

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01



# INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL 2019

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

## 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 2019, Verificación de las actividades propuestas en el Plan de Acción del Plan Anticorrupción vigencia 2019.

### Objetivos Específicos

Evidenciar el avance obtenido con corte a 30 de Agosto de 2019, 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.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

## 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.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

## 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.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

## 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 y hace seguimiento a cada una de estas acciones 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 examinó el avance en cada una de las actividades, con corte a 31 de Agosto del 2019, teniendo en cuenta un total de 78 actividades a desarrollar en los cinco componentes durante el transcurso del año.

### CANTIDAD DE ACTIVIDADES POR COMPONENTE VIGENCIA 2019:

Frente a los cinco componentes se dio un avance de cumplimiento en un 50% comparativo con el primer cuatrimestre del año 2019, para el mismo número de actividades

- Gestión de riesgos
- Anti trámites
- Rendición de cuentas
- Atención al ciudadano
- Transparencia y acceso a la información

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

**FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Entidad: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE  
 Vigencia: 2019 \_\_\_\_\_  
 Fecha publicación: 14-05-2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						Seguimiento 2° OCI			
Componente 1:	Mapa de riesgos de corrupción					Fecha seguimiento: a 27/09/2019		% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividades programadas)	Observaciones
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 la actividad.	Actividades programadas hasta la fecha	Actividades cumplidas hasta la fecha			
Subcomponente 1	<b>1</b>	<i>"Objetivo 1"</i>	Actualizar y adoptar la política de administración de riesgos						
Elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.1	Ajustar política de administración de riesgos	Política ajustada	Oficina de planeación y Líderes de procesos	28/02/2019	1	1	100%	Se elaboro borrador se llevo a comité de riesgos acta 07 y CICC acta 02 es de OCI y se aprobo
	1.2	Revisar matrices de riesgos por proceso e incorporar observaciones que apliquen	matrices ajustadas	Prof apoyo riesgos y Líderes de procesos	28/02/2019	1	1	100%	Se ajustaron con los lideres - responsables las matrices se presentaron y aprobaron en acta de comité de
	1.3	Aprobación de política	Política aprobada	Alta dirección	15/03/2019	1	1	100%	Se aprobo en CR Y CICC
	1.4	Divulgación de Política y publicación	Divulgación de la política a todos los servidores y publicada en página web	Jefe Oficina de Planeación	30/03/2019	1	1	100%	esta pendiente resolucio para adopcion de la politica
	<b>2</b>	<i>Objetivo 2</i>	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. Apoyo riesgos y Jefe Oficina de Planeación	30/03/2019	1	1	100%	Se realizaron reuniones con lideres para ajustar matrices por proceso y revisar
	2.2	Actualización de la matriz de riesgos de corrupción de acuerdo a revisión de matrices por	consolidación de la matriz	Prof. Apoyo de riesgos y Jefe Oficina de Planeación	15/04/2019	1	1	100%	Se ajusto de acuerdo a la actualización de las matrices se
	2.3	Aprobación el mapa de riesgos de corrupción	matriz ajustada de acuerdo a objetivos estratégicos	Alta dirección	30/05/2019	1	1	100%	Se aprobo en CR Y CICC

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

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	Socialización de la metodología para la identificación y actualización del mapa de riesgos	Procedimiento, instructivo y formato mapa de riesgo actualizado	responsable de comunicaciones	05/05/2019	1	1	100%	se realizo con lideres y responsables, se TERMINO EN mayo Y SE APROBO EN JUNIO. ESTA actividad se realizo en las reuniones con lideres y responsables de	
	1.2	Revisar y actualizar la documentación de riesgos conforme a lo establecido la Guía de Administración de Riesgos	Talleres de socialización y acompañamiento para la actualización del Mapa de riesgos	Prof. De riesgos y Líderes de procesos	10/05/2019	1	1	100%	Se realizo en reinduccion y feria de la calidad	
	1.3	jornada de socialización del mapa de riesgos a todos los servidores en reinducción	reinducción a servidores	Prof. De riesgos y Líderes de procesos	30/05/2019	1	1	100%		
	2	Objetivo 2	Realizar retroalimentación con actores externos							
	2.1	Ajustar el plan anticorrupcion y de atencion al ciudadano de acuerdo a las observaciones, quejas y reclamos de clientes relacionadas con corrupcion	Plan ajustado	Prof. Apoyo riesgos Jefe Oficina de Planeación	30/01/2020					

