

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CARTA	CODIGO : RGD00-01
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 30/05/2013
			VERSIÓN:01

No. 20151061

Yopal, 30 de abril de 2015

Doctor
HUGO ALFONSO ARCHILA SUAREZ
Gerente
Instituto Financiero de Casanare
Yopal

ASUNTO: Entrega primer informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y atención al ciudadano 2015.

Atento saludo, doctor Archila.

En cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y el Decreto 2641 de 2012, me permito hacer entrega del primer informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2015 del Instituto Financiero de Casanare, adoptado mediante resolución 026 de fecha 30 de enero de 2015, el cual fue consolidado por la oficina de Planeación, y contiene las actividades realizadas en el periodo enero a abril, algunas anotaciones y evidencias obtenidas, así mismo recomendaciones, con base en las acciones propuestas por cada uno de los siguientes componentes:

1. Mapa de riesgos de corrupción
2. Plan Atención al Cliente
3. Mecanismo Anti trámites
4. Rendición de Cuentas.

Esperando que el resultado de éste seguimiento conlleve a realizar el análisis de causas al bajo cumplimiento y definir acciones correctivas y preventivas para la mejora continua y a seguir fortaleciendo el sistema de control interno respecto a la política de anticorrupción y atención al ciudadano del Gobierno Nacional y la política de Administración del Riesgo del Instituto.

Cordialmente,

LENZ SANCHEZ AMEZQUITA
Jefe de Control Interno

Anexo: 6 folios.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2015,
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE
SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA A 30 DE ABRIL DE 2015

IDENTIFICACIÓN		CALIFICACIÓN		EVALUACIÓN DEL RIESGO		MEDIDAS DE MITIGACIÓN				SEGUIMIENTO A 30 DE ABRIL									
CAUSAS	No.	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	VALORACIÓN DEL RIESGOS		ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR	ACTIVIDADES REALIZADAS A ABRIL 30 DE 2015	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS	RECOMENDACIONES					
						Tipo de Control	Riesgo												
<p>1. Personal no idóneo en la asesoría y análisis. 2. Datos para el trámite o viabilización del proyecto. 3. Ausencia de verificación de criterios de otorgamiento. 4. Actividades nuevas en el mercado sin validación tecnológica. 5. Tráfico de influencias. 6. Amiguismo.</p>	2	<p>Viabilización del crédito sin el cumplimiento de requisitos y condiciones</p>	4	4	<p>Verificar competencias funcionales para el desarrollo de las funciones de analista y asesor</p>	PREVENTIVO	<p>Reducir el riesgo.</p>	<p>Realizar evaluación de ingreso al personal de analista y asesor</p>	<p>Subgerente comercial y Oficina Talento Humano</p>	<p>No. Carpetas aprobadas / No. Carpetas viabilizadas.</p>	<p>Se realizó en el mes de febrero autoevaluación a la gestión y control del proceso gestión financiación, al personal asesor y analista y demás funcionarios y contratistas que participan en el proceso, como resultado se entregó listado de necesidades de capacitación para tener en cuenta en el plan anual. Se socializó matriz de riesgos del proceso y riesgos de corrupción.</p>	<p>planilla de asistencia, autoevaluación.</p>	<p>Definir perfiles de competencias para asesores y analistas y demás personal requerido para los procesos a través de contratos de prestación de servicios expedir acto administrativo.</p>						
														<p>Implementar procedimiento de producto no conforme</p>	<p>Dar trámite a producto no conforme</p>	<p>Subgerente Comercial y Profesional de Calidad.</p>	<p>Se aprobó, socializó e implemento el procedimiento de producto o servicio no conforme, se asignó un responsable y se encuntra dentro del proceso Gestión Financiación, el seguimiento se asignó al Jefe de Planeación dentro del proceso Dirección Estratégico.</p>	<p>Procedimiento aprobado e implementado</p>	<p>Documentar y hacer seguimiento a las acciones correctivas y de mejora de los productos no conformes.</p>
														<p>Verificar aleatoriamente las garantías hipotecarias</p>	<p>Visitas de verificación aleatorias de garantías hipotecarias</p>	<p>Coordinador Comercial</p>	<p>para este periodo se realizaron 3 visitas a inmuebles hipotecados constatado el valor del avaluo.</p>	<p>Llevar el indicador del mismo, teniendo en cuenta que este riesgo está igualmente contemplado en la matriz de riesgos del proceso gestión financiación.</p>	
<p>No existencia de controles y verificación de la información aportada por los evaluadores externos. 2. Perfil o evaluador con falta de ética profesional.</p>	3	<p>Sobrevaloración de predios que van con destino a garantía hipotecaria</p>	3	3	<p>Adjuntar registro y tarjeta del evaluador al concepto del avaluo del bien inmueble.</p>	PREVENTIVO	<p>Reducir el riesgo.</p>	<p>Concepto de garantía</p>	<p>Jefe Oficina Jurídica</p>	<p>No. De Avaluos contables / No. De avaluos visitados</p>	<p>La oficina jurídica emite concepto de la garantía sobre el avaluo realizado por el evaluador, quien en su informe adjunta la tarjeta de evaluador.</p>	<p>Llevar el registro y control de hojas de visitas y documentos actualizados de los evaluadores con los cuales el Instituto hace uso de este servicio.</p>							
<p>Corrupción de los funcionarios. 2. Ausencia de verificación de datos solicitante frente a quien firma el pagaré.</p>		<p>suplantación personal o uso de documento de solicitantes para el otorgamiento de créditos</p>	2	4	<p>Verificación documental y personal en las etapas para el otorgamiento</p>	PREVENTIVO	<p>EVITAR</p>	<p>Solicitar presentación de documento de identificación en el momento de la suscripción de pagarés y comprobar características biométricas.</p>	<p>Personal asignado para generación de pagarés del IFC</p>	<p>Solicitudes con verificación / Solicitudes aprobadas</p>	<p>Se viene solicitando los documentos de identificación del deudor y coducor en el momento de toma de firmas de pagarés y en el rubro del cheque.</p>	<p>Mejora del autocontrol del personal que solicita los documentos y corrobora información.</p>							

