 <p>Instituto Financiero de Casanare</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>CARTA</p>	<p>CODIGO : RGD00-01</p>
	<p>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</p>		<p>FECHA DE APROBACIÓN: 30/05/2013</p>
			<p>VERSIÓN:01</p>

Yopal, 28 de enero de 2014

No. 20140113

Doctor
RAUL YERALDO BARON PIRABAN
 Gerente
 Instituto Financiero de Casanare

ASUNTO: Entrega informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y atención al ciudadano 2013.

Atento saludo, doctor Barón.

En cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y el Decreto 2641 de 2012, me permito hacer entrega del informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el 2013 del Instituto, adoptado mediante resolución 258 de fecha 30 de julio de 2013, el cual contiene las actividades realizadas y las anotaciones y evidencias obtenidas desde por Control Interno, con base en lo planteado como acciones por cada componente, a saber:

1. Mapa de riesgos de corrupción.
2. Plan para implementar estrategias anti-trámites.
3. Plan de Rendición de cuentas
4. Plan para mejorar la atención al cliente

Igualmente se hacen algunas recomendaciones a fin de tener en cuenta para la elaboración del Plan anticorrupción de la vigencia 2014.

Cordialmente,



LENZ SANCHEZ AMEZQUITA
 Jefe de Control Interno


Revisó: Nombre
 Cargo:
 Proyecto: Nombre
 Cargo:

Original: Destinatario
 1ª Copia: Oficina de Control Interno

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE
IFC

31 ENE 2014

RECIBIDO POR: 
 HORA: **3:24 Pm**

 Instituto Financiero de CASANARE	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 ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2013 DEL INSTITUTO FINACIERO DE CASANARE


DEPENDENCIA:

OFICINA DE CONTROL INTERNO

LENZ SANCHEZ AMEZQUITA
Jefe Control Interno

Yopal, Casanare

28 de enero de 2014

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

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011, el Instituto Financiero de Casanare planteó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2013, el cual fue aprobado mediante Resolución No. 258 del 30 de julio de 2013, contempla los componentes de Mapa de Riesgos de corrupción, Rendición de Cuentas, Atención al Cliente y mecanismos Anti-trámites.

En cumplimiento al Decreto 2641 de 2012 Artículo 5. La oficina de Control Interno realizó el seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, del cual se genera el presente informe con la matriz de seguimiento, con el fin de validar si las causas inicialmente identificadas a los riesgos de corrupción se mantienen y si es necesario ajustar o implementar controles adicionales.


Este informe contempla las actividades realizadas, anotaciones y evidencias por cada uno de los componentes y acciones establecidas, así como recomendaciones para el mejoramiento de los mismos, de tal forma que conlleven a mitigar los posibles riesgos de corrupción, simplificar, estandarizar, eliminar optimizar o automatizar trámites y procedimientos administrativos; afianzar la relación entre el Instituto y el Ciudadano, mediante la socialización de la gestión a la comunidad y su evaluación, igualmente se pretende con éste plan que se mejore la atención al ciudadano, en cuanto a calidad, accesibilidad, y oportunidad, brindando siempre un trato respetuoso, digno y humanizado.

OBJETIVO

Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2013, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" y Decreto 2641 de 2012, de tal forma que se garantice la transparencia en la gestión, la atención y prestación de los servicios de manera oportuna, ágil y efectiva al Ciudadano.

ALCANCE

Determinar el cumplimiento al Plan Anticorrupción y sus componentes de Mapa de riesgos de corrupción, Atención al Cliente, Rendición de cuentas y Estrategias Anti-trámites de la vigencia 2013 a través del seguimiento de las actividades propuestas y evidencias de las mismas, con el fin de validar si las causas inicialmente identificadas a los riesgos de corrupción se mantienen y si es necesario ajustar o implementar controles adicionales.

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

ACTIVIDADES REALIZADAS

El mapa de riesgos de corrupción del Instituto Financiero de Casanare se elaboró de acuerdo a la metodología y partiendo de las auditorías realizadas por entidades de control y vigilancia, con personal líder de áreas identificando posibles puntos críticos para la estabilidad, el buen funcionamiento del Instituto y enfocado a las metas propuestas en el Plan Estratégico de Gestión 2012 - 2015.

