

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CLIENTE A DICIEMBRE 30 DE 2014
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION 2014
ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

IDENTIFICACION		SEGUIMIENTO A 30 DE DICIEMBRE					
CAUSAS	No.	RIESGO	ACCION	RESPONSABLE	ACTIVIDADES REALIZADAS A DICIEMBRE 30 DE 2014	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS	RECOMENDACIONES
Descumplimiento de las normas.	1	Incumplimiento del Principio presupuestal de dejar definido control para el objeto de los fondos r'stados a caja menor. Decreto 115 del 1996	Actualización de procedimientos para el control de los fondos r'stados a caja menor. Indicar rubros presupuestales que requiere el IFC	Subgerencia Administrativa y Financiera	Mediante resolución se reglamentó el manejo de la caja menor la cual incluye CDP por cada rubro presupuestal permitido. En cada arqueo de caja menor se realizaron observaciones las cuales fueron atendidas en su mayoría, se evidencio amparo presupuestal a los gastos de caja menor.	Resolución No. 039 del 10 feb de 2014, arcos de caja menor (4).	Socializar proceso Gestión Financiera y normatividad relacionada con manejo de recursos públicos.
Manual de Funciones y competencias incompleto	2	Extralimitación de funciones y negligencia de procedimientos documentados.	Actualización de los Manuales de Funciones y Competencias. Actividades claramente delimitadas en los contratos. Valar por la aplicación del Manual de Procesos y procedimientos. Actividades de inducción y Reinducción sobre normas vigentes.	Coordinador de Talento Humano	De las 4 acciones contempladas, se evidencio cumplimiento en definir claramente las actividades en los estudios previos para la contratación de prestación de servicios, las cuales van ligadas a las competencias en los planes de acción dependiendo el área a la cual va a prestar apoyo. Respecto a la actualización de Manuales de funciones y competencias, se recolectó información a través de encuesta, formatos sobre funciones actuales de los empleos, y estudio de cargas laborales. Se realizó reinducción en el mes de julio.	Contratación de personal a partir de agosto, formato encuesta para la actualización del Manual de Funciones. Formato de cargas laborales. Documento borrador de Manual de Funciones y competencias.	Tener un manual de funciones y competencias actualizado y aprobado, igualmente que esté claramente definido, socializado y aplicado la evaluación del desempeño. Terminar los ajustes a los procesos y procedimientos incluidos los mapas de riesgos por procesos y definir el mapa de riesgos institucional.
Deficiencia en manejo de del archivo de contratación	3	Archivos de contratos con vacíos de información.	Actualización e implementación procedimientos del proceso de Gestión Documental donde se evidencie controles que mitiguen el riesgo	Subgerencia Administrativa y Financiera	el proceso se encuentra actualizado el cual está pendiente para aprobación.	Informe de Planeación	Ajustar la matriz de riesgos, aprobar el proceso y socializarlo.
Débil conducta ética de los servidores públicos y empleados oficiales.	4	Falta de procedimientos claros y unificación de criterios, entorno a los requisitos y autorizaciones en la prestación de los servicios. Débil cultura del control institucional.	Compañías para difundir el Código de Ética Disciplinario, buen gobierno, principios y valores. Actualizar manuales de procedimientos. Mejorar procedimientos de contratación. Planeamiento de talento humano por procesos. Rotación de personal en los puestos críticos. Incluir en MECI Base de datos de los proveedores.	Jefe de Control Interno y Jefe de la Oficina Planeación	Se realizaron actividad de inducción y reinducción general a todos los servidores públicos del IFC, el 5 de febrero de 2014 y en julio, adicionalmente se socializó en la Primer Feria de la Calidad realizada el 28 de noviembre de 2014, el código de ética, principios, valores se hizo énfasis en el autocontrol y administración de riesgos. Se están ajustando los procesos y procedimientos, se realizó rotación de personal en el mes de julio. Se diseñaron y aprobaron los formatos de evaluación de servicios, suministros y de inscripción de proveedores, pero no se implemento el procedimiento.	registro fotográfico y planillas de asistencia, formatos RCT04-01, RCT04-02, RCT04-03	Realizar la implementación del registro y evaluación de proveedores desde su aprobación de formatos no se ha tenido avance.
Debilidad en la Planeación de los contratos (estadísticas, bases de datos, tendencias, soportes de necesidades).	5	Debilidad en la descripción de los perfiles para la creación de la necesidad y conveniencia de los estudios previos	Fortalecer la planeación de necesidades de talento humano. Actualización de procedimientos del proceso de contratación, revisar, aprobar para la socializar los procedimientos para el proceso de contratación. Capacitación al personal de apoyo de los funcionarios que tienen a cargo la elaboración de los estudios previos.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Respecto a las 3 acciones, se actualizó el Proceso de Contratación, se fortaleció la planeación del talento humano desde el componente soporte estratégico, técnico y económico del estudio previo, el cual la contratación debe atender a alguna meta del plan de acción	proceso de contratación aprobado el 20 de junio de 2014, formato de estudio	

