

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Introducción

La oficina de Control Interno del Instituto Financiero de Casanare en cumplimiento de su función de prevención y control y en cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 y en aras de fortalecer la labor institucional de la Administración, de brindar un marco de referencia para el desarrollo del buen gobierno, evaluó el propósito de la ocupación pública, partiendo del principio rector de la obligación de ejercer una administración clara, “Transparente” que se debe a la comunidad y el compromiso de respetar la normatividad referente a la función pública.

En materia de lucha contra la corrupción, con el propósito de orientar la gestión hacia la eficiencia y transparencia; y dotar de más herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho a controlar la gestión que realice la Administración del Instituto; la oficina de Control Interno realizó el respectivo seguimiento a las estrategias instauradas por la Administración, conforme a los procesos institucionales, en torno al cumplimiento de las metas enmarcados en los siguientes componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción, Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana y Rendición de cuentas, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Lo anterior, con el fin de buscar las acciones correctivas que se deban realizar para brindar un servicio transparente a la comunidad Casanareña.

Objetivo General:

Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Instituto Financiero de Casanare establecido para la vigencia 2017, Verificación de las actividades propuestas en el Plan de Acción del Plan Anticorrupción del último trimestre de 2017.

Objetivos Específicos

Evidenciar el avance obtenido con corte a 31 de diciembre de 2017, según el cronograma establecido en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Instituto Financiero de Casanare.

Publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas por la Administración del Instituto.

MARCO LEGAL

LEY 1474 DE 2011, Mediante la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

ARTICULO 73 DE LA LEY 1474, El cual establece que cada entidad del orden Nacional Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de Atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad.

DECRETO 2641. DEL 17 DE DICIEMBRE DE 2012, Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.

ARTICULO 76 DE LA LEY 1474, El cual establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

LEY 962 DE 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

DECRETO 2482 DE 2012, por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

DECRETO 019 DE 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

DECRETO 2150 DE 1995, por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Antecedentes

La formulación del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se hace en el marco de la Ley 1474 de 2011 artículo 73, el Decreto 2641 de 2012, el Decreto 124 de 2016 y sus documentos anexos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2” y “Guía para la gestión del riesgo” y el Manual Único de Rendición de Cuentas.

En el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se tuvieron en cuenta los siguientes componentes:

- **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción:** Mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en el Mapa de Riesgos por Procesos existente, lo que

permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción.

- **Racionalización de Trámites:** Este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de los procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema. Todo lo anterior, facilita el acceso a los servicios y trámites de las partes interesadas.
- **Participación Ciudadana y Rendición de cuentas:** Este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control abriendo un espacio de diálogo en doble vía y procurando que las partes interesadas intervengan en la toma de decisiones.
- **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta el Instituto Financiero de Casanare, Garantizando el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Entidad.
- **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Establece las acciones para promover el acceso a la información pública que se encuentra bajo el control de las Entidades Públicas.

ALCANCE

Debido a que las estrategias desarrolladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, son aplicables a todas las dependencias del Instituto Financiero de Casanare, La oficina de Control Interno realiza visitas de auditoria con el propósito de evidenciar el compromiso de cada una de ellas para con el cumplimiento del mencionado plan.


METODOLOGIA

El presente informe fue realizado por la Oficina de Control Interno, dando cumplimiento a la responsabilidad asignada en el decreto 2641 de 2012.

Se utilizó como herramienta las visitas de auditoria en las áreas responsables de dar cumplimiento a las actividades descritas en cada uno de los componentes, realizando observación directa de registros documentales, tanto físicos como digitales.

Se examinó el avance en cada una de las actividades, con corte a 31 de diciembre de 2017, teniendo en cuenta un total de 61 actividades a desarrollar en los cinco componentes y durante todo el año.(ver cuadro de actividades por componente)

CUADRO DE ACTIVIDADES POR COMPONENTE

 Componente	Cantidad de Actividades para el año
Gestión de Riesgos de Corrupcion	12
Estrategia Antitrámites	8
Rendición de Cuentas	12
Servicio al Ciudadano	19
Transparencia y Acceso a la Información	10
Total Actividades	61

SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CUADRO RESUMEN POR COMPONENTE



Entidad: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE


Componente: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017.

Fecha elaboración seguimiento 01 CI: 29/12/2017


Seguimiento 2. OFICINA DE CONTROL INTERNO					
Fecha seguimiento a:			31/12/2017	% avance del plan	Observaciones
Componente	Actividades programadas para el periodo	Actividades cumplidas	% cumplimiento del periodo		
Gestion de riesgos	12	10,2	86%	86%	Se presenta un cumplimiento del 96%. Como resultado de la valoración de efectividad de los controles a la matriz de riesgos de los procesos, se requiere revisar y ajustar las matrices, así mismo tener en cuenta algunos riesgos de corrupción contenidos en el plan y no registrados en la matriz del proceso y que se pueden llegar a presentar para incorporarlos. Actualizar política de administracion de riesgos y socializarla.
Estrategia Anti-trámites	8	1	28%	28%	Se sugiere reuniones de comité antitrámites para definir acciones a realizar para el 2018. Se actualizó la resolución de reglamento y funciones del comité de acuerdo a la normatividad actual. Se obtiene un avance logrando 4 trámites para el usuario a través de la opción por página web y envió a correo electrónico, sin embargo no se encuentran aún en funcionamiento, por lo tanto es importante que entren a operar a través de la página web, Se recomienda capacitaciones en antitrámites y SUIT a personal de planeación principalmente quien lidera éste componente.
Rendición de Cuentas	12	11	100%	100%	Se dio cumplimiento a las actividades, logrando un 100%; quedando la retroalimentación a nivel directivo sobre el proceso que se adelantó para que definan acciones que mejoren el proceso para la vigencia 2018.