Subcomponente 3	1	"Objetivo 1"	Participacion ciudadana							
Consulta y divulgacion	1.1	Someter a consulta ciudadana el mapa de riesgos de corrupcion	Mapa de riesgos verificado con aportes de la ciudadanía	Prof. De riesgos y Jefe Oficina de Planeacion	30/09/2019					
	1.2	Aprobar el mapa de riesgos actualizado conforme al procedimiento de administración de riesgos	Mapa de riesgos aprobado	Comité IPG	30/11/2019					
	1.3	Publicación del mapa de riesgos de corrupcion	Mapa de riesgos de corrupcion publicado en portal Web	responsable de comunicaciones	30/12/2019					
	2	Objetivo 2	Verificar la efectividad de controles							
	2.1	Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.	Valoración de controles a procesos	Jefe Oficina Control Interno	30/09/2019					
	2.2	Autoevaluación, basados en matriz de riesgos de los procesos	Autoevaluación del componente de riesgos de los procesos	Jefe oficina control interno y lideres de procesos	30/09/2019					

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Subcomponente 4	2	Objetivo 1	Realizar plan de mejoramiento							
Monitoreo y revision	2.1	Incorporación de acciones de acuerdo a eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.	Matrices de riesgos ajustadas	Prof Apoyo riesgos y Líderes de procesos	30/11/2019					
	2.2	Incorporar ajuste según cambios en el contexto interno y externo.	Matrices de riesgos ajustadas	Prof Apoyo riesgos y Líderes de procesos	30/11/2019					
	2.3	Identificar riesgos emergentes	Matrices de riesgos ajustadas	Prof Apoyo riesgos y Líderes de procesos	30/11/2019					
Subcomponente 5	1	"Objetivo 1"	realizar monitoreo y revisión al cumplimiento de las actividades y controles del mapa de riesgos							
Seguimiento	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	30/05/2019	1	1	100%	se actualizó probabilidad, impacto y riesgo residual de acuerdo	
	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	30/09/2019					
	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	30/01/2020					
		22						50%		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

ANTITRAMITES

Componente 2:	Estrategia Anti trámites					Seguimiento 2° OCI			
Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Fecha seguimiento: a 27/09/2019		% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividades programadas)	Observaciones	
					Actividades programadas hasta la fecha	Actividades cumplidas hasta la fecha			
Subcomponente 1	1	Objetivo 1	Registrar tramites en la plataforma SUIT						
identificación de trámites	1.1	subir los formatos requeridos de la entidad a la plataforma del SUIT.	Formatos subidos	Jefe oficina de planeación	30/03/2019	1	1	100%	se subieron los formatos vigentes de crédito IFC y c. educativo
	1.2	Documentar los tramites de la entidad	Tramites documentados	Profesional oficina de planeación	30/04/2019	1	0	50%	Se documentaron los tramites con acompañamiento del DAFP
	2	"Objetivo 2"	Identificar y analizar elementos de tramites de la entidad						
	2.1	Revisión de manuales para identificar trámites sujetos de intervención	Tramites identificados	Líder procesos misionales y jefe oficina de planeación	30/05/2019	1	1	100%	Se realizo actualizacion de procedimientos y formatos por parte de la subgerencia comercial y con acompañamiento de planeacion
	2.2	Establecer propuesta de acciones de intervención	Mesa de trabajo	comité IGP	30/06/2019	1	0	50%	Se determino actualizacion de procedimientos y actualizacion de formatos en las

 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Subcomponente 2	1	"Objetivo 1"	Establecer los trámites para racionalización							
priorización de tramites	1.1	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	Líder procesos misionales y jefe oficina de planeación	30/06/2019	1	1	100%	Se determino que se realizarian estrategias para disminucion de tiempos de colocacion de crédito y actualizacion de formatos y procedimientos	
	1.2	Propuesta de acciones de intervención de trámites que tendrán intervención en la vigencia .	Trámites definidos	Jefe oficina de planeación	30/08/2019	1	1	100%	Se actualizaron procedimier	
	2	Objetivo 2	Definir requerimientos para la racionalización de tramites							
	2.1	elaborar plan de racionalización para la vigencia 2019 y 2020	plan elaborado y aprobado	Líder procesos misionales y jefe oficina de planeación	30/09/2019					
	<b>7</b>							<b>71%</b>		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

**RENDICION DE CUENTAS**

Componente 3.	Rendición de cuentas					Seguimiento 2° OCI			
	Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Fecha seguimiento: a 27/09/2019		% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividades programadas)	Observaciones
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 2018	Cronograma aprobado por comité de gerencia	Jefe oficina de planeación	28/02/2019	1	1	100%	Se presento y aprobo cronograma de rendición en comité institucional de gestion y desempeño
	1.2	Realizar la consolidación de la información que está bajo la responsabilidad del IFC	Informe para rendición de cuentas consolidado 2018	Profesional oficina de planeación	15/03/2019	1	1	100%	se elaboro y consolido informe de rendicion de cuentas vigencia 2018
	2	Objetivo 2	Revisión y aprobación de informe de rendición de cuentas						
	2.1	Revisión y ajustes al informe	informe definitivo 2018	comité IGD	25/03/2019	1	1	100%	se reviso y ajusto
	2.2	Elaboración y publicación de presentación dinámica	presentación dinámica definitiva 2018	Oficina de sistemas	30/03/2019	1	1	100%	Se publico informe en la pagina web de la entidad