IDENTIFICACIÓN		SEGUIMIENTO A 30 DE DICIEMBRE					
CAUSAS	No.	RIESGO	ACCION	RESPONSABLE	ACTIVIDADES REALIZADAS A DICIEMBRE 30 DE 2014	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS	RECOMENDACIONES
Desconocimiento de la normatividad vigente sobre el gasto publico	6	Inclusión de gastos no autorizados.	Revisión y actualización del normograma por ejes temáticos y dependencias. Socialización y capacitación de la normatividad (prevención del daño antijurídico) Capacitación en cultura del autocontrol. Cumplimiento en el plan de adquisiciones. Garantizar los recursos para la contratación. Seguimiento a la ejecución de gastos	Subgerente Administrativo y Financiero Oficina de Planeación	Por parte de la Procuraduría se recibió capacitación sobre prevención del daño antijurídico, en el mes de febrero, por parte de la Subgerencia Administrativa y Financiera se han estado haciendo ajustes al Plan de Informes financieros a Junta adquisiciones teniendo en cuenta las necesidades de Directiva. Informes de contratación así como la contratación ya suscrita. La asistencia del gasto, subgerencia administrativa realizó análisis y planillas de asistencia a seguimiento a la ejecución presupuestal con corte al 30 de noviembre, plan anual mayo y junio, y se ha tenido en cuenta la disponibilidad de adquisiciones de bienes y de recursos para garantizar la contratación requerida. El IFC ha facilitado a los funcionarios el tiempo y ajuste en julio. servicios en SECOP con recursos para la capacitación principalmente en atención al cliente, autocontrol, administración de riesgos, comunicación asertiva.		
Descontrol y falta de seguimiento a las demandas a favor y en contra No se tiene las herramientas para prevención del daño antijurídico en la entidad, como tampoco se ha formulado políticas para su prevención.	7	Dejamiento patrimonial por negligencia en la atención de los procesos a favor y en contra	Levantar una base de datos de los procesos a favor y en contra y mantenerla actualizada. Seguimiento y control a los abogados externos que llevan los procesos a favor del instituto.	Profesional Universitario Jurídico	Se actualizado el proceso de Jurídica, y se implementaron formatos para el seguimiento de los procesos que llevan los abogados externos, el área jurídica tiene una base de datos de los procesos a favor y en contra del Instituto lo cual requiere que la gestión mantengan actualizada. Se está actualizando en el sistema IAS, los avances que presentan los abogados externos a cada proceso.	Proceso Jurídica terminado, con indicadores, formatos y mapa de riesgos. Informe de gestión presentado a la Junta Directiva sobre el área jurídica.	Terminar de actualizar en el sistema IAS, las actuaciones que realiza cada abogado al crédito que se le asigno. Mantener actualizada la base de datos de procesos a favor y en contra del IFC.
Complejidad en los trámites que deben adelantar los ciudadanos. Existencia excesiva de requisitos para el acceso a los servicios de la Entidad. Carencia de trámites documentados e implementados. Falta de control ciudadano. Estilos de dirección inapropiados.	8	Cobro realización del trámite (concusión)	Fortalecer canales para recepción de quejas por parte del ciudadano. Seguimiento permanente a la oportuna atención de las quejas. Sanciones ejemplares. Publicidad de los trámites.	Proceso Tecnológico	el IFC adquirió un sistema de control y registro de entrada y salida de usuarios a las instalaciones del IFC, el cual contiene un módulo de calificación del servicio prestado, la administración tiene contemplado iniciar su implementación en enero de 2015. Las solicitudes receptoradas a través de ventanilla única fueron atendidas, el área jurídica lleva el registro y control de las mismas. Las demás acciones no presentarán ningún avance.		actualizar el proceso de atención al cliente y comunicaciones internas, así como avanzar en el componente de antitrámites.
Desconocimiento de normas Que se aplica a los empleados. Personal idóneo no competente. Falta de ética profesional.	9	Incumplimiento legal en la liquidación de las novedades laborales y prestaciones.	Socializar código de ética y crear políticas institucionales y de responsabilidad social. Realizar auditoría a la nomina anualmente.	Control Interno Talento Humano Subgerencia Administrativa	Se presentaron a Junta Directiva para aprobación las políticas institucionales de: Calidad, Administración del Riesgo, Responsabilidad Social, Atención al cliente y comunicaciones. Código de Buen Gobierno. Se realizó seguimiento a la contabilización de la nomina, aportes y prestaciones sociales, en la primer feria de la calidad realizada el 28 de nov/2014 se socializó código de ética, políticas institucionales.	Acta de Junta directiva del 4 de diciembre de 2014, Feria de la Calidad (28 nov).	definir controles que realmente minimicen los riesgos de corrupción que se puedan llegar a presentar.
Consolidación del Documento		Cargo: Jefe de Planeación Nombre: OSCAR RODRIGUEZ OSPINA					
Seguimiento de la Estrategia		Cargo: Jefe de Control Interno Nombre: Lenz Sánchez Amézquita					
		FIRMA 					
		FIRMA 					