Copia Imagen Leida 2015/04/30 5:24:00 PM

33

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2015
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE
SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA A 30 DE ABRIL DE 2015

IDENTIFICACIÓN		CALIFICACIÓN		MEDIDAS DE MITIGACIÓN			ACCIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR	ACTIVIDADES REALIZADAS A ABRIL 30 DE 2015	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS	RECOMENDACIONES
CAUSAS	No.	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN DEL RIESGOS	ADMINISTRACION DEL RIESGO						
				DESCRIPCIÓN DEL CONTROL		PREVENTIVO		EMITAR				
										se definió dentro del mapa de riesgos del proceso gestión financiación.		Aplicación de las actividades de control del procedimiento otorgamiento de crédito
					Implementar protocolo de recepción de documentos en archivo		Revisar pagarés (original y 2 copias) que estén contenidas en las carpetas de créditos otorgados para archivo.	Líder Proceso Gestión documental	Protocolo implementado	Se tiene la lista de chequeo de documentos para recepción de carpetas en archivo.		Se requiere levantar y aprobar el proceso Gestión Documental, mapa de riesgos y la implementación, así mismo el control, seguimiento y custodia de documentos relevantes como el pagaré.
					Area adecuada y restringida para el archivo de pagarés.		definir area exclusivamente para proceso financiación, con niveles de seguridad exigidos por Ley de archivo y superfinanciera.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Area de archivo con niveles de seguridad adecuados para proceso de Financiación.	Actualmente se está constituyendo el área de archivo del IFC cumpliendo con los requerimientos en cuanto a infraestructura y seguridad de acuerdo a concepto dado por el archivo general de la Nación.	avance de obra Constitución área de archivo.	Depuración de documentos para el traslado y estimación de área requerida en nuevas instalaciones, actualización de TRD.
1. Falta de protocolo para entrega a archivo y digitalización de la información. 2. Desorden administrativo. 3. Deficiente autocontrol del personal de archivo. 4. Ausencia de procesos de verificación de documentos.		Pérdida de pagarés	3	5	EXTREMO	PREVENTIVO	Archivar y digitalizar oportunamente y dentro de los términos de tiempo definidos en el proceso de gestión documental los documentos de crédito y sus anexos	Líder Proceso Gestión documental	No. De créditos archivados completamente y dentro de los tiempos establecidos del proceso / No. De créditos determinados en la muestra de evaluación.	Esta actividad aún no se está realizando	Se presenta demora en la digitalización y archivo al expediente del crédito de los documentos que conforman la carpeta de cada crédito así mismo no se están foliando antes de escanear.	Levantar indicadores del proceso Gestión Documental que incluya eficiencia y eficacia en la gestión de archivo. Mejorar en la organización, foliación y escaneo de documentos y en la oportunidad.
					Generar copias de seguridad de la información escaneada.		Realizar copias de seguridad del software IAS y QFDocument.	Líder Procesos Sistemas y Tecnología	Ultima copia generada no mayor a 15 días o según fechas indicadas en el proceso.	esta actividad no se esta realizando ya que no se cuenta con el soporte tecnico y algunos requerimiento del area de sistemas para ello.	Se radica solicitud de soporte técnico para el servidor y poder realizar copias de seguridad de la totalidad de la información que se tiene en los diferentes software del IFC.	Contratar el soporte técnico a fin de poder generar copias de seguridad de toda la información del IFC.

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CLIENTE 2015
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION 2015

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE
SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA A 30 DE ABRIL DE 2015

CAUSAS	No.	RIESGO	CALIFICACION		EVALUACION DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACION			SEGUIMIENTO A 30 DE ABRIL					
			PROBABILIDAD	IMPACTO		VALORACION DEL RIESGOS	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCION	RESPONSABLE	INDICADOR	ACTIVIDADES REALIZADAS A ABRIL 30 DE 2015	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS	RECOMENDACIONES	
1. Deficiente seguimiento a la gestión de los abogados externos. 2. Ausencia de base de datos actualizada sobre los estados del proceso. 3. Incumplimiento de los abogados externos en la presentación de informes.		Pérdida procesal en la gestión de cobro	3	4	EXTREMO	Verificar que la información del aplicativo IAS con respecto a cobro jurídico sea confiable.	PREVENTIVO	Reducir el riesgo.	Mantener actualizada la información en IAS sobre abogado externo e instancias del proceso.	Jefe Oficina Jurídica	No. Créditos con abogado actualizados / No. De créditos que deben estar en abogado	El área de sistemas implemento en su proceso el formato de autorización de permisos a los aplicativos del IFC, y lleva el control del mismo, permisos que son limitados de acuerdo a sus funciones y permanencia en el IFC (gps)	Informes bimestrales de abogados y sistema IAS, copias de los estados que se adjuntan a la carpeta de correspondencia interna y externa a abogados.	requerir informes mensuales a los abogados externos para tener información mas oportuna y real de los procesos. 2. Llevar el control y seguimiento a los indicadores del proceso Gestión Jurídica. 3. Contar con una base de datos ajustada a lo real.
						Verificar en los juzgados el estado de avance de los procesos			Solicitar informes periódicos a los abogados sobre el estado de avance de los procesos a su cargo	Jefe Oficina Jurídica	No. De procesos con opción de recuperación y atendidos con oportunidad / No. De procesos en juzgados.			
						Asignación de perfiles de acuerdo con las funciones establecidas y/o contratadas		Validar asignaciones de permisos con funciones y actividades del personal.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Nos. De funcionarios con perfiles creados según funciones / No. De funcionarios vinculados		formatos y permisos contratados del aplicativo IAS	Implementar control de permisos en aplicativo QEDocument.	