Servicio al Ciudadano	19	17,7	94%	94%	Se mejorar el acceso a las instalaciones a población con discapacidad y caracterización de grupos de valor.
Transparencia y Acceso a la información	10	7,9	75%	75%	El cumplimiento en la entrega de información a publicar en página web, por parte de quienes tienen a cargo dicha responsabilidad asignada mediante directiva, es un aspecto de mejora importante para poder cumplir con lo establecido en la norma respecto a transparencia y acceso a la información; se presenta un cumplimiento del 45% en su totalidad y 31% parcialmente, para éste periodo se definió mediante resolución la información confidencia y de reserva para la Institución.
Estrategias Adicionales	1	1	100%	100%	Se publicó en las carteleras de IFC, los principios y valores institucionales y el código integral del servidor público, aprobado en junio; en la celebración del día del servidor público se hizo énfasis en el servir con transparencia, compromiso y satisfacción al ciudadano y usuario de nuestros servicios.
AVANCE CONSOLIDADO	62	48,8	79%	80%	

COMPINENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS CORRUPCIÓN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano								 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	
Componente 1:	Gestion de riesgos de corrupción- Mapa de Riesgos de corrupción					Seguimiento 3° OCI			
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	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 la actividad.	Fecha seguimiento: a 31/12/2017		% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividades programadas)	Observaciones	
Subcomponente 1	1	"Objetivo 1"	Actualizar y adoptar la política de administración de riesgos		Actividades programadas hasta la fecha	Actividades cumplidas hasta la fecha			
Elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisar y ajustar política de administración de riesgos	Política ajustada	Alta dirección	28/02/2017	1	1	83%	La política fue revisada y socializada en reintroducción del mes de junio, esta pendiente por parte de planeación la presentación de la política de administración de riesgos a comité de gerencia, para aprobación.
	1.2	Aprobación de política	Política aprobada	Alta dirección	15/03/2017	1	0		
	1.3	Divulgación de Política y publicación	Divulgación de la política a todos los servidores y publicada en página web	Jefe Oficina de Planeación	30/03/2017	1	1		
	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	Jefe Oficina de Planeación	30/03/2017	1	1	100%	Se realizó actualización de las matrices de riesgo de procesos incluyendo los riesgos de corrupción que se pueden llegar a presentar en cada proceso. La matriz de riesgos de corrupción no requirió cambios según los objetivos estratégicos. Esta actualización se realizó con líderes y responsables de procesos.
	2.2	reunión de consolidación de la matriz de riesgos de corrupción incluidos todos los procesos	consolidación de la matriz	Jefe Oficina de Planeación	15/04/2017	1	1		
	2.3	Ajustar el mapa de riesgos de corrupción	matriz ajustada de acuerdo a objetivos estratégicos	Jefe Oficina de Planeación	27/04/2017	1	1		
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	Jefe Oficina de Planeación	01/05/2017	1	1	100%	El plan anticorrupción se encuentra publicado en la página web, no requirió cambios de acuerdo a los resultados de matrices de riesgos, los riesgos por procesos fueron socializados a todos los servidores en jornada "feria MECI-Calidad" realizada el 11 de junio.
	1.2	Socialización a la alta dirección	inducción a servidores	Jefe Oficina de Planeación	15/05/2017	1	1		
	1.3	jornada de socialización del mapa de riesgos a todos los servidores en reintroducción	reintroducción a servidores	Jefe Oficina de Planeación	30/06/2017	1	1		
	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	Jefe Oficina de Planeación	30/11/2017				N/A

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	30/09/2017	1	1	100%	Esta actividad se realizó con la "Feria de la Calidad" el día 11 de junio en el stand de seguimiento y control, sobre identificación de causa y riesgo, del más representativo por cada proceso.
	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	30/09/2017	1	1		
	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	Líderes de procesos	30/11/2017	1	0,2	30%	Se realizó ajuste a la matriz de riesgos del proceso misional Gestión Financiación, teniendo en cuenta cambios en políticas de colocación, cartera, manuales de riesgos y valoración de efectividad de controles, identificando factores externos y tendencias.
	2.2	Incorporar ajuste según cambios en el contexto interno y externo.	Matrices de riesgos ajustadas	Líderes de procesos	30/11/2017				
	2.3	Identificar riesgos emergentes	Matrices de riesgos ajustadas	Líderes de procesos	30/11/2017				
Subcomponente 4	1	"Objetivo 1"	realizar monitoreo y revisión al cumplimiento de las actividades y controles del mapa de riesgos						
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	10/05/2017	1	1	100%	de monitoreo y revisión en conjunto con la jefe de planeación, se recomienda atender las acciones no cumplidas en éste periodo.
	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	10/09/2017	1	1		de monitoreo y revisión en conjunto con la jefe de planeación, se registra un avance al 100% de acuerdo a lo programado para el periodo y se atendieron las pendientes del periodo anteriormente
	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	10/01/2018				
						AVANCE		86%	