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

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	Elaborar estrategia de rendición de cuentas y responsable de comunicaciones	Estrategia elaborada y socializada	jefe oficina de planeación	30/03/2019	1	1	100%	Se elaboro estrategia de rendicion de cuentas
	1.2	Habilitar espacios de dialogo y de divulgación en redes sociales y/o emisoras e Informar mediante mecanismos electrónicos y/o redes sociales los temas relacionados con la rendición de cuentas.	Espacios de diálogo y divulgación habilitados	Jefe oficina de planeación	15/04/2019	1	1	100%	se habilito formulario de ponencias
	1.3	Realizar convocatoria a actores externos	registro de convocatorias	Oficina de planeación	30/04/2019	1	1	100%	Se publico convocatoria en pagina web y redes sociales
	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	15/04/2019	1	1	100%	Se publico informe en la pagina web de la entidad
	2.2	Convocar chats, foros a través de medios electrónicos (Twitter, Facebook, etc.) para interactuar con la ciudadanía en torno a temas asociados y Habilitar y monitorear link para la presentación de observaciones al informe	Espacios y Link habilitado	Responsable de comunicaciones y oficina de sistemas	15/04/2019	1	1	100%	Se incluyo realizacion de foro para la rendicion de cuentas en plan de participacion ciudadana
	2.3	Realizar Audiencia Pública de rendición de cuentas en la Sede Central incluyendo un sección específica para presentar las metas y logros alcanzados	Rendición de cuentas 2018	Gerencia	30/05/2019	1	1	100%	Se realizo la audiencia de rendicion de cuentas de forma presencial en el auditorio del IFC y se transmitio por facebooklive

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Subcomponente 3:	<b>1</b>	<i>"Objetivo 1"</i>	Promover la participación ciudadana							
INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS	1.1	Establecer temas de interés de los organismos de control con el fin de articular su participación en el proceso de rendición de cuentas.	Temas identificados y socializados	Jefe oficina de planeación	20/05/2019					se realizaron invitaciones a los entes de control y se incluyo temas relacionados con el avance en la implementacion de MIPG
	1.2	Producir y divulgar la información sobre el avance en los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo y las acciones de mejoramiento en la gestión de la entidad (Planes de mejora)		Jefe oficina de planeación	31/12/2019					
	1.3	Realizar encuestas de percepción	Encuesta realizada	Jefe oficina de planeación	30/05/2019	1	1	100%		Se elaboraron encuestas en el evento de rendicion
	<b>2</b>	<i>Objetivo 2</i>	Realizar retroalimentación del informe							
	2.1	Ajustar informe de acuerdo a aportes de actores externos	Informe ajustado	Jefe oficina de planeación	30/05/2019					NO SE PRESENTARON OBSERVACIONES

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Subcomponente 4:	1	"Objetivo 1"	Realizar ajustes a procedimientos							
EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	1.1	Elaboración de informe de evaluación del proceso de rendición de cuentas	Informe del proceso de rendición de cuentas	Jefe oficina control interno	15/09/2019					
	1.2	Publicación del Informe en el portal Web	Informe publicado en portal Web	Jefe oficina de planeación	30/09/2019					
	1.3	Elaboración del Plan de Mejoramiento identificando las actividades que dentro del proceso de rendición de cuentas ameritan intervención y ajustes	Plan de mejoramiento	Jefe oficina de planeación	30/10/2019					
	<b>17</b>								<b>69%</b>	

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 4: Servicio al Ciudadano					Seguimiento 2° OCI				
Subcomponente	Objetivos y Actividades		Meta	Responsable	Fecha programada	Fecha seguimiento: a 27/09/2019		% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividades programadas)	Observaciones
						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 Direccionamiento estratégico	1,1	Implementación del contac center	Contac center implementado	subgerencia administrativa y financiera	30/03/2019				Se realizó contrato ifc-samc- 007/2017, liquidado el 4 de abril de
	1.2	Mecanismo de comunicación directa entre atención al cliente y directiva	Informe de atención al ciudadano socializado y con acciones de mejora	Líder atención al cliente y comunicaciones	mes siguiente al trimestre	1	1	100%	Se presentó informe de atención al ciudadano del IV/2018, en acta de comité ICR y se