253

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2015
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE
SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA A 30 DE ABRIL DE 2015

IDENTIFICACIÓN		CALIFICACIÓN		EVALUACIÓN DEL RIESGO		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO A 30 DE ABRIL			RECOMENDACIONES		
CAUSAS	No.	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN DEL RIESGO		ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCION	RESPONSABLE	INDICADOR	ACTIVIDADES REALIZADAS A ABRIL 30 DE 2015	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS	
					DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	Tipo de Control							
1. Falta de controles en el acceso del sistema integral. 2. Falta de ética en los servidores que ingresan información al sistema. 3. No realizar cruces de información entre las áreas.		Probabilidad de aplicación fraudulenta en pagos y recaudos.	2	4	ALTA	Monitorear la presentación de eventos que afectan los procesos y la contabilidad de la información.	PREVENTIVO	Evitar el riesgo	Subgerencia Comercial y Subgerencia Administrativa y financiera	No. De eventos monitoreados / No. De eventos presentados	No se ha realizado monitoreo, sin embargo existen controles de cruce de información como el área contable, presupuestal, cartera, crédito.		Identificar las no conformidades y realizar el tratamiento a través del procedimiento reporte de acciones correctivas y preventivas ó producto o servicio no conforme.
						Conciliación de la información contable vrs información de cartera y tesorería.			Subgerencia Administrativa y Financiera	No. De conciliaciones realizadas / No. De conciliaciones planeadas	Los funcionarios realizan cruces de información con las demás áreas liderada desde contabilidad y presupuesto, generan reportes de las no conformidades a través de correos al área de sistemas e IAS, son la base para causas y gestionar soluciones a las mismas.		Los reportes de no conformidades que se presentan a través de correo electrónico al área de sistemas e IAS, son la base para hacer las siguientes recomendaciones.
Desconocimiento de las normas.		Incumplimiento de las normas aplicables a la entidad	2	3	MODERADA	Verificar la implementación en los procesos de los cambios normativos aplicables.	Preventivo	Reducir el riesgo.	Líderes de Procesos	Normalidad socializada / Normalidad actualizada aplicable.	Durante el primer cuatrimestre 2015 a los funcionarios y contratistas del IFC se les realizó capacitación en Nifir por áreas y actualmente se está dando aplicabilidad a la misma.	Certificado capacitación NIF. Planilla de asistencia.	Mantener actualizados en las normas aplicables en cada proceso por parte de los líderes, y socializar con las personas que participan en el proceso.
						Actualización de procesos y procedimientos de acuerdo a la normatividad vigente.			Líderes de Procesos Oficina Planeación	Procesos actualizados / Procesos que requieren actualización por cambios normativos.	Por Sistema de gestión de calidad se está realizando una actualización al normograma por proceso	normograma	terminar la actualización y socializar.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2015
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE
 SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA A 30 DE ABRIL DE 2015