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				MAPA DE RIESGOS				CÓDIGO: MRSC01-00			
	PROCESO SEGUIMIENTO Y CONTROL								FECHA: 10/03/2014			
	RIESGO	CALIFICACION		EVALUACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES	NUEVA CALIFICACION		NUEVA EVALUACION	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
PROBAB		IMPACTO	PROBAB			IMPACTO						
Pérdida de efectivo, cheques en tesorería y títulos valores. (Peculado Disciplinario)	3	10	ALTO	Custodia en sitio seguro del efectivo, títulos valores y cheques.	2	10	MODERADO	Reducir el riesgo	Salvaguardar en caja fuerte o cajón de seguridad los títulos valores y cheques.	Tesorero	Títulos en custodia/títulos generados	
				Mantener recursos mínimos en dinero, disponibles en tesorería					aplicar procedimiento recaudos en efectivo.	Tesorero	Procedimiento aplicado/procedimiento programado	
Doble pago a beneficiarios a través del giro electrónico o cheque, o giro a un tercero diferente al beneficiario sin justificación válida o por mayor valor. (Peculado)	3	10	ALTO	Revisión y confrontación de movimientos bancarios	2	10	MODERADO	Reducir el riesgo	Consultas diarias de movimientos de las cuentas bancarias para conciliación Procedimiento de conciliaciones bancarias	Tesorero	Cuentas bancarias con partidas por conciliar / cuentas bancarias a conciliar.	
Robo y/o Perdida de documentos e información (Utilización indebida de información oficial privilegiada)	3	10	ALTA	Registro de préstamo de documentos	1	10	BAJA	Reducir el riesgo	Llevar el registro y control de préstamos de documentos a través de formato establecido.	Líder Proceso Gestión Documental	Documentos prestados devueltos / Documentos prestados.	
				Revisión de clasificación de documentos en las series correspondientes					Seguimiento de devoluciones de documentos	Previo a la digitalización, identificar la serie a la cual pertenece su almacenamiento en el aplicativo.	Personal de archivo.	Archivo de documentos de acuerdo a TRD.
				Acceso al área de custodia de pagarés y documentos relevantes restringido y controlado.					Identificación clara de personal único autorizado	Subgerencia Administrativa	Area restringida y controlada	
									Asignación y revisión de cámara al área de seguridad	Subgerencia Administrativa		
Uso indebido de la Información Confidencial y vulnerabilidad de la documentación. (Utilización indebida de información oficial privilegiada)	3	20	EXTREMO	Administración de permisos en el aplicativo QFDocument.	1	20	MODERADA	Evitar el riesgo	Asignación de administrador de permisos de QFDocument.	Subgerencia Administrativa	Aplicativo con permisos actualizados / Permisos existentes	
				identificación y custodia restringida de información confidencial					Mantener actualizado y restringidos los permisos de uso de series de QFDocument.	Persona asignada como administrador	Identificación en tablas de retención documental y aplicación	
Perdida de equipos y muebles. (Peculado)	3	10	ALTA	Amparo de bienes	1	10	BAJA	Evitar el riesgo	póliza de amparo de bienes vigente	Subgerente Administrativo y financiero.	Bienes amparados/bienes existentes	
				Inventario sistematizado y por empleado					Levantamiento de inventario físico y comparativo con el del sistema	Almacenista	Inventario físico realizado/inventario programado	
				registro de entradas y salidas de elementos de las instalaciones					expedición de paz y salvo de almacén en el momento de la desvinculación	Almacenista	Procedimiento aplicado/procedimiento programado	
								llevar libro radicado de entrada de elementos y salida de los mismos en portería.	Empresa de vigilancia	Procedimiento aplicado/procedimiento programado		

Certificación y pago sin el cumplimiento de las actividades contractuales. (Detrimento patrimonial)	4	10	ALTA	Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción para pago.	2	10	MODERADA	Reducir el riesgo	Validación de cumplimiento con el responsable del área que requirió la necesidad	Supervisor o jefe	evaluación de proveedores / contratos liquidados.
				evaluación de proveedores de					Llevar el registro de evaluación de proveedores y tener en cuenta para contrataciones futuras.	Subgerencia administrativa y financiera	
Conciliaciones desfavorables para la entidad. (Detrimento Patrimonial)	3	10	ALTA	realización del comité de conciliación	1	10	BAJA	Evitar el riesgo	llevar al comité de conciliación todas las solicitudes de conciliación tanto judicial como extrajudicial	Jefe Oficina Jurídica	# de solicitudes de conciliación sometidas a comité/ # de solicitudes de conciliación radicadas al IFC
Inadecuado manejo de expedientes de las quejas y procesos disciplinarios. (Disciplinario)	3	10	ALTA	Darle trámite oportuno a los procesos disciplinarios que se presenten	2	10	MODERADO	Evitar el riesgo	recaudar el material probatorio necesario, agotar el procedimiento legal del proceso disciplinario	Jefe Oficina Jurídica	# de quejas atendidas/# de quejas radicadas
Pérdida de documentos y desconocimiento de estado del trámite y responsable de la solicitud del crédito. (Proceso Disciplinario)	3	10	ALTA	Registrar en el aplicativo IAS módulo Crédito las etapas para el otorgamiento	2	10	MODERADO	Reducir el riesgo	Seguimiento a las solicitudes de crédito por etapas del otorgamiento	Analista y Coordinador Comercial Subgerente comercial	Nos de solicitudes aprobadas / No. De solicitudes de crédito radicadas.
				Aplicación desde radicado de cada carpeta hasta su desembolso ó estado final de la solicitud, en el formato RGN01-14 registro de solicitudes de crédito					Seguimiento a las solicitudes de crédito frente al radicado	Coordinador Comercial	
Cobro y/o recibo de dádivas por otorgamiento de crédito. (Cohecho Propio e Impropio)	3	20	EXTREMA	Seguimiento a las PQR y denuncias a través de los informes del líder del proceso atención al cliente y comunicaciones.	2	20	ALTA	Evitar el riesgo	Fortalecer canales para recepción de quejas por parte del ciudadano. Seguimiento permanente a la oportuna atención de las quejas, trámite disciplinario a las quejas verificadas que lo ameriten, Publicidad de los trámites.	líder de atención al cliente y comunicaciones	quejas atendidas/quejas presentadas
Pérdida procesal en la gestión de cobro. (Detrimento Patrimonial)	3	20	EXTREMA	Seguimiento permanente a los procesos a través de los informes de los abogados externos.	2	20	ALTA	Reducir el riesgo	Solicitar informes periódicos a los abogados sobre el estado de avance de los procesos a su cargo	Jefe Oficina Jurídica	No. Créditos con abogado actualizados / No. De créditos que deben estar en abogado
									Mantener actualizada la información en IAS sobre abogado externo e instancias del proceso.		No. De procesos con opción de recuperación y atendidos con oportunidad / No. De procesos en juzgados.
									Realizar visitas a juzgados para verificar la información aportada por los abogados y estado de los procesos		
Corrupción en el manejo de la información en los sistemas. (Peculado)	3	20	EXTREMA	Restricción a modificación de la información en el sistema IAS y otros aplicativos	1	20	MODERADO	EVITAR	llevar el control de los permisos de modificaciones a la información.	Técnico de Sistemas	No. De permisos para modificación controlados / No. De permisos de modificación
Liquidación y pago incorrecta de nómina y prestaciones sociales. (Detrimento Patrimonial - Disciplinario)	4	10	ALTA	Aplicativo de nómina actualizado y ajustado a las necesidades y control de permisos.	2	10	MODERADO	Evitar el riesgo	Registra las novedades de personal en el aplicativo de nómina adecuadamente y cuando se requiera.	Técnico Talento Humano.	NO. De planillas de nómina liquidadas y pagadas correctamente / NO. De planillas de nómina. X 100
				Verificar las nóminas y el pago de las mismas.					constatar los devengos y descuentos de nómina en el momento de la firma de revisión de cada planilla.	Subgerente Administrativo y financiero.	