Es importante resaltar que la entidad dentro de las actividades realizadas que conllevan a mitigar el riesgo de corrupción, a mejorar la atención al ciudadano, establecer mecanismos anti-trámites y la rendición de cuentas a la comunidad, para la vigencia 2013 fueron las siguientes.

1. MECI – CALIDAD:

Se realizó actualización de procesos y procedimientos del instituto con la participación de los funcionarios se definió el mapa de procesos el cual esta basado en las necesidades de los clientes y orientado hacia la satisfacción de clientes externos e internos.

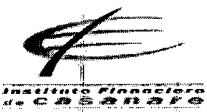
Se levantaron 13 procesos a saber:

1. Proceso de Direccionamiento Estratégico
2. Planeación
3. Gestión de Financiación
4. Gestión de Programas y Proyectos
5. Gestión Financiera
6. Administración del Talento Humano
7. Gestión Documental
8. Gestión Jurídica
9. Contratación
10. Administración de Recursos Físicos
11. Gestión Tecnología
12. Atención al Cliente
13. Seguimiento y Control

Incluye dentro de éstos el mapa de riesgos por procesos.

Elaboración Código de Ética y Buen Gobierno

A través de reuniones participativas se definió el Código de Ética el cual fue aprobado y adoptado mediante resolución No. 196 del 14 de junio de 2013 y se elaboró el código de Buen Gobierno, éste se encuentra para aprobación. Se realizó un avance significativo sobre MECI y CALIDAD, se evidencia en los informes pormenorizados del Estado del Control Interno.

 <small>Instituto Financiero de Casanare</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

2. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE CONTRATACIÓN.

El instituto mediante el Acuerdo 09 del 30 de diciembre de 2013, aprobó el Manual de Contratación el cual empezará a regir en el 2014 en el cual se establecen directrices y parámetros que guían la gestión contractual de cada una de las etapas de los procesos de selección, enmarcado dentro del marco legal, y fue subido al SECOP. Respecto al Manual de Supervisión e Interventoría se guía por el de la Gobernación de Casanare.

La actividad contractual del Instituto sigue los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, contemplados en el artículo 209 de la Constitución Política, y por el principio de buena fe. Además se rige por lo establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, por el Derecho Privado y por los procedimientos de contratación propios del Instituto. Su régimen contractual, en materia de incompatibilidades e inhabilidades, es el mismo dispuesto en la Ley para las entidades estatales

3. ADQUISICIÓN DE SOFTWARE Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO

La empresa realizó la compra de un software integral con las demás áreas financieras, administrativas y de financiación, lo cual ayuda significativamente para establecer controles en los procedimientos y actividades que mitigen los posibles riesgos de corrupción, sobre todo en el manejo de los créditos y cartera.

4. AUDITORÍAS INTERNAS


A través de la oficina de Control Interno, se realizaron auditorías a Caja Menor, Proyectos específicos de Repoblamiento bovino, Reforestación y Palma, informe de auditoría que está para ser socializado y elaboración de Planes de Mejora.

5. ACTUALIZACIÓN DE PÁGINA WEB

El instituto ha presentado una mejora en el uso de la página web dentro del cual ya se encuentran subidos formatos para trámites de créditos, recepción de PQRS, y a través de éste medio se tienen informada a la comunidad sobre las gestiones que se realizan en el Instituto, Se pone a disposición de la comunidad las memorias de la rendición de cuentas que se realizan, para 2013 la presentada a la Asamblea Departamental. Se proyecta para el 2014 poner en uso el link de Trámites y Consultas dentro del componente de mecanismos anti-trámites.

6. CAPACITACIONES

A través de la Escuela de Negocios Proyecto Formación Empresarial cuyo objetivo es capacitar a las personas interesadas en obtener créditos a través del IFC, sobre formación empresarial, a la vez dar a conocer los proyectos y actividades misionales del Instituto, se realizaron 80 jornadas de capacitación con aproximadamente 1000 usuarios.

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

7. RECOMENDACIONES

Se recomienda para la elaboración del Plan anticorrupción de 2014 se tenga en cuenta el mapa de riesgos de los diferentes procesos, hallazgos de auditorías internas, mantener las acciones correctivas propuestas en el plan de mejoramiento con entidades de control; recomendaciones del área jurídica y control interno disciplinario; así como el análisis de los posibles actos de corrupción que se pueden llegar a presentar en el Instituto; la inclusión de capacitaciones relacionadas con el autocontrol, clima laboral, prevención del daño antijurídico; formulación de políticas institucionales entre éstas importantes resaltar la de Administración del Riesgo, Seguridad de la información, Prevención del daño antijurídico.