CAUSAS	RIESGO	CALIFICACION		EVALUACION DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACION			SEGUIMIENTO A 30 DE ABRIL					
		PROBA BILIDAD	IMPACTO		VALORACION DEL RIESGOS DESCRIPCION DEL CONTROL	Tipo de Control	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCION	RESPONSABLE	INDICADOR	ACTIVIDADES REALIZADAS A ABRIL 30 DE 2015	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS	RECOMENDACIONES
Manual de funciones y competencias incompleto. Inobservancia a los procesos y procedimientos documentados por parte de los funcionarios.	Extralimitación de funciones y negligencia en el desempeño de las funciones.	2	3	MODERADA	Seguimiento al cumplimiento de los planes de acción por dependencia.	Preventivo	Reducir el riesgo.	Actividades contratadas emmarcadas en el plan de acción de cada dependencia.	Planificación	Contratos validados por planeación personal. X 100	Se incluyó en el formato de estudio la identificación de las validadas y firmadas por planeación para el cumplimiento de la acción y validación de la pertinencia al cumplimiento de cargo de la oficina de planeación, actividades del plan de acción.	Estudios previos a la identificación de las validadas y firmadas por planeación para el cumplimiento de la acción y validación de la pertinencia al cumplimiento de cargo de la oficina de planeación, actividades del plan de acción.	Mejorar la supervisión de los contratos y realizar el seguimiento oportuno a los planes de acción por parte de los responsables de áreas así mismo entregar oportunamente el avance al cumplimiento del plan de acción a planeación para su consolidación y acciones de mejora.
Deficiencia en manejo del archivo de la entidad.	Inadecuada gestión documental o desconocimiento en el manejo de las tablas de retención documental.	3	3	ALTA	Auditoría de calidad a los procesos.	Correctivo	Reducir el riesgo.	Revisión y actualización de los manuales de funciones y competencias, actividades de inducción y reinducción, verificación de desarrollo de las funciones y/o actividades acorde a la normalidad vigente.	Planificación y Auditorías programadas 100	Auditorías realizadas por Auditorías programadas 100	Se aprobó el programa de auditorías en las cuales se incluyen las de calidad, programadas para mayo y noviembre, y el proceso de atención al cliente en la cual contempla el procedimiento de medición de satisfacción del cliente interno, a partir del mes de mayo. Se adelantó consultoría para reorganización del negocio de acuerdo a los requerimientos de la Superfinanciera, el cual incluye propuesta de manual de funciones y competencias ajustado a las normas.	Programa de Auditorías. Proceso aprobado.	Definir y aprobar manual de funciones, revisión y definición de contratos de trabajo a trabajadores oficiales y definir seguimientos a Acuerdos de Gestión anteriores al anual para la gestión por dependencias.
					Monitorear la presentación de eventos que afectan el proceso de archivo y la confiabilidad de la información.	Preventivo	Reducir el riesgo.	Registrar y evidenciar fallas que afectan los procesos y la confiabilidad de la información por funcionario.	Subgerencia Comercial y Subgerencia Administrativa y financiera	No. De eventos monitoreados / No. De eventos presentados	A través del Plan de Mejoramiento de FESCA se definieron acciones para la conexión y mejora en la gestión documental, las cuales se les está realizando seguimiento al cumplimiento de las mismas. La oficina de Control Interno realizó auditoría a la contratación en la cual se evidenciaron hallazgos de tipo administrativo en cuanto a la adecuada organización, foliación y escaneo de la documentación.	Informe de avance al Plan de Mejoramiento. Informe de la Auditoría.	Definir plan de mejoramiento en el mes de mayo sobre los resultados de la auditoría realizada por Control Interno y realizar seguimiento al mismo.

2/5

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CLIENTE 2015
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION 2015

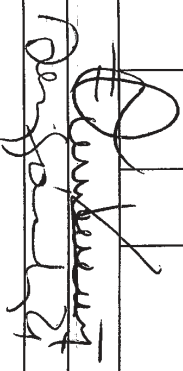
ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE
SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA A 30 DE ABRIL DE 2015

IDENTIFICACION		CALIFICACION		EVALUACION DEL RIESGO		MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO A 30 DE ABRIL				RECOMENDACIONES	
CAUSAS	No.	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACION DEL RIESGO	VALORACION DEL RIESGO		ACCION	RESPONSABLE	INDICADOR	ACTIVIDADES REALIZADAS A ABRIL 30 DE 2015	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS	
						DESCRIPCION DEL CONTROL	Tipo de Control						
						Preventivo		Actualización de las TRD, Manejo de documentos de acuerdo a las Tablas de retención documental	Líder de Proceso y Subgerencia Administrativa y Financiera	TRD actualizada y aplicada.	La líder del proceso Gestión Documental recibió capacitación sobre el tema. No se han actualizado las TRD y actualmente se archiva en QFDocument de acuerdo a las series documentales existentes, las cuales se deben ajustar de acuerdo a los procesos, documentos y registros vigentes.		Elaborar e implementar las TRD y Programa de Gestión Documental, así mismo actualizar el software QFDocument.
Débil conducta ética de los servidores públicos y empleados oficiales. Falta de procedimientos claros y unificación de criterios, entorno a los requisitos y la prestación de los servicios. Déficiente cultura de autocontrol	4	Amiguismo y clientelismo.	3	3	ALTA	Preventivo	Actualización de procesos de calidad	Compañías para difundir el Código de Ética, Disciplina, buen gobierno, principios y valores. Actualizar manuales de procedimientos. Rotación de personal en los puestos críticos...	Subgerente Administrativo y Financiero, Jefe de Control Interno y Jefe de la Oficina de Planeación	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	En la selección de personal a vincular por contrato, se evaluó el desempeño en anteriores contratos. El personal de planta se mantiene ubicado respetando sus funciones definidas en el manual.		Realizar evaluación a contratistas para medir su gestión y cumplimiento contractual, teniendo en cuenta la aplicación de principios y valores institucionales.
Debilidad en la descripción de los perfiles para la creación de la necesidad y conveniencia de los estudios previos a favor de personas determinadas.	5		3	2	MODERADO	Preventivo y correctivo	Manual de Procesos y Procedimientos. Tener en cuenta manual de funciones y competencias. Correcta elaboración de estudios previos.	Fortalecer la planeación de necesidades de talento humano. Actualización de procedimientos del proceso de contratación, revisar, aprobar y socializar los procedimientos para el proceso de contratación. Capacitación al personal de apoyo de los funcionarios que tienen a cargo la elaboración de los estudios previos.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	Se hace revisión de los objetos y actividades a contratar adherida al cumplimiento de los Planes de acción de las diferentes áreas. Las acciones propuestas aún se encuentran pendientes por desarrollar	Realizar análisis gerencial y desde la planeación estratégica, al comportamiento financiero, proyección de recurso humano y financiero para el cumplimiento de los planes de acción y ajuste al Plan de Adquisiciones.	
Desconocimiento de la normatividad vigente sobre el gasto público y presupuestal	6	Incurrir en compromisos sin previo amparo presupuestal		X		Preventivo	seguimiento al plan de adquisiciones de bienes y servicios de la entidad	Validación en el plan de adquisiciones de las erogaciones a pagar por la entidad, Capacitación en cultura del autocontrol, Seguimiento a la ejecución de gastos.	Subgerente Administrativo y Financiero en Jefe de la Oficina de Planeación	Adquisiciones validadas/adquisiciones comprometidas	Se ha fomentado la cultura del autocontrol en los funcionarios y contratistas a través de charlas a personal por procesos. Se aprobó plan de adquisiciones para la vigencia 2015 y para la elaboración de estudios previos se está consultando que esté contemplado en el Plan de Adquisiciones de la vigencia	Oportunidad de mejora en la supervisión de los contratos, de tal forma que se garantice la obtención de bienes y servicios requeridos con un amparo contractual y presupuestal oportuno. Mejora en la planeación.	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2015
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASAMARE
SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA A 30 DE ABRIL DE 2015