RESULTADO DE SEGUIMIENTO A LA MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION			PROCESO EN EL QUE SE CONTROLA	ACCIONES		
CAUSA	RIESGO	CONTROL		EFFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	ACCIONES ADELANTADAS	OBSERVACIONES
1. Inadecuado uso de las cajas fuertes. 2. Area de tesorería y archivo inseguras. 3. Realizar consignaciones días posteriores. 4. Falta de organización en el área de tesorería 5. Falta de conciliaciones bancarias 6. Falta de control en la entrada y salida de los títulos valores. 7. Abuso de poder y abuso de confianza 8. Hurto o Jineteo de efectivo	Pérdida de efectivo, cheques en tesorería y títulos valores. (Peculado - Disciplinario)	Custodia en sitio seguro del efectivo, títulos valores y cheques. Mantener recursos mínimos en dinero, disponibles en tesorería	GESTION FINANCIERA	85%	Se realizó rotación de personal, se ajustaron procedimientos con actividades de control más rigurosas.	Se cuenta con caja fuerte en el área de tesorería, en cajón con llave para el efectivo, adicionalmente se revisa la parte de custodia de pagarés en área restringida y con cámaras. Se baja la calificación de la efectividad de la herramienta por la materialización del riesgo en el año anterior.
1. Exceso de confianza 2. Falta de seguridad en la custodia de chequeras, cheques, sellos, claves y token 3. Ausencia de controles en periodos intermedios a la conciliación. 4. Falta de control en el manejo de cheques y transferencias. 5. Demora en la conciliación bancaria. 6. Falta de inducción y capacitación del personal 7. Fallas en sistema de información	Doble pago a beneficiarios a través del giro electrónico o cheque, o giro a un tercero diferente al beneficiario sin justificación válida o por mayor valor. (Peculado)	Revisión y confrontación de movimientos bancarios	GESTION FINANCIERA	100%	Se evidencia acciones de depuración de partidas pendientes de conciliar, y mejora en el procedimiento.	La herramienta son las plataformas de las entidades bancarias y los procedimientos de conciliación bancaria y consulta diaria en cuentas recaudadoras. Se observa buen autocontrol en tesorería.
1. Inadecuado dominio de la seguridad y Administración de permisos. 2. Desconocimiento de las políticas de operación y políticas de confidencialidad. 3. Acciones de terceros. 4. Acceso no autorizado al archivo 5. Fraude interno. 6. Abuso de poder y abuso de confianza 7. Manipulación de documentos en beneficio personal o de terceros. 8. Falta de ética por parte de los funcionarios de la institución.	Robo y/o Pérdida de documentos e información (Utilización indebida de información oficial privilegiada)	Registro de préstamo de documentos	GESTION DOCUMENTAL	95%	Se esta realizando auditoría a existencia total de pagarés sobre cartera vigente.	Los controles se cumplen adecuadamente y son efectivos para la administración del riesgo. Se recomienda realizar con mayor periodicidad el seguimiento al control respecto a la devolución de los documentos en calidad de préstamo.
		Revisión de clasificación de documentos en las series correspondientes			Acceso al área de custodia de pagarés y documentos relevantes restringido y controlado.	
	Uso indebido de la Información Confidencial y vulnerabilidad de la documentación. (Utilización indebida de información oficial privilegiada)	Administración de permisos en el aplicativo QFDocument. Identificación y custodia restringida de información confidencial	GESTION TECNOLÓGICA Y GESTION DOCUMENTAL	100%	se mantienen las acciones para el control (autorización de permisos de uso de aplicativos de acuerdo a las actividades) desde tecnología se lleva el registro y control de éstos. Se realiza la custodia de la información que se considera restringida y confidencial.	De acuerdo a la valoración de controles sobre la matriz de riesgos del proceso gestión tecnológica, el control es efectivo y se realiza a través del formato de autorización de permisos y bloqueos. Es importante mediante acto administrativo identificar y clasificar la información confidencial de acuerdo a la Ley de transparencia.