COMPONENTE	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	ACCIONES (planteadas publicadas en enero 31)	RESPONSABLES	ACTIVIDADES REALIZADAS A DICIEMBRE 30 DE 2014	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS
Atención al cliente	IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS Y MECANISMOS DE ATENCION	Implementar, socializar y medir la calidad en la atención al ciudadano.	Crear las herramientas para el seguimiento a la campaña de socialización	Profesional de apoyo	Se aplicó encuesta de satisfacción del cliente, estas no han sido tabuladas.	60 encuestas aplicadas
			Analizar y socializar el resultado de las encuestas realizadas	Profesional de apoyo		
Atención al cliente	COHESION Y PARTICIPACION CIUDADANA	Implementar mecanismos de participación ciudadana.	Convocar al ciudadano por medios radiales para que haga uso de de la Pagina web (encuestas, foros, chat) ,redes sociales, linea telefonica, buzones, correspondencia y atención presencial.	Jefe de planeacion		
			Realizar audiencias publicas	Gerente	No se realizó audiencia pública en 2014.	
Atención al cliente	ATENCIÓN POBLACION VULNERABLE	Dar prelación en la atención a la población especial (discapacitados, mujeres embarazadas, adultos mayores, menores de edad, etc). Crear y afianzar la cultura del servicio.	Establecer prioridad en la atención en el primer piso para ser atendidos por el Gerente	Gerente		disposición de la Gerencia
			Adecuación de espacios físicos para facilitar el desplazamiento de personas especiales.	Subgerencia Financiera y Administrativa		
Atención al cliente	PROYECCION INSTITUCIONAL	Identificar necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos.	Hacer estudios sobre necesidades y expectativas, por medio de encuestas en la escuela de negocios	Profesional de proyecto	En cada taller de la Escuela de Negocio se realizó encuesta de satisfacción y necesidades de capacitación, la cual fue tabulada y analizada por parte del área de Planeación.	Encuestas realizadas
			Medir la efectividad de los servicios prestados	Profesional de apoyo		
Atención al cliente	FORTALECIMIENTO CULTURA CIUDADANA	Implementar conductas éticas ciudadana.	Divulgación de los deberes y derechos de los clientes mediante el código de ética en espacios visibles.	profesional de apoyo		
			Programar capacitaciones dirigidas a los funcionarios y en especial a quienes son partícipes del proceso.	Oficina talento humano	En 2014 Se realizó capacitación sobre comunicación asertiva, curso de atención al cliente dictado por el SENA durante 2 semanas, taller técnicas persuasivas del servicio al cliente.	Planillas de registro.
Atención al cliente	PROYECCION INSTITUCIONAL	Adaptar espacios físicos adecuados para la prestación del servicio.	Definir acciones, cronograma e indicadores.	Profesional de apoyo		
			asignación de espacios físicos adecuados para la prestación del servicio de atención al ciudadano.	Profesional de apoyo		
Atención al cliente	PROYECCION INSTITUCIONAL	Creación de la dependencia de Atención al Ciudadano.	Realización de Estudio técnico y reorganización administrativa.	Gerente		
			Creación y puesta en marcha de la dependencia de Atención al Ciudadano.	Gerente		
Atención al cliente	PROYECCION INSTITUCIONAL	Creación de la dependencia de Atención al Ciudadano.	Socializar el procedimiento de PQRS con las dependencias donde están ubicados los buzones para atención a a la ciudadanía.	Profesional de apoyo		