LENZ SANCHEZ AMEZQUITA
Jefe Oficina Control Interno
Instituto Financiero de Casanare

Anexo: Matriz de Seguimiento.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2013

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

PUBLICACION: JULIO 30 DE 2013, RESOLUCION No. 258

COMPONENTE PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ACTIVIDADES REALIZADAS	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS
MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION	<p>1, Actualización de procedimientos para dejar definido control para el objeto de los fondos destinados a caja menor.</p> <p>Indicar rubros presupuestales que requiere el IFC</p>	Subgerencia Administrativa Financiera	Se verificó la afectación presupuestal en los gastos de caja menor de la vigencia 2013.	se toma como referencia el informe de la Contraloría Departamental de Casanare, como resultado de la auditoría al Plan de Mejoramiento, en el cual se encontraba incluido un hallazgo con ésta acción correctiva.
<p>2, Actualización de los Manuales de Funciones y Competencias.</p> <p>Actividades claramente delimitadas en los contratos.</p> <p>Velar por la aplicación del Manual de Procesos y procedimientos.</p> <p>Actividades de Inducción y Reinducción sobre normas vigentes.</p>	Coordinador de Talento Humano	Se realizó en el segundo semestre de 2013 actualización a los procesos y procedimientos del Instituto, los cuales serán socializados una vez estén aprobados en su totalidad. Se hace la inducción al personal nuevo de planta.	se cuentan con firmas de reuniones de levantamiento de procesos y procedimientos con la participación de los funcionarios.	
<p>3, Actualización e Implementación procedimientos del proceso de Gestión Documental donde se evidencie controles que mitiguen el riesgo</p>	Auxiliar de Archivo	Se realizó en el segundo semestre de 2013 actualización a los procesos y procedimientos del Instituto, los cuales serán socializados una vez estén aprobados en su totalidad dentro de los cuales se encuentra el de Gestión Documental el cual incluye mapa riesgos del proceso. Igualmente al Proceso de contratación se incluyó el formato de Lista de chequeo para digitalización de contratos formato RCT00-23	Proceso Gestión Documental actualizado e inclusión y uso del formato RCT00-23 dentro del proceso de contratación, el cual se diligencia por cada contrato.	
<p>4, Campañas para difundir el Código de Ética, principios y valores.</p> <p>Actualizar manuales de procedimientos.</p> <p>Mejorar procedimientos de contratación.</p>	Jefe de Control Interno y Jefe de la Oficina Planeación	Se actualizaron los procesos y procedimientos, el código de ética, igualmente se realizó el boletín NOTI-MECI, y el concurso para el código de ética, y se modifica el Manual de Contratación,	Resolución No. 196 del 14 de junio de 2013 se adoptó el código de ética, y mediante Acuerdo No. 009 de dic 30 de 2013 se adoptó el Manual de contratación del IFC.	

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2013

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

PUBLICACION: JULIO 30 DE 2013, RESOLUCION No. 258

COMPONENTE PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ACTIVIDADES REALIZADAS	ANOTACIONES/EVIDENCIAS
	5, Elaboración de actas en los diferentes comités y registrar firmas de asistencia	Comités	Se realiza acta con firmas de las reuniones de los comités institucionales.	Se evidencia actas de reunión de los comités más relevantes de la institución, como son comité de conciliación, comité de saneamiento contable entre otros..
	6, Actualización de procedimientos del proceso de contratación	Jefe de la Oficina Planeación	Se actualizaron los procesos y procedimientos, incluido dentro de éste el de Contratación, y se modifica el Manual de Contratación.	Mediante Acuerdo No. 009 de dic 30 de 2013 se adoptó el Manual de contratación del IFC.
	7, Revisión y actualización del normograma por ejes temáticos y dependencias. Socialización y capacitación del normatividad.(prevención del daño antijurídico)Capacitación en cultura del autocontrol.	Jefe de la Oficina Planeación	Se hizo la actualización de los procesos en el cual se tuvo en cuenta las normas vigentes aplicables al IFC.	Se sugiere incorporar en el 2014 dentro del Plan de Capacitaciones temas sobre cultura de autocontrol.
	8, Fortalecer la planeación de necesidades del talento humano. Garantizar los recursos para la contratación del talento humano idóneo y en forma oportuna. Revisión de actividades y documentos de soporte.	Coordinador de Talento Humano y Jefe de la Oficina Jurídica	Dentro de la actualización del Proceso de Contratación se mejoraron los formatos de Justificación necesidad de personal, Estudio previo y Verificación de requisitos.	Se establecieron los siguientes formatos RCT00-02 Justificación necesidad de personal, RCT00-05 Verificación de requisitos y RCT00-10 Estudio previo, dentro del proceso de CONTRATACIÓN. A través de resolución se establecieron los perfiles, requisitos y remuneración al personal que se vincule mediante contratación para aplicarlos en la vigencia 2014.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2013