<p>1. Falta de control en el almacenamiento de muebles y enseres. 2. Diferencias entre el inventario real y los registros. 3. Controles de seguridad ineficientes. 4. Abuso de confianza y abuso de autoridad. 5. Controles ineficientes en la entrada y salida de bienes.</p>	<p>Perdida de equipos y muebles. (Peculado)</p>	<p>Amparo de bienes Inventario sistematizado y por empleado registro de entradas y salidas de elementos de las instalaciones</p>	<p>ECURSOS FÍSICO</p>	<p>100%</p>	<p>Desde el proceso de recursos físicos se inicia con la implementación de formato de acta entrega de activos con cláusula compromisoria para el uso de los bienes entregados exclusivamente para las actividades contractuales y funciones.</p>	<p>De acuerdo a la valoración de controles sobre la matriz de riesgos del proceso recursos físicos, éste riesgo registra otro control, el cual no viene siendo efectivo 80%, como si lo son estos controles (pólizas, inventarios y registro de entradas y salidas). Se sugiere ajustar matriz de riesgos del proceso.</p>
<p>1. Debilidad en la descripción de necesidad y conveniencia de los estudios previos. 2. Falta de planeación en la etapa precontractual. 3. Supervisión deficiente en el contrato.</p>	<p>Certificación y pago sin el cumplimiento de las actividades contractuales. (Detrimiento patrimonial)</p>	<p>Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción para pago. evaluación de proveedores</p>	<p>CONTRATACIÓN</p>	<p>100%</p>	<p>Esta pendiente por parte de la oficina jurídica, capacitación sobre supervisión de contratos a jefes de áreas, para fortalecer la gestión del riesgo.</p>	<p>Los controles son efectivos para la administración del riesgo, se administran desde el proceso de contratación y el de recursos físicos, donde se custodia la evaluación de proveedores; se complementa con la publicación en el SIAOBSERVA de cada uno de los soportes de pago e informes del contratista.</p>
<p>1. Ausencia de control 2. Primacía de los intereses particulares 3. Negligencia de los funcionarios. 4. Desconocimiento del comité de conciliación. 5. No reporte de la información a los entes de control.</p>	<p>Conciliaciones desfavorables para la entidad. (Detrimiento Patrimonial)</p>	<p>realización del comité de conciliación</p>	<p>GESTIÓN JURÍDI</p>	<p>95%</p>	<p>Con las políticas aprobadas en diciembre se socializaron a los miembros del comité y se vienen dando cumplimiento al control.</p>	<p>No se ha materializado el riesgo. Se recomienda establecer en las acciones el número mínimo de reuniones del comité.</p>
<p>1. Inseguridad en el cuidado y custodia de expedientes y documentos. 2. Tráfico de influencias en la consulta, utilización, manipulación y administración de expedientes. 3. Demora injustificada en el estudio, análisis, pruebas y evaluación de los expedientes. 4. Negligencia del personal a cargo.</p>	<p>Inadecuado manejo de expedientes de las quejas y procesos disciplinarios. (Disciplinario)</p>	<p>Darle trámite oportuno a los procesos disciplinarios que se presenten</p>	<p>GESTIÓN JURÍDI</p>	<p>90%</p>	<p>Se inicio el registro de los procesos en libro radicador, para mayor trazabilidad, fortaleciendo el control y la efectividad en la administración del riesgo.</p>	<p>Se evidencia que la herramienta para el control es el libro radicador implementado recientemente, por lo que se recomienda incorporarlo al procedimiento, esto minimiza el riesgo de extravío de procesos disciplinarios y facilita un empalme en el tema cuando se presenta cambios de jefe oficina jurídica. Se recomienda. Respecto a las quejas la centralización a oficina jurídica y socialización con los directivos.</p>
<p>1. Manejo externo de documentación del cliente. 2. Ausencia de verificación en el traslado de documentos entre procesos.</p>	<p>Pérdida de documentos y desconocimiento de estado del trámite y responsable de la solicitud del crédito. (Proceso Disciplinario)</p>	<p>Registrar en el aplicativo IAS módulo Crédito las etapas para el otorgamiento del crédito. Aplicación desde radicado de cada carpeta hasta su desembolso ó estado final de la solicitud, en el formato RGN01-14 registro de solicitudes de crédito</p>	<p>GESTION FINANCIACIÓN</p>	<p>100%</p>	<p>Se han implementado estrategias para mejorar y fortalecer el proceso misional de financiación principalmente en la gestión de los riesgos.</p>	<p>Se evidencia trazabilidad de la carpeta de solicitud del crédito en sistema IAS. No se han recibido quejas por pérdida de documentos de solicitud de crédito en el periodo. Se evidencia fortalecimiento en la gestión del riesgo y efectividad de los controles.</p>
<p>1. Prácticas corruptas 2. Recurso Humano falto de ética</p>	<p>Cobro y/o recibo de dadas por otorgamiento de crédito. (Cohecho Propio e Impropio)</p>	<p>Seguimiento a las PQR y denuncias a través de los informes del líder del proceso atención al cliente y comunicaciones.</p>	<p>GESTION FINANCIACIÓN</p>	<p>95%</p>	<p>Se fortaleció el control, con el manejo de redes sociales, publicidad de la gestión y actividades misionales; reuniones generales con directivas y servidores públicos resaltando la importancia de un trabajo transparente, con ética profesional, compromiso institucional.</p>	<p>Son controles preventivos que se realizan a través de los espacios de reunión para la inducción y reinducción del personal. Es importante crear un link en la plataforma exclusivamente para denuncias de actos de corrupción.</p>