CAUSAS	No.	RIESGO	CALIFICACION		EVALUACION DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACION		ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCION	RESPONSABLE	INDICADOR	ACTIVIDADES REALIZADAS A ABRIL 30 DE 2015	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS	RECOMENDACIONES
			PROBABILIDAD	IMPACTO		DESCRIPCION DEL CONTROL	Tipo de Control							
Descontrol y falta de seguimiento a las demandas a favor y en contra.	7	Daño patrimonial por negligencia en la atención de los procesos a favor y en contra de la entidad.		X		Seguimiento a procesos existentes en contra y a favor de la entidad.	Preventivo	Reducir el riesgo.	Levantar una base de datos de los procesos a favor y en contra y en mantenimiento actualizada.	Jefe Jurídica	Procesos actualizados con seguimiento Total de procesos	Se realizó reunión con todos los abogados y se socializó el formato definido en el proceso por calidad para presentación de informes, se está actualizando la base de datos de defensa judicial con los últimos informes presentados.	Acta de reunión y formato aprobado por la Gerencia aprobada por la Gerencia de la oficina jurídica con el apoyo del profesional universitario del área.	oficiar a los abogados que no presentaron informe trimestral para que cumplan con la rendición del mismo en el menor tiempo posible.
No se tiene las herramientas del dato preventivo en la entidad, como tampoco se ha formulado políticas para su prevención.	8	Cobro realización del trámite (comisión)		X		Seguimiento a PQRS	Preventivo	Reducir el riesgo.	Fortalecer canales para recepción de quejas por parte del ciudadano.	Lider de atención al cliente y comunicaciones y gestión tecnológica	quejas y atendidas/quejas presentadas	Se aprobó e implementó proceso de Atención al cliente y comunicaciones, se hace un adecuado seguimiento, sin embargo a partir del 18 de enero de 2015 no está operando la recepción de pqr a través de la página web del IFC.	Proceso aprobado	Actualizar la página web del Instituto y ajustarla a los requerimientos de Gobierno en Línea y Ley 1712/2014 Transparencia y acceso a la Información.
Existencia excesiva de requisitos para el acceso a los servicios de la Entidad.														
Carencia de trámites documentados e implementados														
Falta de ética de los funcionarios que realizan investigaciones o toman decisiones.														
Orientamiento de beneficio por parte del investigador.														
<p>Estilos de dirección</p> <p>Tomar decisiones en los procesos disciplinarios contratando los lineamientos legales con el fin de favorecer a los funcionarios investigados</p> <p>3</p> <p>ALTO</p> <p>Suscripción de las decisiones disciplinarias por parte directa del encargado del control interno disciplinario</p> <p>PREVENTIVO</p> <p>Reducir el riesgo.</p> <p>Orientar a los funcionarios sobre el cabal cumplimiento de las funciones y recomendaciones para prevenir posibles riesgos que puedan terminar en actos de corrupción.</p> <p>Jefe Jurídica</p> <p>Oficina responsable</p> <p>Procesos llevados directamente por el responsable en investigación disciplinaria X 100</p> <p>Se está realizando por parte de la oficina jurídica quien tiene a cargo el control disciplinario, las actuaciones respectivas dentro de los procesos que disciplinarios se adelantan y documentos de cada archivoando aquellos en los cuales se atribuye al funcionario, 100% de los procesos en investigación disciplinaria oficina jurídica están siendo llevados por el jefe de la oficina jurídica con el apoyo del profesional universitario del área.</p> <p>Se lleva el registro en el libro radicado de los procesos disciplinarios. Y los originales de cada proceso se llevan a la oficina jurídica a través de los respectivos cuadernos</p> <p>Presentar un avance trimestral a la Gerencia sobre los avances a los procesos de Control Interno Disciplinario, para tener un soporte informativo que sirva en los procesos de empuje que se generan en los cambios de jefe de oficina jurídica quien tiene a cargo ésta labor.</p>														
Consolidación del Documento			Cargo: Jefe de Planeación											
Seguimiento de la Estrategia			Nombre: OSCAR RODRIGUEZ OSPINA											
			Cargo: Jefe de Control Interno											
			Nombre: LENZ SANCHEZ AMEZQUITA											

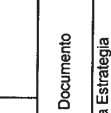
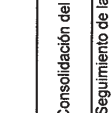


Copia Imagen lesa 2015/04/30 5:24:30 PM

INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2015
SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA A 30 DE ABRIL DE 2015