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

PUBLICACION: JULIO 30 DE 2013, RESOLUCION No. 258

COMPONENTE PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ACTIVIDADES REALIZADAS	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS
MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION	9, Elaboración, actualización e implementación de Políticas de Operación y Código de Buen Gobierno	Jefe de Oficina de Planeación	Se elaboró la política de calidad y código de buen gobierno, documentos que esta para aprobación.	Se levantó política de calidad, sin embargo se evidencia la falta de políticas institucionales relacionadas con administración del riesgo, responsabilidad social, de operación entre otras, así como indicadores para su medición.
10, Fortalecer la política de cero papel. Establecer como política prioritaria el manejo documental y de archivo. Precisar metas y responsables en la organización documental. Capacitación permanente para el manejo del archivo documental. Implementación del proceso Gestión documental Manual de procedimientos actualizados	Todos los Procesos	Se actualizó el proceso de Gestión documental, se hace uso de un aplicativo de manejo documental interno, se hace uso de los correos institucionales.	Se evidencia el uso del aplicativo QfDocument, para la consulta y envío de documentos correspondencia, así como los correos institucionales, mecanismos que aportan en la reducción de costos en papel e impresiones.	
11, Conformación e implementación de grupos de trabajo con responsabilidad.	Oficina de Planeación y Coordinador de Talento Humano	EN el segundo semestre de 2013 se realizaron grupos de trabajo para la actualización de procesos y procedimientos así como el diseño del código de ética y buen gobierno.	Se evidencias dichas actividades con soportes de firmas de reuniones presentadas en los informes del profesional que realizó actividades de MECI-CALIDAD. Y lideró la actualización de los procesos entre otras actividades.	
12, Fortalecer canales para recepción de quejas por parte del ciudadano. Seguimiento permanente a la oportuna atención de las quejas. Sanciones ejemplares Publicidad de los trámites.	Proceso Tecnológico	Se creo la ventanilla única de correspondencia, desde esta área se recepcionan las PQRS presentadas por los ciudadanos, se levanto el proceso de atención al cliente y sus procedimientos	El instituto cuenta con los siguientes mecanismos de recepción de PQRS, ventanilla única, buzón de PQRS, y el link en la pag web, la cual no fue consultada en el 2013, se inicia dicho proceso de consulta y seguimiento a partir de 2014, a través de la oficina de control interno.	

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2013

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

PUBLICACION: JULIO 30 DE 2013, RESOLUCION No. 258

COMPONENTE PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ACTIVIDADES REALIZADAS	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS
	13, Directrices de la Alta Dirección para establecer políticas para la publicación de información pública y sus responsables.	Proceso Tecnológico	Desde la alta dirección se presenta la voluntad política de actualizar los procesos y procedimientos de la institución, incluido dentro de estos el proceso de Gestión de la Tecnología, y su mapa riesgos.	Proceso Gestión Tecnológica actualizado, se tiene que mejorar dentro de los procesos internos de la institución el manejo, y publicación y responsables de la publicación de la información.
	14, Actuaciones con sujeción a los procesos y procedimientos legalemente establecidos. Fortalecer valores institucionales.	Jefe de Oficina de Planeación y Jefe de la Oficina de Control Interno	Se avanzó en Sistema de Gestión de Calidad y MECI, en el 2013 en un porcentaje significativo, el comité de control disciplinario opera y funciona de acuerdo a la normatividad y sus responsabilidades.	actas de comité de control disciplinario.
	15, Capacitación de las normas éticas y de procedimientos. Motivar el sentido de pertenencia. Rotación de personal en los puestos críticos.	Jefe de Oficina de Planeación y Jefe de la Oficina de Control Interno	Se levantó en concenso el código de ética, Se realizó rotación de personal en puntos clave de la institución.	Resolución No. 196 del 14 de junio de 2013 se adoptó el código de ética. Rotación de personal.
	16, Actualización de procedimientos Seguimiento permanente al estado del crédito	Subgerencia Comercial y Oficina Jurídica	Se actualizó el Proceso de Financiación, procedimiento administración de cartera. Desde el área jurídica se está haciendo una actualización de los procesos a favor del Instituto.	Relación de procesos a favor y en contra del Instituto presentada por el área Jurídica.
MECANISMOS ANTI-TRÁMITES	1, Realizar mesas de trabajo con los responsables del procedimiento. 2, Revisión de procesos que contengan trámites. 3, Analisis normativo de los trámites. 4, Actualización de la Información e inventario para ser registrado en el SUIT. 5, Realizar mesas de trabajo con los responsables del procedimiento.			