<p>1. Deficiente seguimiento a la gestión de los abogados externos. 2. No asistir a las audiencias en el término establecido por la autoridad competente. 3. Inadecuada Defensa del procesos. 4. Falta de personal suficiente para que haga el seguimiento de abogados.</p>	<p>Pérdida procesal en la gestión de cobro. (Detrimento Patrimonial)</p>	<p>Seguimiento permanente a los procesos a través de los informes de los abogados externos.</p>	<p>GESTIÓN JURÍDICA</p>	<p>100%</p>	<p>Diligencia y gestión en la identificación de procesos en juzgados en los diferentes municipios, asignación de abogado y registro en el sistema sobre las actuaciones.</p>	<p>Se mejoró el control y se atendieron las recomendaciones dadas en la anterior valoración del control, es importante contar con el personal de apoyo al proceso para mantener los controles, registros, ubicación y avance en los procesos entregados a abogados .</p>
<p>1. Complicidad con terceros. 2. No aplicación de perfiles de seguridad. 3. Falta de políticas para el manejo de la información. 4. Abuso de autoridad y abuso de confianza.</p>	<p>Corrupción en el manejo de la información en los sistemas. (Peculado)</p>	<p>Restricción a modificación de la información en el sistema IAS y otros aplicativos</p>	<p>GESTIÓN TECNOLÓGICA</p>	<p>90%</p>	<p>Registro de permisos para uso de aplicativos.</p>	<p>Se encuentra adecuadamente controlado con un nivel de efectividad del 90%, se lleva un registro de permisos para modificación el cual es dispendioso y difícil de llevarlo al día, se recomienda identificar los permisos de mayor riesgo (se verificó permisos para el AJCU) y llevarle a éstos el control e indicador.</p>
<p>1. No reportar a Talento humano novedades. 2. No registrar novedades de nómina en el sistema. 3. error en la parametrización del sistema (módulo human solution IAS). 4. No hacer verificación y revisión de liquidaciones de nóminas. 5. falta de controles en el sistema. 6. No girar la totalidad de los pagos requeridos generados de las liquidaciones.</p>	<p>Liquidación y pago incorrecta de nómina y prestaciones sociales. (Detrimento Patrimonial - Disciplinario)</p>	<p>Aplicativo de nomina actualizado y ajustado a las necesidades y control de permisos. Verificar las nóminas y el pago de las mismas.</p>	<p>GESTIÓN TALENTO HUMANO</p>	<p>100%</p>	<p>Las liquidaciones definitivas son revisadas por el área jurídica.</p>	<p>De acuerdo a entrevista respecto al indicador no se ha presentado error en las planillas generados en éste año, la efectividad de los controles para el riesgo es alto 100%.</p>
<p>Efectividad de los controles : Alto</p>				<p>96%</p>		

COMPONENTE 2. RACIONALIZACION DE TRAMITES

Componente 2:	Estrategia Anti trámites					Fecha seguimiento por C.I.: 31/12/2017	% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividades programadas)	Observaciones	
Subcomponente	Objetivos y Actividades		Meta	Responsable	Fecha programada	Actividades programadas hasta la fecha	Actividades cumplidas hasta la fecha		
Subcomponente 1	1	"Objetivo 1"	Identificar y analizar elementos de tramites de la entidad						
identificación de trámites	1.1	Revisión de manuales para identificar trámites	Tramites identificados	Lideres procesos misionales y jefe oficina de planeación	30/04/2017	1	0,3	30%	De acuerdo a necesidades de los usuarios, se identifican trámites relacionados con el proceso misional. Está pendiente realizar la mesa de trabajo con el fin de identificar y seleccionar otros trámites adicionales, de acuerdo a los manuales de crédito y de riesgos.
	1.2	Realizar mesas de trabajo con el comité Anti trámites para la selección de trámites del IFC a través de la la revisión de los manuales y normatividad vigente.	Mesa de trabajo	comité anti tramites	30/06/2017	1	0		
	2	Objetivo 2	Registrar tramites en la plataforma SUIT						
	2.1	Documentar los tramites de la entidad	Tramites documentados	Jefe oficina de planeación	30/08/2017	1	0,8	80%	ciudadano se encuentran documentados en procedimientos y formatos, los externos se relacionan en Manuales de crédito, cartera. Algunos se pueden descargar de la página web del Instituto. Esta pendiente los trámites requeridos de acuerdo a las políticas
	2.2	subir los formatos requeridos de la entidad a la plataforma del SUIT.	Tramites registrados	Jefe oficina de planeación	30/09/2017	1	0		

Subcomponente 2	1	"Objetivo 1"	Establecer los trámites para racionalización					
priorización de tramites	1.1	Definir con el comité, los trámites susceptibles de intervención.	Trámites definidos	comité anti tramites	30/10/2017	1	0	0%
	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 tramites	30/10/2017	1	0	
	1.3	Definición de viabilidad de racionalización de trámites.	Tramites definidos	comité anti tramites	30/11/2017	1	0	
	2	Objetivo 2	Definir requerimientos para la racionalización de tramites					
	2.1	Definir y realizar las acciones jurídicas, administrativas o tecnológicas orientadas a facilitar el trámite del ciudadano.	Identificación de requerimientos	comité anti-trámites	30/12/2017	1	0	0%
						AVANCE		28%