COMPONENTE	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	ACCIONES PARA 2015	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR	ACTIVIDADES REALIZADAS A ABRIL 30 DE 2015	NOTACIONES Y EVIDENCIAS	RECOMENDACIONES
1	ATENCIÓN AL CLIENTE	IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS Y MECANISMOS DE ATENCIÓN	Implementar y medir la satisfacción en la atención al cliente	Realizar medición de satisfacción del cliente a través de las herramientas establecidas	Auxiliar de atención al cliente	Subgerencia Comercial	Acciones realizadas / Mecanismos definidos x 100	Se implementó la medición de satisfacción del cliente a los usuarios con crédito aprobado y negado y para los servicios de cartera, a partir del mes de abril.	Proceso aprobado con indicadores	Implementar la medición de satisfacción del cliente interno, tabular datos de encuesta, socialización de resultados. Poner en funcionamiento el módulo adquirido para la calificación del servicio.
				Realizar encuestas de satisfacción del cliente	Subgerente Comercial	Subgerente Comercial	Acciones realizadas / Mecanismos definidos x 100			
				Analizar y socializar el resultado de la medición realizada	Lider del proceso de Atención al cliente y comunicaciones asignado.	Oficina de planeación				
2	COHESION Y PARTICIPACION CIUDADANA	Implementar mecanismos de participación ciudadana.	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	Trimestral	Lider del proceso de Atención al cliente y comunicaciones asignado.	Oficina de planeación	Mecanismos fortalecidos / Mecanismos definidos x 100	Se programó en el plan de acción de comercial la realización de reuniones en municipios para la socialización de resultados y oferta de servicios así mismo escuchar las sugerencias y recomendaciones de los ciudadanos. Se rediseño la imagen institucional y se adquirió un kit de publicidad para la participación en eventos	Kit (carpa, duml, escritorio, sillas, plegables, actualización de vallas)	Realizar las actividades de socialización programadas en el Plan de Acción
				Segundo semestre 2015	Gerente	Gerencia	Reuniones de socialización realizadas / Reuniones Programadas x 100			
				Permanente	Auxiliar de atención al cliente	Subgerencia Comercial	Mecanismos implementados / Mecanismos definidos x 100	Se aprobó protocolo de atención al cliente dando prioridad en la atención a la población vulnerable y se inicio la ejecución del convenio No. 018 de 2014 cuyo objeto es el establecimiento de sistemas productivos dirigidos a la población víctima de 4 municipios del departamento.		Adecuar las instalaciones, módulos, acceso y comodidad al cliente para la atención y asesoría en la colocación de créditos.
3	ATENCIÓN POBLACION VULNERABLE	Dar prioridad en la atención a la población especial (discapacitados, mujeres embarazadas, adultos mayores, menores de edad, etc). Crear y afianzar la cultura del servicio.	Dar prioridad en la atención de servicios a personas en condición de vulnerabilidad y gestionar la oportuna y fácil atención.	Permanente	Coordinador cuentas especiales	Cuentas especiales	Proyectos operados / proyectos aprobados x 100			
				Realizar acompañamiento y asesoría para la operación de proyectos productivos dirigidos a la población vulnerable.						
				Realizar, considerar y tabular las necesidades y expectativas de los ciudadanos realizadas a través de los mecanismos de participación establecidos.	Lider del proceso de Atención al cliente y comunicaciones asignado.	Oficina de planeación	Informes trimestrales presentados / Informes programados	En el mecanismo implementado para la medición de satisfacción del cliente se incluyó la recepción de sugerencias en la cual se evidencia escasa participación del cliente	fortalecer mecanismos de participación del cliente y estrategias que conlleven a que el cliente de sus observaciones para la mejora en la prestación de los servicios. Tabular y socializar resultados de las encuestas.	
4	PROYECCION INSTITUCIONAL	Identificar necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos.	Medir la oportunidad en la prestación de los servicios	mensual	Subgerente Comercial	Subgerencia comercial				

INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE
 PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2015
 SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA A 30 DE ABRIL DE 2015