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2013

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

PUBLICACION: JULIO 30 DE 2013, RESOLUCION No. 258

COMPONENTE PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ACTIVIDADES REALIZADAS	ANOTACIONES/EVIDENCIAS
	6, Diagnóstico de los trámites a intervenir : Análisis de los factores internos (Complejidad, Costo, Tiempo), Factores externos (Pago; PQRS; Auditorías: hallazgos o acciones de mejora- Consulta ciudadana)			

ds

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2013

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

PUBLICACION: JULIO 30 DE 2013, RESOLUCION No. 258

COMPONENTE PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ACTIVIDADES REALIZADAS	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS
<p>MECANISMOS ANTI-TRÁMITES</p>	7, Determinación de los trámites que requieren intervención.	<p>Subgerencia Administrativa y Financiera</p>	<p>Con la actualización de los procesos y procedimientos se eliminaron actividades no requeridas que ayudan a la agilidad y oportunidad en tiempos en los procedimientos. Se están adelantando acciones de análisis de trámites con base en los nuevos procesos y procedimientos, y la puesta en operación del software financiero integral.</p>	<p>Se evidencia la puesta en operación del software financiero ajustado a las necesidades del Instituto el cual es más integral con las áreas financieras, de financiación (créditos y cartera), talento humano, gestion de recursos físicos. Se recomienda realizar en el 2014 el análisis de procesos y trámites a fin de racionalizar trámites innecesarios que reducen costos y tiempos en el Instituto y de tal forma que se vean beneficiados los usuarios.</p>
	8, Realizar mesas de trabajo con los responsables del proceso.			
	9, Identificar los trámites que requieren de racionalización, en terminos de simplificación, (reducción de costos, requisitos, pasos, tiempo, documentos) Estandarización (DAFP-SUIT), Eliminación (supresión tramites, requisitos, documentos y pasos) y Optimización (modernización, relaciones entre entidades, seguimiento del estado, consultas interdependencias).			
	10, Realizar los cambios respectivos, utilizando estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas orientadas a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.			
	11, Aprobación del trámite por parte del Comité de Gobierno en Linea			
	12, Registro del trámite en la plataforma del SUIT			
	13, Implementar el uso de las tecnologías de la información y comunicación TIC, en el contexto de la estrategia de Gobierno en Linea.			
	14, Registro de los trámites aprobados en Gobierno en Linea. (DAFP).			
	15, Coordinar las acciones con la Oficina de Sistemas e Informatica, creando canales de comunicación entre las dependencias responsables de los procedimientos.			
	16, Definir las organizaciones que contengan procesos de negocio de interes para la Administración.			
	17, Realizar acciones conjuntas con las entidades para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades.			