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Subcomponente 2	<b>1</b>	<i>"Objetivo 1"</i>	Fortalecimiento de procesos y procedimientos orientados a la atención al cliente						
Fortalecimiento de los canales de atención	<b>1.1</b>	Elaborar estrategia de participación ciudadana	estrategia presentada	Líder atención al cliente y comunicaciones	28/06/2019				Se elaboro y presento ante comité IGD en
	<b>1.2</b>	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	01-01-2019 - 31-12-2019	1	1	100%	la pagina web sobre link de ley de transparencia y se incluyeron encuestas de participacion y de se elabora y
	<b>1.3</b>	Hacer seguimiento trimestral de los mecanismos de participación	Informes trimestrales	Líder atención al cliente y comunicaciones	mes siguiente al trimestre	1	1	100%	presenta antes el 30-04-2019 y el 31-07-2019 los informes
	<b>2</b>	<i>Objetivo 2</i>	Acciones para mejorar la atención al ciudadano						
	<b>2.1</b>	Realizar mantenimiento y soporte al link de pqrs de la pagina web	Mantenimiento realizado	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/09/2019				
	<b>2.2</b>	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	30/12/2019				
	<b>2.3</b>	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención de acuerdo con los requisitos establecidos por DNP - Dirección de Servicio al Ciudadano	Perfiles revisados y servidores asignados	Gerente	30/03/2019	1			se socializo por parte de la prof. de apoyo en comunicaciones la directiva de pagina
	<b>2,4</b>	Realizar propuesta para implementación de nuevos canales de atención de acuerdo a necesidades del cliente	Propuesta de nuevos canales elaborada	Oficina de planeación	30/12/2019				

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Subcomponente 3	<b>1</b>	<i>"Objetivo 1"</i>	Fortalecimiento de competencias a funcionarios						
Talento Humano	<b>1.1</b>	Plan de Capacitación de temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Plan de capacitación ajustado	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/03/2019				
	<b>1.2</b>	Fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos	Capacitaciones realizadas	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/12/2019				
	<b>2</b>	<i>Objetivo 2</i>	Realizar acciones para mejorar el desempeño hacia el cliente						
	<b>2.1</b>	Evaluación del desempeño de los trabajadores y suscripción de nuevos compromisos incluyendo actividades de mejora al servicio al cliente	Evaluaciones realizadas y compromisos suscritos	Jefe de áreas	15/03/2019				
	<b>2.2</b>	fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio	Evaluaciones a contratistas	Supervisores	15/12/2019				

Subcomponente 4	<b>1</b>	<i>"Objetivo 1"</i>	implementar acciones de mejora para la atención al ciudadano						
Normativo y procedimental	<b>1.1</b>	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	1	1	100%	Se definieron acciones de acuerdo a recomendaciones
	<b>1.2</b>	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			Se realiza seguimiento a través de plan de

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Subcomponente 5	<b>1</b>	<i>"Objetivo 1"</i>	conocer las expectativas del cliente								se presento y aprobo metodologia de caracterizacion de grupos de valor y se encuetnra en etapa de desarrollo,
Relacionamiento con el ciudadano	<b>1.1</b>	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Elaborar propuesta de caracterización de grupos de valor	Oficina de planeación	30/05/2019	1					
	<b>1.2</b>	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	30/12/2019						
	<b>1.3</b>	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					de atencion al ciudadano del IV/2018, en acta de comité IGP y se
	<b>2</b>	<i>Objetivo 2</i>	Implementar acciones para incrementar la satisfacción del cliente								
	<b>2.1</b>	Medir la oportunidad en la prestación de los servicios	Indicador de oportunidad, analizado	Subgerencia Comercial	Trimestral						
	<b>2.2</b>	Realizar análisis y propuesta para disminuir el tiempo en la colocación de créditos	Disminución de tiempo en la colocación con relación al trimestre anterior.	Subgerencia Comercial	30/12/2019						
		<b>20</b>								<b>20%</b>	

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

## TRANSPARENCIA

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					Seguimiento 2° OCI				
Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Fecha seguimiento: a 27/09/2019		% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividades programadas)	Observaciones	
					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 activa	1.1	Actualización permanente de la información mínima obligatoria ley de transparencia y de la pagina web	Portal web actualizado permanentemente	Responsable de comunicaciones	01-01-2019 - 31-12-2019	1	1	100%	se realizo actualizacion de la informacion de la pagina y se diligencia indice ITA de la PGN
	1.2	Actualización permanente de información en SECOP, SIA observa y SIGEP	Aplicativos actualizados	Oficina Jurídica	01-01-2019 - 31-12-2019	1	0	100%	
	1.3	Identificación de datos abiertos de la entidad	Apropiación de los conceptos para identificar, publicar y actualizar datos abiertos en el portal www.datos.gov.co	Subgerente Administrativo y Financiero	30/12/2019				