COMPONENTE 3. PARTICIPACION CIUDADANA Y RENDICION DE CUENTAS

Componente 3: Rendición de cuentas					Fecha seguimiento por C.I.: 31/12/2017		% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividades programadas)	Observaciones	
Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Actividades programadas hasta la fecha	Actividades cumplidas hasta la fecha			
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 2016	Cronograma aprobado por comité de gerencia	Jefe oficina de planeación	06/02/2017	1	1	100%	Se realizó la consolidación del informe por cada dependencia de acuerdo al cronograma.
	1.2	Realizar la consolidación de la información que está bajo la responsabilidad del IFC	Informe para rendición de cuentas consolidado 2016	Jefe oficina de planeación	28/02/2017	1	1		
	2	Objetivo 2	Revisión y aprobación de informe de rendición de cuentas						
	2.1	Revisión y ajustes al informe	informe definitivo 2016	comité de gerencia	15/03/2017	1	1	100%	El informe definitivo en presentación dinámica fue aprobado por comité de gerencia en mayo de 2017.
	2.2	Elaboración de presentación dinámica	presentación dinámica definitiva 2016	Oficina de sistemas	30/03/2017	1	1		
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	30/03/2017	1	1	100%	Todas las actividades se realizaron dentro de las fechas previas a la rendición de cuentas, definidas en la guía. Es importante aclarar que por cambios a nivel directivo las fechas iniciales fueron reprogramadas.
	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	15/04/2017	1	1		
	1.3	Realizar convocatoria a actores externos	registro de convocatorias	Oficina de planeación	30/04/2017	1	1		
	2	Objetivo 2	socialización del informe de rendición de cuentas						
CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES	2.1	Publicación de informe de rendición en la página web de la entidad	Informe publicado	Jefe oficina de planeación	15/04/2017	1	1	100%	Se dio cumplimiento al cronograma para rendición de cuentas, se publicó el informe y se informó que a través del link de PQRS o correo electrónico se recibían las observaciones al informe, la rendición se realizó de forma virtual (emisora y televisión local) con cobertura en todos los municipios del departamento el día 2 de junio de 2017)
	2.2	Habilitar y monitorear link para la presentación de observaciones al informe	Link habilitado	oficina de sistemas	15/04/2017	1	1		
	2.3	Realizar la rendición de cuentas	Rendición de cuentas 2016	Gerencia	30/05/2017		1		

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	20/05/2017	1	1		La administración desde la gerencia y subgerencia comercial se vienen realizando salidas a Municipios y participación en eventos, convenio con Cámara de Comercio para llegar al sector comercial, así mismo se realiza la encuesta de percepción a los usuarios de crédito que se acercan a las Instalaciones, y encuestas telefónicas.
	1.2	Realizar encuestas de percepción	Encuesta realizada	Jefe oficina de planeación	30/05/2017	1	1		
	2	Objetivo 2	Realizar retroalimentación del informe						
	2.1	Ajustar informe de acuerdo a aportes de actores externos	Informe ajustado	Jefe oficina de planeación	30/05/2017	1	1	100%	No se recibieron observaciones al informe de gestión para la rendición de cuentas por parte de actores externos.
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	15/12/2017	1	1	100%	Se realizó por parte de la oficina de control interno el balance de la rendición de cuentas y el informe, éstos fueron publicados en la página web institucional; no se recibieron propuestas de acciones de mejora por parte de la comunidad; la oficina de control interno generó recomendaciones a fin de fortalecer el proceso en próximas audiencias, esta pendiente para siguiente periodo la definición de acciones producto del informe y la retroalimentación a nivel directivo, para la elaboración del plan de la vigencia 2018.
	1.2	Retroalimentar el proceso de rendición de cuentas por parte del equipo líder del instituto para su mejora y optimización	Reunión de retroalimentación con funcionarios y alta dirección	Jefe oficina de planeación	20/12/2017	1	1		
						avance		100%	


COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

SERVICIO AL CIUDADANO							Fecha seguimiento por C.I.: 31/12/2017	% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividades programadas)	Observaciones
Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Actividades programadas hasta la fecha	Actividades cumplidas hasta la fecha				
1	"Objetivo 1"	Formulación de acciones de relevancia para la atención al cliente							
1.1	Asigar funciones para la atención del cliente dentro de la estructura interna de la entidad	Manual de funciones y Guía del Cargo	Oficina Juridica	30/06/2017	1	1	100%	compromisos para evaluación se asignaron funciones de atención al cliente; para el personal vinculado por contrato que tiene actividades relacionadas con usuarios se evalua la calidad en el servicio en el procedimiento de evaluación de	
1.2	Realizar socialización trimestral de informe de atención al ciudadano	Informe socializado	Líder atención al cliente y comunicaciones	mes siguiente al trimestre	2	2			
1	"Objetivo 1"	Fortalecimiento de procesos y procedimientos orientados a la atención al cliente							
1.1	Definir responsables y actualizar formatos de encuesta de servicio y crédito	Encuestas implementadas	Líder atención al cliente y comunicaciones	30/06/2017	1	1	100%	gerencia fue aprobada la modificación a la encuesta de servicio y está implementada	
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	30/12/2017	1	1		mecanismos de participación y retroalimentación con el ciudadano principalmente de forma presencial a través de brigadas a municipios y redes sociales, presencia en eventos agropecuarios en Yopal y Municipios cercanos, redes sociales, con línea telefónica realizando encuestas de satisfacción del servicio.	
	Hacer seguimiento trimestral de los mecanismos de participación	Informes trimestrales	Líder atención al cliente y comunicaciones	mes siguiente al trimestre	2	2		se hizo un informe de seguimiento a atención al cliente y pqrs. Complementario la oficina de control interno realizó el seguimiento del primer semestre a la atención al ciudadano incluido las actividades de participación	