de 5

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2013

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

PUBLICACION: JULIO 30 DE 2013, RESOLUCION No. 258

COMPONENTE PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ACTIVIDADES REALIZADAS	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS
<p>RENDICION DE CUENTAS</p>	<p>1, Realizar la revisión y consolidación de la información que está bajo la responsabilidad del IFC</p>	<p>Jefe de la Oficina de Planeación</p>	<p>El instituto en noviembre de 2013 presentó rendición de cuentas a la Asamblea departamental sobre la gestión realizada y situación financiera del instituto. 2, Se presentaron los informes a los entes de control, vigilancia y regulación como son Contraloría General de la Republica, Contaduría General de la Nación, Contraloría Departamental de Casanare, los cuales fueron publicados en pag web del instituto. 3, A través de la Escuela de Negocios Proyecto Formación Empresarial se da a conocer los proyectos y actividades misionales del Instituto, se realizaron 80 jornadas de capacitación, aproximadamente a 1000 usuarios.</p>	<p>Se evidencia soportes de capacitaciones, diligenciamiento de encuesta, publicaciones en pag web de informes, avances y seguimientos, Planes, y a través de consulta en las pag web de los entes de control o aplicativos. Se recomienda definir un plan de rendición de cuentas ajustado a la normatividad y Plan estratégico de la Institución con indicadores que permitan su medición y mejora, así como retroalimentación y satisfacción de la ciudadanía en general.</p>
	<p>2, Elaborar un inventario de datos para determinar aquellos datos que se van a publicar en formatos abiertos reutilizables</p>	<p>Jefe de la Oficina de Planeación</p>		
	<p>3, Priorizar, documentar y estructurar el conjunto de Datos abiertos, relevantes para la ciudadanía</p>	<p>Jefe de la Oficina de Planeación</p>		
	<p>4, Enviar información a la Gobernación para publicar y promocionar la información o conjunto de datos abiertos en las plataformas establecidas y a través de medios físicos y electrónicos</p>	<p>Jefe de la Oficina de Planeación</p>		
	<p>5, Definir y difundir la metodología de dialogo presencial que permita la participación de los grupos de interés</p>	<p>Coordinación de Gobierno en Línea</p>		
	<p>6, Crear espacios de encuentros presenciales utilizando la metodología de dialogo con la ciudadanía</p>	<p>Coordinación de Gobierno en Línea</p>		
	<p>7, Promocionar los mecanismos electrónicos para consultar a los usuarios sobre los temas que deben ser incluidos en la rendición de cuentas.</p>	<p>Coordinación de Gobierno en Línea</p>		
	<p>8, Habilitar canales de interacción en línea durante el evento de rendición de cuentas y realizar ejercicios de rendición de cuentas en línea.</p>	<p>Coordinación de Gobierno en Línea</p>		
	<p>9, Definir y divulgar el cronograma de actividades permanentes y de menor frecuencia de la Rendición de Cuentas</p>	<p>Jefe de la Oficina de Planeación</p>		
	<p>10, Vigilar y controlar el cumplimiento de las acciones de rendición de cuentas según el cronograma establecido</p>	<p>Jefe de la Oficina de Planeación</p>		
	<p>11, Identificar las principales acciones de mejora que realizará la entidad, como resultado de las observaciones ciudadanas y la evaluación de la gestión realizada en la rendición de cuentas.</p>	<p>Jefe de la Oficina de Planeación</p>		

ds

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2013

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

PUBLICACION: JULIO 30 DE 2013, RESOLUCION No. 258

COMPONENTE PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ACTIVIDADES REALIZADAS	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS
	12, Elaborar, publicar y divulgar las acciones de mejora y los resultados de las reuniones y diálogos de los eventos de rendición de cuentas para conocimiento de la ciudadanía.	Jefe de la Oficina de Planeación		
	13, Hacer seguimiento, control y evaluación a las acciones de mejora propuestas	Jefe Oficina de Control Interno		
	14, Retroalimentar el proceso de rendición de cuentas para su mejora y optimización de resultados visibles, tanto para las entidades públicas como para los ciudadanos,	Representante de la Alta dirección		
	15, Elaborar un documento de la evaluación de la estrategia del proceso de Rendición de Cuentas de la entidad, con las evaluaciones individuales de cada acción propuesta ejecutada	Jefe Oficina de Control Interno		
	16, Publicar y divulgar el documento de evaluación, por medio físico y electrónico, a los actores identificados y a la ciudadanía en general	Jefe oficina de Sistemas Jefe Oficina de Control Interno		
ATENCION AL CLIENTE	1, Diseño campaña de socialización	profesional de apoyo		
	2, diseño e implementación de procedimientos	profesional de apoyo		
	3, Estadísticas de Satisfacción al Cliente	profesional de apoyo		
	4, Convocar al ciudadano para que haga uso de los medios de comunicación existentes en el IFC (Página web, línea telefónica, buzones, correspondencia y atención presencial)	profesional de apoyo		
	5, Realizar audiencias públicas	profesional de contratación		
	6, Promover la convocatoria a las veedurías ciudadanas para los diferentes proyectos de inversión	profesional de contratación		
	7, Establecer prioridad en la atención en el primer piso para ser atendidos por el Gerente	Gerente		

