio al Ciudadano					Seguimiento 1° OCI			Observaciones
						Fecha seguimiento: a 30/04/2018	% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividades)		
Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Actividades programadas hasta la fecha	Actividades cumplidas hasta la fecha			
Subcomponente 1	1	*Objetivo 1*	Formulación de acciones de relevancia para la atención al cliente						
Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico	1.1	Implementación del contac center	Contac center implementado	subgerencia administrativa y financiera	30/03/2018	1	0,5	50%	Se realizó contrato 211/2017, pendiente por realizar capacitación. aún se encuentra en ejecución
	1.2	Realizar socialización trimestral de informe de atención al ciudadano	Informe socializado	Lider atención al cliente y comunicaciones	mes siguiente al trimestre	1	1	100%	Se presentó el informe a los líderes de procesos
Subcomponente 2	1	*Objetivo 1*	Fortalecimiento de procesos y procedimientos orientados a la atención al cliente						
Fortalecimiento de los canales de atención	1.1	actualizar encuesta de credito	Encuestas implementadas	Lider atención al cliente y comunicaciones	28/02/2018	1	1	100%	Se realizó actualización de encuesta de crédito
	1.2	Fortalecer los mecanismos de participación y retroalimentación con el ciudadano a través de medios radiales, la Pagina web, encuestas, redes sociales, línea telefónica, buzones, correspondencia y atención presencial, reuniones en Municipios	Mecanismos fortalecidos	Responsable de comunicaciones	30/12/2018				
	1.3	Hacer seguimiento trimestral de los mecanismos de participación	Informes trimestrales	Lider atención al cliente y comunicaciones	mes siguiente al trimestre	1	1	100%	Se socializó a través de comité, informe de atención al ciudadano
	2	Objetivo 2	Acciones para mejorar la atención al ciudadano						
	2.1	Realizar Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.	Autodiagnóstico realizado	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/04/2018	1	0,2	20%	De acuerdo al plan de acción, se está realizando.
	2.2	Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	Espacios físicos adecuados	Subgerencia Administrativa y Financiera y gerencia	30/12/2018				
	2.3	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención	Directiva Aprobada	Gerente	30/03/2018	1	1	100%	Se actualizó el plan de comunicaciones mediante comité de gerencia
Subcomponente 3	1	*Objetivo 1*	Fortalecimiento de competencias a funcionarios						
Talento Humano	1.1	Plan de Capacitación de temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Plan de capacitación ajustado	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/03/2018	1	0,2	20%	Se están identificando necesidades de capacitación
	1.2	Fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos	Capacitaciones realizadas	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/12/2018				
	2	Objetivo 2	Realizar acciones para mejorar el desempeño hacia el cliente						
	2.1	Evaluación del desempeño de los trabajadores.	Evaluaciones realizadas	Jefe de áreas	15/03/2018	1	1	100%	Se realiza la evaluación del desempeño por parte de los jefes de area
	2.2	fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio	Evaluaciones a contratistas	Supervisores	15/12/2018				
Subcomponente 4	1	*Objetivo 1*	implementar acciones de mejora para la atención al ciudadano						
Normativo y procedimental	1.1	Definir acciones de acuerdo a recomendaciones del plan de atención al ciudadano	Acciones definidas	Lider proceso atención al cliente y comunicaciones - Subgerencias.	mes siguiente al trimestre	1	1	100%	Mediante comité de gerencia, se definen acciones
	1.2	Realizar monitoreo y seguimiento a las acciones derivadas del informe de atención al ciudadano	Cumplimiento de acciones.	Lider proceso atención al cliente y comunicaciones	mes siguiente al trimestre	1	1	100%	El líder del proceso de atención al cliente y comunicaciones realiza monitoreo y seguimiento a las acciones derivadas del informe de atención al ciudadano
Subcomponente 5	1	*Objetivo 1*	conocer las expectativas del cliente						
Relacionamiento con el ciudadano	1.1	Realizar reuniones de socialización de resultados con participación de la comunidad y ofertar servicios con la ciudadanía en Municipios del Departamento de Casanare	Brigadas realizadas en los municipios.	Subgerencia Comercial - Lider atención al cliente y comunicaciones	20/12/2018				