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Subcomponente 2	<b>1</b>	<b>"Objetivo 1"</b>	<i>seguimiento a respuesta de las solicitudes</i>						
Lineamientos de Transparencia pasiva	<b>1.1</b>	Seguimiento a tiempos de respuesta a PQR	Informes trimestrales de seguimiento a PQRS	Líder atención al cliente y comunicaciones	Mes siguiente al trimestre	1	0	50%	Se realiza mensualmente el diligenciamiento del indicador de tramite de PQRS
	<b>1.2</b>	Cumplimiento a términos de respuesta Ley 1712/2014 mediante Seguimiento a PQR atendidas, no atendidas y extemporáneas y generación de acciones de mejora	Informes trimestrales de seguimiento a PQRS	Líder atención al cliente y comunicaciones	Mes siguiente al trimestre	1	0	50%	se elabora y presento ante comité IGD los correspondientes a IV trimestre de 2018 y I y II de 2019
	<b>2</b>	<b>Objetivo 2</b>	<i>Conocer las expectativas del cliente</i>						
	<b>2.1</b>	Medición de la satisfacción del cliente	Informes trimestrales de seguimiento a PQRS	Líder atención al cliente y comunicaciones	Mes siguiente al trimestre	1	0	50%	Se realiza mensualmente el diligenciamiento del indicador de tramite de PQRS
Subcomponente 3	<b>1</b>	<b>"Objetivo 1"</b>	<i>Transparencia y acceso a información pública</i>						
Elaboración los Instrumentos de la Gestión de la información	<b>1.1</b>	Elaborar y/o actualizar Registro o inventario de activos de Información.	Instrumentos Archivísticos elaborados en cumplimiento de la Norma Política Gestión Documental	Subgerente Administrativo y Financiero	30/09/2019				
	<b>1.2</b>	elaborar o actualizar y publicar el Esquema de publicación de información	Plan de comunicaciones ajustado y publicado según Capitulo III del decreto 103 de 2015	Líder atención al cliente y comunicaciones y comité IGP	30/06/2019				
	<b>1.3</b>	elaborar y/o actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice elaborado, aprobado y publicado	Oficina Jurídica - Subgerente Administrativo y Financiero	30/09/2019				
Subcomponente 4	<b>1</b>	<b>"Objetivo 1"</b>	<i>Desarrollar mecanismos de accesibilidad</i>						
Criterios de Accesibilidad	<b>1.1</b>	Realizar diagnostico de criterios de accesibilidad de la pagina web	Diagnostico y plan de acción elaborado	Subgerente Administrativo y Financiero	30/06/2019				

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

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	30/04/2019 - 30/07/2019 - 30/10/2019 - 30/01/2020	1	1	100%	Se evidencia publicación de informe de atención al ciudadano
	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	30/04/2019 - 30/07/2019 - 30/10/2019 - 30/01/2020	1	1	100%	Se evidencia acciones en comité IGD, de acuerdo a observaciones del informe de atención al ciudadano.
	1.3	Seguimiento a acciones	cumplimiento de acciones	Oficina control interno	30/07/2019 - 30/01/2020				
	<b>13</b>							<b>42%</b>	

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				MATRIZ DE RIESGOS					CÓDIGO: MRDP00-01
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION									FECHA: 30-01-2019
	CALIFICACION		EVALUACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES	NUEVA CALIFICACION		NUEVA EVALUACION	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE
PROBAB	IMPACTO	PROBAB.			IMPACTO					
Pérdida de efectivo, cheques en tesorería, 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, bóveda o cajón de seguridad los títulos valores y cheques.	Tesorero - responsable de archivo
				Mantener recursos mínimos en dinero, disponibles en tesorería					aplicar procedimiento recaudos en efectivo.	Tesorero
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	Tesorero
									Procedimiento de conciliaciones bancarias	
Robo y/o Perdida de documentos e información (Utilización indebida de información oficial privilegiada)	3	20	EXTREMO	Registro de préstamo de documentos	1	20	MODERADO	Reducir el riesgo	Llevar el registro y control de préstamos de documentos a través de formato establecido.	Líder Proceso Gestión Documental
				Revisión de clasificación de documentos en las series correspondientes					Seguimiento de devoluciones de documentos	Personal de archivo.
				Acceso al área de custodia de pagarés y documentos relevantes restringido y controlado.					Previo a la digitalización, identificar la serie a la cual pertenece su almacenamiento en el aplicativo.	Subgerencia Administrativa
									Identificación clara de personal único autorizado	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 e IAS.	1	20	MODERADA	Evitar el riesgo	Asignación de administrador de permisos de QFDocument e IAS.	Subgerencia Administrativa
				identificación y custodia restringida de información confidencial					Mantener actualizado y restringidos los permisos de uso de series de QFDocument e IAS.	Persona asignada como administrador
									clasificar la documentación de información confidencial y asegurar su custodia y permisos de consulta.	Líder Proceso Gestión Documental
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.
				Inventario sistematizado y por empleado					Levantamiento de inventario físico y comparativo con el del sistema	Almacenista
				registro de entradas y salidas de elementos de las instalaciones					expedición de paz y salvo de almacén en el momento de la desvinculación	Almacenista
								llevar libro radicado de entrada de elementos y salida de los mismos en portería.	Empresa de vigilancia	

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06	
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>			FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013	
				VERSIÓN:01	