COMPONENTE	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	ACCIONES (planteadas publicadas en enero 31)	RESPONSABLES	ACTIVIDADES REALIZADAS A DICIEMBRE 30 DE 2014	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS
Atención al cliente	RETROALIMENTACION	Medir la satisfacción del ciudadano	Realizar recopilación de información mensualmente para análisis y tabulación	Control Interno. Talento humano. Sistemas. Subgerente administrativo y financiero.		
			Conformar mesas de trabajo para realizar el análisis y seguimiento a la información.	Profesional de apoyo planeación y control interno		
Atención al cliente		Seguimiento, revisión, análisis y retroalimentación a los procedimientos de Satisfacción al Cliente y Atención al PQRS.D.	Elaborar Plan de Mejoramiento	Control Interno		
Consolidación del Documento			Cargo: Jefe de Planeación			
			Nombre: <i>Osvaldo Rodríguez Ospina</i>			
			Firma: 			
Seguimiento de la Estrategia			Cargo: Jefe de Control Interno			
			Nombre: <i>Lenz Sánchez Amézquita</i>			
			Firma: 			

a través de la oficina Jurídica se realiza el control de respuestas de los Derechos de Petición, la oficina de control interno hace el seguimiento a las PQRS recibidas a través de buzones, pag web y ventanillas, se presentó a la Gerencia el informe de seguimiento del primer semestre de atención y servicio al ciudadano, incluyendo recomendaciones.

informe semestral de seguimiento en la atención y servicio al ciudadano.

No	COMPONENTE	ACTIVIDAD	ACCIONES (planteadas según publicación enero 31)	RESPONSABLES	ACTIVIDADES REALIZADAS A DICIEMBRE 30 DE 2014	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS
1	MECANISMOS ANTITRÁMITES	Identificación de Trámites	<p>Realizar mesas de trabajo con los responsables del procedimiento.</p> <p>Revisión de procesos que contengan trámites.</p> <p>Análisis normativo de los trámites.</p> <p>Actualización de la Información e inventario para ser registrado en el SUIT.</p> <p>Realizar mesas de trabajo con los responsables del procedimiento.</p>	Todos los procesos	No se realizaron avances efectivos que conlleve al cumplimiento de las acciones propuestas, para éste componente.	
2	MECANISMOS ANTITRÁMITES	Priorización de trámites a intervenir	<p>Diagnóstico de los trámites a intervenir: Análisis de los factores internos (Complejidad, Costo, Tiempo), Factores externos (Pago, PQRSD, Auditorías, hallazgos o acciones de mejora- Consulta ciudadana)</p> <p>Determinación de los trámites que requieren intervención.</p> <p>Realizar mesas de trabajo con los responsables del proceso.</p>	Todos los procesos		
3	MECANISMOS ANTITRÁMITES	Racionalización de Trámites	<p>Identificar los trámites que requieren de racionalización, en términos de simplificación, (reducción de costos, requisitos, pasos, tiempo, documentos) Estandarización (DAFP-SUIT), Eliminación (supresión trámites, requisitos, documentos y pasos) y Optimización (modernización, relaciones entre entidades, seguimiento del estado, consultas interdependencias).</p> <p>Realizar los cambios respectivos, utilizando estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas orientadas a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.</p> <p>Aprobación del trámite por parte del Comité de Gobierno en Línea</p> <p>Registro del trámite en la plataforma del SUIT</p>	Todos los procesos		
4	MECANISMOS ANTITRÁMITES	Automatización	<p>Implementar el uso de las tecnologías de la información y comunicación TIC, en el contexto de la estrategia de Gobierno en Línea.</p> <p>Registro de los trámites aprobados en Gobierno en Línea. (DAFP).</p> <p>Coordinar las acciones con la Oficina de Sistemas e Informática, creando canales de comunicación entre las dependencias responsables de los procedimientos.</p> <p>Definir las organizaciones que contengan procesos de negocio de interés para la Administración.</p>	Todos los procesos		
5	MECANISMOS ANTITRÁMITES	Interoperabilidad	<p>Realizar acciones conjuntas con las entidades para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades.</p>	Todos los procesos		