465

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2013

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

PUBLICACION: JULIO 30 DE 2013, RESOLUCION No. 258

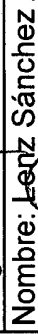
COMPONENTE PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ACTIVIDADES REALIZADAS	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS	
<p>ATENCION AL CLIENTE</p>	8, Adecuación de espacios físicos para facilitar el desplazamiento de personas especiales.	Subgerencia Financiera y Administrativa			
	9, Elaboración de estudios sobre necesidades y expectativas.	profesional de apoyo			
	10, Evaluación de los servicios prestados	profesional de apoyo			
	11, Implementar Código de Ética	profesional de apoyo			
	12, Programar capacitaciones dirigidas a los funcionarios y en especial a quienes son partícipes del proceso.	profesional de apoyo			
	13, Promover campañas de sensibilización a la ciudadanía en asuntos de participación comunitaria.	profesional de apoyo			
	14, Mejorar los canales de participación ciudadana a través de la Pagina web, línea telefónica, buzones, correspondencia y atención presencial.	profesional de apoyo			
	15, Definir acciones, cronograma e indicadores.	profesional de apoyo			
	16, Coordinar con la Dirección de Servicios Administrativos la asignación de espacios físicos adecuados para la prestación del servicio de atención al ciudadano.	profesional de apoyo			
	17, Realización de Estudio técnico, proyecto de ordenanza y actos administrativos.	profesional de apoyo			
	18, Creación y puesta en marcha de la dependencia de Atención al Ciudadano.	profesional de apoyo			
	19, Recepcionar la información suministrada por los ciudadanos	profesional de apoyo			
	20, Socializar el procedimiento de PQRSD con las dependencias donde están ubicados los buzones para atención a la ciudadanía.	profesional de apoyo			
21, Hacer seguimiento y control al trámite de PQRSD depositadas en los buzones	profesional de apoyo				
22, Capacitación del operador de atención telefónica.	profesional de apoyo				
23, Capacitar a los funcionarios responsables del procedimiento de PQRSD, en la obligatoriedad del cumplimiento de los terminos legales y reglamentarios.	profesional de apoyo		<p>El Instituto dentro de la actualización de los procesos y procedimiento se incluyo el proceso de Atención al Ciudadano, el cual incluye el mapa de riesgos del proceso, como mejoras en el 2013, se formalizó la ventana única, se incrementaron puntos de atención al cliente, se diseño en pag web el link de PQRSD, en cual entrara a funcionar en el 2014, se subió a pag web los formatos y requisitos para créditos. Se adoptó el código de ética del Instituto el cual incluyen los valores y principios, conductas para los servidores públicos, actuaciones éticas;</p>	<p>La aplicación de indicadores de éste componente presenta un cumplimiento muy mínimo, por lo tanto se recomienda incluir actividades para el 2014 que conlleven a mejorar la atención al cliente tanto externo como interno, mejorar el clima laboral y organizacional, establecer y poner en funcionamiento canales de comunicación con la ciudadanía y el cliente más efectivos; adaptar espacios físicos adecuados para la población vulnerable, realizar un adecuado y oportuno seguimiento a las PQRSD que se recepcionan en los diferentes puntos de atención que se tienen para ello.</p>	

AS

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2013

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

PUBLICACION: JULIO 30 DE 2013, RESOLUCION No. 258

COMPONENTE PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ACTIVIDADES REALIZADAS	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS
	24, Direccional oportunamente a las dependencias correspondientes.	profesional de apoyo		
	25, Promoción de espacios virtuales de opinión a través de acceso a la pagina web. (Encuestas, foros, chat)	profesional de apoyo		
	26, Conformar mesas de trabajo para realizar el analisis y seguimiento a la informacion.	profesional de apoyo		
	27, Elaborar Plan de Mejoramiento	profesional de apoyo		
Consolidación del Documento	Cargo: Jefe de Planeación			
	Nombre: Marjha Cecilia Fuentes			
	Firma: 			
Seguimiento de la Estrategia	Cargo: Jefe de Control Interno			
	Nombre: Lenz Sánchez Amézquita			
	Firma: 