	1.2	Dar prioridad en la atención de servicios a personas en condición de vulnerabilidad y gestionar la oportuna y fácil atención.	Atención especial y oportuna a población vulnerable y diligenciamiento de encuesta de satisfacción del servicio.	Lider atención al cliente y comunicaciones - Personal de atención al cliente	30/12/2018				
	1.3	Recibir, consolidar y tabular las necesidades y expectativas de los ciudadanos realizadas a través de los mecanismos de participación establecidos.	Informe de resultados	Lider atención al cliente y comunicaciones	mes siguiente al trimestre	1	1	100%	Informe de atención al ciudadano
	2	Objetivo 2	Implementar acciones para incrementar la satisfacción del cliente						
	2.1	Medir la oportunidad en la prestación de los servicios	Indicador de oportunidad, analizado	Subgerencia Comercial	Trimestral				
	2.2	Disminuir el tiempo en la colocación de créditos	Disminución de tiempo en la colocación con relación al trimestre anterior.	Subgerencia Comercial	30/12/2018				
								46,84%	

Componente 5:	Transparencia y Acceso a la Información					Seguimiento 1° OCI			Observaciones
						Fecha seguimiento: a 30/04/2018		% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividades programadas)	
Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Actividades programadas hasta la fecha	Actividades cumplidas hasta la fecha			
Subcomponente 1	1	"Objetivo 1"	disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos						
Lineamientos de Transparencia	1.1	Hacer seguimiento a la publicación de la información de página web	Informes de seguimiento trimestral	Responsable de comunicaciones	Mes siguiente al trimestre	1	1	50%	Existe información pendiente por publicar
Activa	1.2	Publicación de información gobierno en línea	Página web actualizada permanentemente	Responsable de comunicaciones	Mes siguiente al trimestre	1	0,5	50%	Existe información pendiente por publicar
	1.3	Publicación de información secop y SIaobserva	Publicación contratación y PAAByS	Oficina Jurídica	De acuerdo a normatividad				
Subcomponente 2	1	"Objetivo 1"	seguimiento a respuesta de las solicitudes						
Lineamientos de Transparencia	1.1	Seguimiento a tiempos de respuesta a PQR	Informes trimestrales de seguimiento a PQRS	Líder atención al cliente y comunicaciones	Mes siguiente al trimestre	1	1	100%	Se presentó seguimiento en el informe de atención al ciudadano (28/05/2018 comité CIPG)
Pasiva	1.2	Seguimiento a PQR atendidas y no atendidas	Informes trimestrales de seguimiento a PQRS	Líder atención al cliente y comunicaciones	Mes siguiente al trimestre	1	1	100%	Se presentó seguimiento en el informe de atención al ciudadano (28/05/2018 comité CIPG)
	2	Objetivo 2	Conocer las expectativas del cliente						
	2.1	Medición de la satisfacción del cliente	Informes trimestrales de seguimiento a PQRS	Líder atención al cliente y comunicaciones	Mes siguiente al trimestre	1	1	100%	Se presentó seguimiento en el informe de atención al ciudadano (28/05/2018 comité CIPG)
Subcomponente 3	1	"Objetivo 1"	Transparencia y acceso a información pública						
Elaboración los Instrumentos de la Gestión de la información	1.1	Registro o inventario de activos de Información.	Instrumentos Archivísticos elaborados en cumplimiento de la Norma Política Gestión Documental	Subgerente Administrativo y Financiero	30/09/2018				
	1.2	Esquema de publicación de información	Plan de comunicaciones revisado y ajustado	Líder atención al cliente y comunicaciones y comité de gerencia	30/05/2018	0	0	0%	
	1.3	Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice elaborado, aprobado y publicado	Subgerente Administrativo y Financiero	30/09/2018				
Subcomponente 5	1	"Objetivo 1"	Acceso a la Información Pública						
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	1.1	Informe de atención al ciudadano	Publicación de informe de atención al ciudadano en página web	Líder atención al cliente y comunicaciones	30/04/2018 - 30/07/2018 - 30/10/2018 - 30/01/2019				
	1.2	Levantamiento de acciones de acuerdo a observaciones del informe de atención al ciudadano	Definición de acciones, por cada informe presentado	Comité de gerencia	30/04/2018 - 30/07/2018 - 30/10/2018 - 30/01/2019				
	1.3	Seguimiento a acciones	cumplimiento de acciones	Oficina control interno	30/07/2018 - 30/01/2019				
								33,33%	