Certificación y pago sin el cumplimiento de las actividades contractuales. (Detrimiento patrimonial)	4	10	ALTA	Verificación de cumplimiento de obligaciones por parte del supervisor.	2	10	MODERADA	Reducir el riesgo	Validación de cumplimiento con el responsable del área que requirió la necesidad	Supervisor o interventor
				evaluación de proveedores					Llevar el registro de evaluación de proveedores y tener en cuenta para contrataciones futuras.	Subgerencia administrativa y financiera
Conciliaciones desfavorables para la entidad. (Detrimiento Patrimonial)	3	10	ALTA	Concepto de comité de conciliación para todas las solicitudes	1	10	BAJA	Evitar el riesgo	analizar las solicitudes judiciales y extrajudiciales en comité de conciliación.	Jefe Oficina Jurídica
Inadecuado manejo de expedientes de las quejas y procesos disciplinarios. (Disciplinario)	3	10	ALTA	Realizar seguimiento a las etapas de los procesos, determinadas en la norma.	2	10	MODERADO	Evitar el riesgo	recaudar el material probatorio necesario y agotar el procedimiento legal del proceso disciplinario	Jefe Oficina Jurídica
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 del crédito.	2	10	MODERADO	Reducir el riesgo	Seguimiento a las solicitudes de crédito por etapas del otorgamiento	Analista y Profesional de 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					Seguimiento a las solicitudes de crédito frente al radicado	Subgerente comercial 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, tramite disciplinario a las quejas verificadas que lo ameriten y publicidad de los trámites.	Jefe Oficina Jurídica Líder de atención al cliente y comunicaciones
Pérdida procesal en la gestión de cobro. (Detrimiento Patrimonial)	3	20	EXTREMA	Seguimiento permanente a los procesos a través de los informes de los abogados externos. Verificación en juzgados	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
									Mantener actualizada la información en IAS sobre abogado externo e instancias del proceso. 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	Registrar y documentar los permisos de acceso y uso de información.	Técnico de Sistemas
Liquidación y pago incorrecta de nómina y prestaciones sociales. (Detrimiento Patrimonial - Disciplinario)	4	10	ALTA	Aplicativo de nómina actualizado y ajustado a las necesidades y novedades	2	10	MODERADO	Evitar el riesgo	Registrar las novedades de personal en el aplicativo de nómina adecuadamente y cuando se requiera.	técnico Talento Humano.
				Verificar la liquidación de nómina, con el respectivo pago					constatar la remuneración y descuentos de nómina en el momento de autorización de pago y giro de cada planilla.	Subgerente Administrativo y financiero.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>			FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
				VERSIÓN:01

Manipulación de los Estados Financieros. (peculado)	3	20	EXTREMO	Auditoría a los estados financieros del Instituto.	2	10	MODERADO	Reducir el riesgo	Verificación de estados a través de CIC y Generación de backup para conservación de la información	Líder Proceso Gestión Financiera
Trafico de influencias para la emisión de conceptos, que puedan beneficiar a personas naturales o jurídicas. (cohecho)	1	20	MODERADO	Verificación del cumplimiento y aplicación de políticas de crédito en la emisión de conceptos	1	10	BAJO	Eliminar el riesgo	Validación de cumplimiento de políticas de crédito	Subgerente comercial y de crédito
Omitir el reporte de actos de corrupción observados en el ejercicio del actuar del Instituto. (peculado)	1	20	MODERADO	sensibilizar e informar al personal del IFC los delitos de corrupción y de la administración pública. Reportar a control interno disciplinario la omisión.	1	10	BAJO	Eliminar el riesgo	Interiorizar los principios y valores institucionales; así como las consecuencias al materializarse este riesgo. * Analizar y documentar el acto para la apertura o cierre del respectivo proceso.	Líder Control Interno
Vinculación de personal a la entidad sin el cumplimiento de requisitos. (disciplinario)	2	20	MODERADO	Verificar la información aportada por el aspirante.	1	10	BAJO	Reducir el riesgo	* Validación de los documentos aportados por el aspirante.	Líder Gestión del Talento Humano.
Estudios previos sin las especificaciones técnicas requeridas o con modificación de necesidades. (proceso disciplinario)	2	20	MODERADO	Verificación de necesidad con especificaciones técnicas	1	10	BAJO	Reducir el riesgo	* Cumplir con el diligenciamiento de los formatos de estudios previos. * Realizar revisión de estudios previos por parte de personal calificado. * Cumplimiento al plan de adquisiciones tecnológico	Líder Gestión Contractual.
Ejecución de gastos no autorizados o no incluidos en el plan de adquisiciones (detrimento patrimonial)	2	10	ALTO	Realizar la contratación de acuerdo al plan anual de adquisiciones. * Verificar los rubros de caja menor.	1	10	MODERADO	Reducir el riesgo	* No realizar contratos que no se encuentren en el PAA. * Validar los gastos a autorizar frente a los rubros definidos	Líder Gestión Contractual.
Celebración indebida de contratos (cohecho)	1	20	MODERADO	Dar cumplimiento a la normatividad contractual y la escogencia de la modalidad de contratación.	1	10	BAJO	Reducir el riesgo	* Seguir los parámetros establecidos en las normas de contratación y los requerimientos exigidos por el Instituto.	Líder Gestión Contractual.
Manipular la información y registro de la información falsa. (peculado)	2	20	MODERADO	Realización de auditorías internas	2	10	BAJO	Eliminar el riesgo	Identificar, programar y realizar revisiones en el plan anual de auditoría	Jefe de control interno
Desahabilitar la protección del sistema Manipulación malintencionada de los equipos (proceso disciplinario, peculado)	1	20	MODERADO	Actualización de antivirus. Utilización solo de los programas permitidos. Seguimiento a los permisos otorgados de acceso a la red.	1	10	BAJO	Reducir el riesgo	Mantenimiento de los equipos y verificación continua del estado de los mismos.	Líder Gestión Tecnológica.
Formulación y direccionamiento de Proyectos que respondan a intereses particulares. (cohecho)	1	20	ALTO	Análisis de viabilidad, técnica, financiera y legal de los proyectos a ejecutar	1	10	MODERADO	Reducir el riesgo	realización de análisis de viabilidad	Jefe de planeación _ Subgerente comercial y de crédito
Inconsistencias en los pagos (detrimento patrimonial)	2	10	ALTO	Revisión y confrontación de movimientos bancarios Conciliaciones bancarias	1	10	BAJO	Reducir el riesgo	Realizar los traslados oportunamente entre cuentas bancarias. Actualización en el sistema IAS los saldos reales en bancos, Auditoría a conciliaciones bancarias.	Profesional área de Tesorería. - Jefe de control interno