2	Objetivo 2	Acciones para mejorar la atención al ciudadano						
2.1	Realizar Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.	Autodiagnóstico realizado	Comité MECI-Calidad	30/04/2017	1	1		realizaron cambios de ubicación de áreas que estratégicamente facilitan el acceso y atención al ciudadano.
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	30/12/2017	1	1	100%	Se realizaron cambios de ubicación de áreas a fin de mejorar la atención a los usuarios.
2.3	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención	Directiva Aprobada	Gerente	30/04/2017	1	1		gerenciales se asignaron los responsables en los canales de redes sociales, que hacía falta.
1	"Objetivo 1"	Fortalecimiento de competencias a funcionarios						
1.1	Plan de Capacitación de temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Plan de capacitación ajustado	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/04/2017	1	en trámite	50%	En el ajuste al plan de capacitación se incluye capacitación en servicio al ciudadano.
1.2	Fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos	Capacitaciones realizadas	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/12/2017	1	0		
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	15/09/2017	1	1	100%	se cumplió con la evaluación del periodo feb-jul y entrega a talento humano
2.2	fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio	Evaluaciones a contratistas	Supervisores	15/12/2017	1	1		evaluación a contratistas cuando se liquida el contrato
1	"Objetivo 1"	implementar acciones de mejora para la atención al ciudadano						

1.1	Definir acciones de acuerdo a recomendaciones del plan de atención al ciudadano	Acciones definidas	Líder proceso atención al cliente y comunicaciones Subgerencias.	mes siguiente al trimestre	2	2	100%	Las acciones se definen a través de comité de gerencia o directrices informales por parte de la gerencia, se evidencia mejora en la atención al ciudadano, basado en las encuestas de satisfacción, eventos de participación y retroalimentación con la comunidad y por sectores. Es importante para la trazabilidad del monitoreo y seguimiento definir las acciones correctivas,
1.2	Realizar monitoreo y seguimiento a las acciones derivadas del informe de atención al ciudadano	cumplimiento de acciones.	Líder proceso atención al cliente y comunicaciones	mes siguiente al trimestre	1	1		
1	"Objetivo 1"	conocer las expectativas del cliente						
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 - Líder atención al cliente y comunicaciones	20/12/2017	1	1	100%	vigencia se viene realizando brigadas y campañas de los servicios que presta el Instituto, fortaleciéndose el sector comercial con convenio suscrito con Cámara de Comercial, abarcando en éste periodo los Municipios de Aguazul, Tauramena, Támara, Chámeza, Maní, Yopal.. y campañas de créditos y recuperación de cartera. Existe directriz en protocolo de atención al usuario de atención a población vulnerable en primer piso, se viene cumpliendo se incluye resultado en informe de seguimiento a PQRS del primer trimestre.
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.	Líder atención al cliente y comunicaciones - Personal de atención al cliente	30/12/2017	1	1		
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	Líder atención al cliente y comunicaciones	mes siguiente al trimestre	1	1		
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	1	1	100%	Se rediseñaron los indicadores respecto a la medición de oportunidad
2.2	Disminuir el tiempo en la colocación de créditos	disminución de tiempo en la colocación con relación al trimestre anterior.	Subgerencia Comercial	Trimestral	1	1		
					AVANCE		94%	

COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						Fecha seguimiento: 31/12/2017	% de avance por objetivo (actividades cumplidas/ac tividades programadas)	Observaciones
Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Actividades programadas hasta la fecha	Actividades cumplidas hasta la fecha			
1	"Objetivo 1"	Disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónico						
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	0,5	85%	mediante directiva; encontrándose información aún pendiente de publicar en la página de IFC, de acuerdo a matriz de seguimiento se da un cumplimiento del 43% y parcialmente el 36%. Se definió mediante resolución 499 de fecha 7/12/2017 la información clasificada y reservada de la Institución según art. 20 de la Ley
1.2	Publicación de información gobierno en línea	Página web actualizada permanentemente	Responsable de comunicaciones	Mes siguiente al trimestre	1	0,6		
1.3	Publicación de información secop y SIAobserva	Publicación contratación y PAABYS	Oficina Jurídica y Subgerencia Administrativa	De acuerdo a normatividad	2	2		
1	"Objetivo 1"	seguimiento a respuesta de las solicitudes						
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	2	2	100%	Pendiente definir acciones sobre el resultado de último trimestre.
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	2	2		
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	2	2	100%	
1	"Objetivo 1"	Transparencia y acceso a información pública						
1.1	Registro o inventario de activos de Información.	Instrumentos Archivísticos elaborados en cumplimiento de la Norma Política Gestión Documental	Subgerente Administrativo y Financiero	30/09/2017	1	0	0%	Esta pendiente realizar la revisión por comité de gerencia
1.2	Esquema de publicación de información	Plan de comunicaciones revisado y ajustado	Líder atención al cliente y comunicaciones y comité de gerencia	30/05/2017	1	0		
1.3	Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice elaborado, aprobado y publicado	Subgerente Administrativo y Financiero	30/09/2017	1			

1	"Objetivo 1"	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	30/04/2017 - 30/07/2017 - 30/10/2018 - 30/01/2018	3	1	90%	se publicó en página web el primer trimestre y primer semestre 2017 (link Ley de transparencia)
								Se socializó el tercer trimestre de informe de atención al ciudadano a comité de gerencia.
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	30/05/2017 - 30/08/2017 - 30/11/2017 - 31/01/2018	2	2		Pendiente definir acciones sobre el resultado de último trimestre.
1.3	Seguimiento a acciones		Oficina control interno	30/07/2017 - 30/01/2018	1	1	Pendiente por cerrar 1 acción de primer trimestre. Revisión de Tiempos, capacidades y cargas de todas las actividades correspondientes a otorgamiento de crédito - proceso financiación.	
					AVANCE		75%	