COMPONENTE	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	ACCIONES PARA 2015	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR	ACTIVIDADES REALIZADAS A ABRIL 30 DE 2015	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS	RECOMENDACIONES
Atención al cliente	FORTALECIMIENTO CULTURA CIUDADANA	Implementar conductas éticas ciudadana.	Disminuir el tiempo en la colocación de créditos	Trimestral	Subgerente Comercial	Subgerencia Comercial	No. De días promedio otorgamiento de crédito en el trimestre / No. De días programados x 100	Se lleva el registro del indicador de días en la colocación de créditos estando a 16 días para este primer trimestre.		Continuar con el seguimiento del indicador, principalmente identificando las acciones que más representen la demora para definir mejoras en la oportunidad en la colocación.
			Divulgación de los deberes y derechos de los clientes y el código de ética a los servidores públicos, en espacios visibles.	Septiembre 2015	Subgerente Administrativo y Financiero	Subgerencia Administrativa y Financiera	Implementación realizado en un 100%	No se han realizado acciones para este periodo.		
5	FORTALECIMIENTO CULTURA CIUDADANA	Crear y fortalecer la cultura de servicio al ciudadano.	Programar capacitaciones dirigidas a los funcionarios y en especial a quienes son partícipes del proceso.	Diciembre 2015	Coordinador talento humano	Subgerencia Administrativa y Financiera	(No. De capacitaciones realizadas / No. De capacitaciones programadas) x 100.	No se han realizado acciones para este periodo.		
Atención al cliente	PROYECCION INSTITUCIONAL	Adaptar espacios físicos adecuados para la prestación del servicio.	Asignación de espacios físicos adecuados para la prestación del servicio de atención al ciudadano.	diciembre 2015	Subgerente Administrativo y Financiero	Subgerencia Administrativa	Espacios físicos adecuados.	No se han realizado acciones para este periodo.		
			Creación y puesta en marcha de la oficina de Atención al Ciudadano.	diciembre 2015	Gerente	Gerencia	oficina de atención al cliente	Se asignó líder del proceso de atención al cliente a personal de planta de la entidad.	Se requiere asignar espacio físico para atención al cliente.	
8	RETROALIMENTACION	Mejora continua en el Proceso de Atención al cliente y comunicaciones.	Auditoría al proceso de atención al cliente en calidad y establecer acciones de mejora	Septiembre 2015	Planeación y Control Interno	Oficina de planeación y Control Interno	Auditoría realizada / Auditoría programada x 100	Se tiene programada las auditorías de calidad incluida dentro de éstas al proceso atención al cliente para el mes de mayo.		
			Definir y realizar acciones de mejora como producto de los informes de medición y satisfacción del cliente.	Trimestral	Líder proceso atención al cliente y comunicaciones	Oficina de planeación	No. De acciones de mejora atendidas / No. De acciones definidas x 100			
		Seguimiento, revisión, análisis y retroalimentación al cumplimiento del componente de Atención al cliente	Atender oportunamente las PQRS recepcionadas a través de los diferentes mecanismos.	quincenal	Líder proceso atención al cliente y comunicaciones	Oficina de planeación	No. De PQRS atendidas oportunamente / No. De PQRS recibidas x 100	la actividad de seguimiento a la atención oportuna de pqrs se inicio como procedimiento aprobado por calidad a partir del mes de abril.		Realizar acciones con los servidores públicos del IFC sobre la socialización y aplicación al procedimiento de atención a PQRS
			Socializar a través del comité de gerencia el resultado del seguimiento al cumplimiento de éste componente y tomar acciones.	Semestral	Líder del proceso de Atención al cliente y comunicaciones asignado y Control Interno	Oficina de planeación y Control Interno	No. De informes socializados / No. De informes programados x 100			
Consolidación del Documento		Elaborar Plan de Mejoramiento Cargo: Jefe de Planeación Nombre: Oscar Rodríguez Ospina Firma: 								
Seguimiento de la Estrategia		Elaborar Plan de Mejoramiento Cargo: Jefe de Control Interno Nombre: Lenz Sánchez Amézquita Firma: 								

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

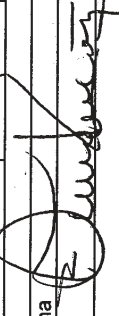
SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA A 30 DE ABRIL DE 2015


NO	COMPONENTE	ACTIVIDAD	ACCIONES (planteadas para 2015)	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR	ACTIVIDADES REALIZADAS ABRIL 30 DE 2015	ANOTACIONES VEVIDENCIAS	RECOMENDACIONES
1	MECANISMOS ANTITRÁMITES	Identificación de Trámites	Realizar mesas de trabajo con el comité Antitrámites para la identificación de trámites del IFC a través de la revisión de los procesos y análisis normativo.	Junio 2015	Comité Antitrámites	Subgerencia Administrativa y Financiera	Levantamiento de la matriz de trámites del Instituto.	Para este primer periodo no se presentan avances respecto a los mecanismos antitrámites, sin embargo se está gestionando la actualización y adecuación de la página web del Instituto con el software integral para que a través de éste el usuario pueda realizar el trámite de consulta y estado de su crédito.		Realizar las reuniones de comité antitrámites de acuerdo al reglamento que se tiene, activar el usuario y contraseña en el SUIT y registrar los trámites del IFC, y dar cumplimiento a la estrategia, igualmente tener en cuenta la ley 1712 de 2014 y su Decreto reglamentario para su aplicación.
2	MECANISMOS ANTITRÁMITES	Priorización de trámites a intervenir	Definir con el comité los trámites susceptibles de intervención.	Junio 2015	Comité Antitrámites	Subgerencia Administrativa y Financiera	Matriz de trámites susceptibles a intervenir.	no se han realizado actividades que conlleven al cumplimiento de este componente		
			Estudio de los trámites susceptibles de intervención : Análisis de los factores internos (Complejidad, Costo, Tiempo), Factores externos (Pago, PORSD, Auditorías, hallazgos o acciones de mejora- Consulta ciudadana)	Junio 2015			No. De trámites con estudio / No. Total de trámites susceptibles a intervenir) x100			
			Determinación de los trámites que requieren intervención .	Junio 2015			Trámites seleccionados			
			Definir y realizar las acciones jurídicas, administrativas o tecnológicas orientadas a facilitar el trámite del ciudadano.	Septiembre 2015			(No. De Trámites Depurados / No. De tramites seleccionados) x 100.			
MECANISMOS ANTITRÁMITES	Racionalización de Trámites	Aprobación del trámite por parte del Comité Antitrámites	Septiembre 2015	Comité Antitrámites	Subgerencia Administrativa y Financiera	No. De Trámites aprobados. / No. Tramites presentados al comité) x 100				
		Registro del trámite en la plataforma del SUIT	Septiembre 2015			Tramite inscrito en la plataforma SUIT.				
		Implementar los cambios en el proceso respecto a los trámites racionalizados.	diciembre -2015			Procesos actualizados / Procesos que requieren actualización x 100				