 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

**RESUMEN AVANCE DE CUMPLIMIENTO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019**

 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>Contenido</b>	<b>ACTIVIDADES POR COMPONENTE</b>	<b>AVANCE DE CUMPLIMIENTO a 30/09/2019</b>
<b>Gestión de Riesgos</b>		1.1. Ajustar política de administración de riesgos 1.2. Revisar matrices de riesgos por proceso e incorporar observaciones que apliquen 1.3. Aprobación de política 1.4. Divulgación de Política y publicación	* Se evidencia revisión de la política, siguiendo la metodología de la función pública. * Se evidencia el proceso de revisión a las matrices de riesgos con los líderes y responsables de procesos. Las matrices se encuentran ajustadas y ya aprobadas. *ya fueron socializadas y aprobadas por comité. * Políticas aprobadas.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

<b>Anti trámites</b>	<p>1.,1. Subir los formatos requeridos de la entidad a la plataforma del SUIT.</p> <p>1.2. Documentar los tramites de la entidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* se subieron los formatos vigentes de crédito IFC y c. educativo.</li> <li>* Se documentaron los tramites con acompañamiento del DAFP.</li> <li>* Se hace solicitud de actualización de diferentes formatos de crédito educativo.</li> <li>* Aprobación de las solicitudes requeridas.</li> </ul>
----------------------	--	---

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

<b>Rendición de Cuentas</b>	<p>Subcomponente 1:</p> <p>1.1. Definir cronograma de presentación de informes de gestión por dependencias 2018.</p> <p>1.2. Realizar la consolidación de la información que está bajo la responsabilidad del IFC.</p> <p>2.1. Revisión y ajustes al informe</p> <p>2.2. Elaboración y publicación de presentación dinámica.</p> <p>Subcomponente 2:</p> <p>1.1. Elaborar estrategia de rendición de cuentas y responsable de comunicaciones.</p> <p>1.2. Habilitar espacios de dialogo y de divulgación en redes sociales y/o emisoras e Informar mediante mecanismos electrónicos y/o redes sociales los temas relacionados con la rendición de cuentas.</p> <p>1.3. Realizar convocatoria a actores externos</p> <p>2.1. Publicación de informe de rendición en la página web de la entidad.</p> <p>2.2. Convocar chats, foros a través de medios electrónicos (Twitter, Facebook, etc.) para interactuar con la ciudadanía en torno a temas asociados y Habilitar y monitorear link para la presentación de observaciones al informe</p>	<p>* Se evidencia elaboración y consolidado de informe de rendición de cuentas vigencia 2018, con fecha de 30 de Mayo de 2019.</p> <p>* Se evidencia revisión y ajustes pertinentes en el informe de rendición de cuentas con fecha de 30 de Mayo de 2019.</p> <p>* Se evidencia en página web la publicación del informe de rendición de cuentas con fecha de 30 de mayo de 2019.</p> <p>* Se realiza informe de evaluación a la rendición de cuentas vigencia 2018, por parte de la OCI.</p> <p>* Se evidencia habilitado los espacios de dialogo y de divulgación en redes sociales (formulario de ponencias) con fecha de 30 de abril de 2019.</p> <p>* Se evidencia habilitado los espacios de dialogo y de divulgación en redes sociales (formulario de ponencias) con fecha de 30 de abril de 2019.</p> <p>* Se evidencia publicación de convocatoria en página web y redes sociales, con fecha de 30 de abril de 2019.</p> <p>* Se evidencia publicación de informe de rendición en la página web de la entidad con fecha de 30 de Mayo de 2019.</p> <p>* Se incluyó realización de foro para la rendición de cuentas en plan de participación ciudadana</p>
-----------------------------	--	--