Consolidación del Documento

Cargo: Jefe de Planeación

Nombre: Oscar Rodríguez Ospina

Firma:

Cargo: Jefe de Control Interno

Nombre: Lenz Sánchez Amézquita

Firma:

Seguimiento de la Estrategia



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A 30 DE DICIEMBRE DE 2014
 2014

No	COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACCIONES (planteadas según publicación a enero 31)	RESPONSABLES	ACTIVIDADES REALIZADAS A DICIEMBRE 30 DE 2014	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS
1	RENDICIÓN DE CUENTAS	Consolidar la información de todas las áreas	Levantamiento de listado de informes por cada vigencia Realizar la consolidación de la información que está bajo la responsabilidad del IFC	Jefe de la Oficina de Planeación y control interno Jefe de la Oficina de Planeación	Se realizó el levantamiento de los informes que se deben rendir a las entidades de control y de regulación y que se deben publicar en pag web, se ha mantenido actualizado, teniendo en cuenta los informes que van saliendo en el transcurso de este periodo, y se está haciendo seguimiento al cumplimiento de los mismos. De 71 informes requeridos por entes de control, regulación, tributarios, aportes ss, publicaciones en pag institucional, se presentaron oportunamente 66 = 93%	Proceso Seguimiento y Control, formato RSC 03-02 Consulta en pag web del Instituto. www.ifc.gov.co
2	RENDICIÓN DE CUENTAS	Realizar audiencia de rendición de cuentas.	Ejecutar convocatoria a la comunidad y realizar la rendición de cuentas. Informar mediante mecanismos electrónicos y/o redes sociales los temas relacionados con la rendición de cuentas.	Gerente Subgerencia financiera y administrativa Coordinación de Gobierno en Línea	el IFC no realizó rendición de cuentas en el 2014, participó en la realizada por parte de la Gobernación de Casanare.	
3	RENDICIÓN DE CUENTAS	Publicación de memorias de los eventos de rendición de	Publicar eventos de rendición de cuentas para conocimiento de la ciudadanía mediante la pagina web Hacer seguimiento, control y evaluación a las acciones de mejora propuestas por la comunidad	Jefe de la Oficina de Planeación Jefe Oficina de Control Interno		
4	RENDICIÓN DE CUENTAS	Retroalimentación de la evaluación individual de la rendición de cuentas.	Retroalimentar el proceso de rendición de cuentas por parte del equipo líder del instituto para su mejora y optimización, tanto para las entidades públicas como para los ciudadanos.	Representante de la Alta dirección		
Consolidación del Documento		Cargo: Jefe de Planeación Nombre: Oscar Rodríguez Ospina Firma:  Cargo: Jefe de Control Interno Nombre: Lenz Sánchez Amézquita Firma: 				
Seguimiento de la Estrategia						