Copia Imagen Mesa 2015/04/30 5:24:30 PM

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015
2015
SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA A 30 DE ABRIL DE 2015

NO	COMPONENTE	ACTIVIDAD	ACCIONES (planteadas para 2015)	CRONOGRAMA	(RESPONSABLES)	DEPENDENCIA	INDICADOR	ACTIVIDADES REALIZADAS (ABRIL 30 DE 2015)	ANOTACIONES (EVIDENCIAS)	RECOMENDACIONES
4	MECANISMOS ANTITRAMITE S	Automatización	Ajustar los procesos de calidad y socializar con los servidores públicos, los trámites intervenidos Dar cumplimiento a los requerimientos que tengan definidos los entes de control y regulación respecto a los trámites automatizados. Socializar con el ciudadano el procedimiento relacionados con los trámites racionalizados.	diciembre -2015 diciembre -2015	Lider del Proceso asociado al Trámite intervenido	Lider de Proceso	Procesos socializados / Procesos actualizados x 100 Requerimientos atendidos Socializaciones realizadas / Socializaciones			
5	MECANISMOS ANTITRAMITE S	Interoperabilidad	Definir las organizaciones que generan información o documentación relacionada con el objeto y servicios de la entidad. 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.	diciembre -2015 diciembre -2015	Todos los procesos	Lideres de Proceso	Listado de organizaciones identificadas. Información compartida gestionada.			

Cargo: Jefe de Planeación
Nombre: Oscar Rodríguez Ospina
Firma: 

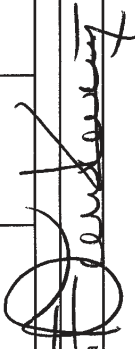

Cargo: Jefe de Control Interno
Nombre: Lenz Sánchez Amézquita
Firma: 

INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2015

SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA A 30 DE ABRIL DE 2015

No	COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACCIONES (planeadas para 2015)	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR	ACTIVIDADES REALIZADAS A ABRIL 30 DE 2015	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS	RECOMENDACIONES
1	RENDICIÓN DE CUENTAS	Consolidar la información de todas las áreas	Definir cronograma de presentación de informes de gestión por dependencias.	Primer Trimestre 2015	Jefe de la Oficina de Planeación y Gerencia	Oficina de Planeación y Gerencia	Cronograma socializado a jefes de áreas	Se definió el cronograma para la presentación de informes mediante resolución		Realizar la rendición de cuentas de acuerdo a la normatividad existentes y basados en la Guía que existe para ello.
			Realizar la consolidación de la información que está bajo la responsabilidad del IFC	Primer Trimestre 2015	Jefe de la Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	Informes presentados oportunamente/ Informes requeridos	la oficina de planeación consolidó la información por dependencias y elaboró un informe de gestión 2014 el cual fue presentado y aprobado en Junta Directiva.	Acta de reunión de Junta Directiva	
			Definir cronograma para la rendición de Cuentas	Primer Trimestre 2015	Jefe de la Oficina de Planeación y Gerencia	Oficina de Planeación y Gerencia	Cronograma definido	definió la fecha para la realización de la rendición de cuentas		
2	RENDICIÓN DE CUENTAS	Realizar audiencia de rendición de cuentas.	Informar mediante mecanismos electrónicos y/o redes sociales los temas relacionados con la rendición de cuentas.	Primer Trimestre 2015	Jefe Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	Publicaciones realizadas / Publicaciones programadas x 100	el día de hoy 30 de abril se elaboró la convocatoria para la rendición de cuentas.		
			Ejecutar convocatoria a la comunidad	Primer Trimestre 2015	Gerente Subgerencia financiera y administrativa	Oficina de planeación	Convocatoria realizada dentro del tiempo establecido	Esta actividad quedó para subir la convocatoria el 5 de mayo y rendición de cuentas 5 junio 2015.		
3	RENDICIÓN DE CUENTAS	Publicación de memorias de los eventos de rendición de cuentas.	Publicar eventos de rendición de cuentas para conocimiento de la ciudadanía mediante la página web	Segundo Trimestre	Gerente y Jefe de Planeación	Oficina de planeación	Rendición de Cuentas realizada			
							Informe rendición de cuentas publicadas informe de rendición presentadas			

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2015
SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA A 30 DE ABRIL DE 2015

No	COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACCIONES (planteadas para 2015)	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR	ACTIVIDADES REALIZADAS A ABRIL 30 DE 2015	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS	RECOMENDACIONES
4	RENDICIÓN DE CUENTAS	Retroalimentación de la evaluación individual de la rendición de cuentas.	Hacer seguimiento, control y evaluación a las acciones de mejora propuestas por la comunidad Retroalimentar el proceso de rendición de cuentas por parte del equipo líder del instituto para su mejora y optimización, tanto para las entidades públicas como para los ciudadanos.	Tercer Trimestre Diciembre 2015	Jefe Oficina de Control Interno Miembros Comité de Gerencia	Jefe Oficina de Control Interno Comité de Gerencia	Seguimiento a las acciones de mejora propuesto Numero de informes analizados por parte del grupo líder/numero de informes presentados			
			Cargo: Jefe de Planeación Nombre: Oscar Rodríguez Ospina Firma: 							
Consolidación del Documento			Cargo: Jefe de Control Interno Nombre: Lenz Sánchez Amézquita Firma: 							
Seguimiento de la Estrategia										