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

<b>Atención al Ciudadano</b>	<p>Subcomponente 1:  1.1. Implementación del contac center  1.2. Mecanismo de comunicación directa entre atención al cliente y directiva</p> <p>Subcomponente 2:  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.  1.3. Hacer seguimiento trimestral de los mecanismos de participación</p> <p>Subcomponente 3:  1.1. Plan de Capacitación de temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.</p>	<p>* Se realizó contrato ifc-samc- 007-2017, liquidado el 4 de abril de 2019.</p> <p>* Se presentó informe de atención al ciudadano del IV/2018, en acta de comité IGP y se elaboró y presento el de I/2019, con fecha de 20 de marzo de 2019.</p> <p>* Se evidencia asignación del responsable de comunicaciones y se fortalecimiento al seguimiento y publicaciones en la página y redes sociales con fecha del 28 de enero de 2019.</p> <p>* Se evidencia elaboración de informe de atención al ciudadano en el cual se incluye este ítem de mecanismo de participación, con fecha de 31 de enero y 30 de abril de 2019.</p> <p>* Se evidencia aprobación del PIC en el cual se incluyó tema de atención al ciudadano con fecha de 20 de febrero de 2019.</p>
------------------------------	--	--

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

## Transparencia y Acceso a la Información

<p>Subcomponente 1:</p> <p>1.1. Actualización permanente de la información mínima obligatoria ley de transparencia y de la página web.</p> <p>1.2. Actualización permanente de información en SECOP, SIA observa y SIGEP</p> <p>Subcomponente 2:</p> <p>1.1. Seguimiento a tiempos de respuesta a PQR.</p> <p>1.2. Cumplimiento a términos de respuesta Ley 1712/2014 mediante Seguimiento a PQR atendidas, no atendidas y extemporáneas y generación de acciones de mejora.</p> <p>2.1. Medición de la satisfacción del cliente.</p> <p>Subcomponente 5:</p> <p>1.1. Informe de atención al ciudadano</p> <p>1.2. Levantamiento de acciones de acuerdo a observaciones del informe de atención al ciudadano</p>	<p>* Se evidencia actualización permanente de la información mínima obligatoria ley de transparencia y de la página web a través de lo solicitado por las diferentes áreas y el responsable de comunicaciones.</p> <p>*En cuanto a SECOP se encuentra información publicada extemporaneamente, SIA OBSERVA y SIGEP a través del RESPONSABLE DE LA OFICINA Jurídica.</p> <p>* El informe de atención al ciudadano se presentó con retraso a la OCI y en el formato incorrecto.</p> <p>* Se evidencia el seguimiento semanal y reporte en informe de atención al ciudadano</p> <p>* Se evidencia elaboración del indicador trimestral para medir la satisfacción del cliente.</p> <p>* No se encuentra publicado en la página web del IFC</p> <p>* Se evidencia acciones en comité IGD, de acuerdo a observaciones del informe de atención al ciudadano.</p>
--	--

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

## INICIATIVAS ADICIONALES

Componente 5:	Iniciativas adicionales					Seguimiento 1º OCI				
Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Fecha seguimiento: a 13/05/2019		% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividades programadas)	Observaciones		
					Actividades programadas hasta la fecha	Actividades cumplidas hasta la fecha				
Subcomponente 1	1	"Objetivo 1"	<i>compromisos éticos</i>							
INICIATIVAS ADICIONALES	1.1	Divulgar e interiorizar Código de Ética que incorpora lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante	Código ético socializado incluyendo con los parámetros anticorrupción. Socialización del código de ética con el apoyo de comunicaciones.	jefe oficina de control interno	30/03/2019	0	0	0,0%	Control Interno hace seguimiento a la implementación del código de integridad; documento estandarizado por la función pública para que las entidades de orden nacional y territorial lo ajusten, implementen y socialicen al interior de las mismas. En el IFC está en proceso de aprobación dicho código de integridad.	
	1.2	Promover acuerdos, compromisos y/o protocolo éticos al interior de la entidad.	Acuerdos, compromisos y/o protocolos suscritos.	jefe oficina de control interno	30/09/2019	0	0	0,0%		
	1.3	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos y los delitos contra la administración pública	Realizar jornadas de sensibilización con el apoyo de comunicaciones.	oficina de planeación y oficina jurídica	30/06/2019					
	2	"Objetivo 2"	<i>implementación de manuales</i>							
	2.1	implementación de los manuales de riesgo de la entidad SARO, SARLAFT, SARC, de riesgo y liquidez, así como de Gobierno corporativo	Manuales implementados y evaluados	subgerencia administrativa y financiera - subgerencia comercial y jefe oficina de planeación	30/12/2019					