



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

CARTA

CODIGO : RGD00-01

FECHA DE APROBACIÓN:
30/05/2013

VERSIÓN:01

No. 2016020001

Yopal, 4 de Enero de 2016



04 ENE 2016

RECIBIDO POR: Cristina
HORA: 4:45 pm

Doctor
HUGO ALFONSO ARCHILA SUAREZ
Gerente
Instituto Financiero de Casanare

ASUNTO: Entrega informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y atención al ciudadano 2015 a corte 30 de diciembre.

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 informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, adoptado mediante resolución 026 de fecha 30 de enero de 2015, el cual contiene las actividades realizadas y las anotaciones de evidencias obtenidas que soportan dicho avance, así mismo algunas recomendaciones para que sean analizadas, 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

Como retroalimentación de ésta estrategia al interior del Instituto, es importante, con base en el resultado de avance presentado y las recomendaciones, definir e implementar acciones que conlleven a seguir fortaleciendo la estrategia de evitar los riesgos de corrupción y mejorar la atención, comunicación, participación y trámites con el ciudadano.

Cordialmente,


LENZ SANCHEZ AMEZQUITA
Jefe de Control Interno

Proyecto: Nombre: LENZ SANCHEZ A.
Cargo: jefe Control Interno

Original: Destinatario
1ª Copia: Subgerencia Administrativa y Financiera, Subgerencia Comercial, Jefe Oficina Jurídica, Jefe Planeación.

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 31 DE DICIEMBRE DE 2015

IDENTIFICACIÓN		CALIFICACION		EVALUACION DEL RIESGO		MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE		RECOMENDACIONES		
No.	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACION DEL RIESGO	ADMINISTRACION DEL RIESGO	DESCRIPCION DEL CONTROL	Tipo de Control	ACCION	RESPONSABLE	INDICADOR	ACTIVIDADES REALIZADAS A DICIEMBRE 31 DE 2015	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS
2	Viabilización del crédito sin el cumplimiento de requisitos y condiciones	4	4	EXTREMA	PREVENTIVO	Verificar competencias funcionales para el desarrollo de las funciones de analista y asesor	PREVENTIVO	Realizar evaluación de ingreso al personal de analista y asesor	Subgerente comercial y Oficina Talento Humano	No. Carpetas aprobadas / No. Carpetas viabilizadas.	Para este periodo no se contrató nuevo personal para la colocación de créditos, por tanto no se realizó evaluación.	Realizar un trabajo muy objetivo y austero, de requerimientos de personal con perfiles adecuados a las necesidades del Instituto, manuales de riesgos y de los procesos misionales, para 2016.
3	Sobrevaloración de predios que van con destino a garantía hipotecaria	3	3	ALTA	PREVENTIVO	Verificar aleatoriamente las garantías hipotecarias	PREVENTIVO	Visitas de verificación aleatorias de garantías hipotecarias	Coordinador Comercial	No. De Avaluos confiables / No. De avaluos visitados	Se vienen realizando visitas a predios para hipoteca, de 20 visitas en este periodo, estas fueron confiable, la labor en algunos casos, se efectúa junto con el Gerente.	Llevar el indicador de la verificación de avalúos, y soporte de evidencia de la visita.
	Suplantación personal o uso de documento de solicitantes para el otorgamiento de créditos	2	4	ALTA	PREVENTIVO	Adjuntar registro y tarjeta del evaluador al concepto del avalúo del bien inmueble	PREVENTIVO	Solicitar presentación de documento de identificación en el momento de la suscripción de pagarés y corroborar características biométricas.	Personal asignado para generación de pagarés del IFC	Solicitudes con verificación / Solicitudes aprobadas	Se viene solicitando los documentos de identificación del deudor y codeudor en el momento de toma de firmas de pagarés y en el retiro del cheque.	Mejora del autocontrol del personal en la toma de huellas, de acuerdo a los conocimientos adquiridos en el taller que se realizó en dictióscoopia.
	Pérdida de pagarés	3	5	EXTREMO	PREVENTIVO	Implementar protocolo de recepción de documentos en archivo	PREVENTIVO	Revisar pagarés (original y 2 copias) que estén contenidas en las carpetas de créditos otorgados para archivo.	Analistas y Coordinador Comercial	Protocolo implementado	Se actualizó el proceso de Gestión Documental incluido dentro de este las actividades de recepción de documentos	Aplicación de las actividades de control del procedimiento otorgamiento de crédito; implementar un anexo a la lista de chequeo de documentos para el crédito.
						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 procesos de Financiación.	Se traslado el área de archivo al sitio construido para ello con mayor seguridad y restricción de acceso.	Cumplimiento a plan de mejoramiento de calidad con ICONTEC y plan de seguridad y contingencia de la información.
						Evaluar tiempos de archivo y digitalización de documentos del crédito y anexos		Archivar y digitalizar oportunamente y dentro de los términos de tiempo definidos en el proceso de gestión documental los documentos del crédito y sus anexos	Lider Proceso Gestión documental	No. De créditos archivados completamente y establecidos del proceso / No. De créditos determinados en la muestra de evaluación.	Se lleva indicador de oportunidad en la digitalización de documentos en QFDocument, (8 días max).	Entregas más oportunas de carpetas de tesorería a archivo, para la digitalización.
						Generar copias de seguridad de la información escaneada		Realizar copias de seguridad del software IAS y QFDocument.	Lider Procesos Sistemas y Tecnología	Ultima copia generada no mayor a 15 días o según fechas indicadas en el proceso.	Se adquirió un software de backups, a través de éste se realizarán copias de seguridad de todos los sistemas operativos instalados en el servidor, sin embargo se verificó que se realizan copias de seguridad de los aplicativos del IFC de forma manual.	La puesta en funcionamiento de las herramientas adquiridas para las copias de respaldo y de seguridad de la información.

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

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE
SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2015

No.	IDENTIFICACIÓN		CALIFICACIÓN		MEDIDAS DE MITIGACIÓN			RESPONSABLE	INDICADOR	ACTIVIDADES REALIZADAS A DICIEMBRE 31 DE 2015	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS	RECOMENDACIONES
	RIESGO		EVALUACIÓN DEL RIESGO	VALORACIÓN DEL RIESGOS		ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN					
	PROBABILIDAD	IMPACTO		DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	Tipo de Control							
	Pérdida procesal en la gestión de cobro	3	4	EXTREMO	Verificar que la información del aplicativo IAS con respecto a cobro jurídico sea confiable. Verificar en los juzgados el estado de avance de los procesos	PREVENTIVO	Reducir el riesgo.	Jefe Oficina Jurídica	No. Créditos con abogado actualizados / No. De créditos que deben estar en abogado	Informes bimestrales de abogados y sistema IAS. Copias de los estados que se adjuntan a la carpeta de correspondencia interna y externa a abogados. Los abogados ahora están presentando informes una vez se genera una actuación, con soporte de las mismas, con esta información se alimenta en el sistema IAS los avances en la gestión del cobro. En este periodo se verificó información en Juzgados de la parte sur del Departamento, se tiene programado realizar visitas a las demás zonas iniciando con la parte norte del Depto.	1 Contar con una base de datos actualizada. Tomar acciones respecto a los incumplimientos de abogados externos y que generen un detrimento al patrimonio público por su negligencia. Cuantificar mediante método de reconocido valor técnico el estado de cada proceso para el registro contable pertinente y revelación financiera.	
	Probabilidad de aplicación fraudulenta en pagos y recaudos.	2	4	ALTA	Asignación de perfiles de acuerdo con las funciones establecidas y/o actividades contratadas. Monitorear la presentación de eventos que afectan los procesos y la confiabilidad de la información.	PREVENTIVO	Evitar el riesgo	Subgerencia Administrativa y Financiera	No. De funcionarios con perfiles creados según funciones / No. De funcionarios vinculados	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 (cps)	Hacer revisión de permisos acorde a las funciones, y bloqueo de los usuarios no existentes. Para nuevos usuarios realizar los controles y permisos de acuerdo a las funciones y responsabilidades en el manejo del sistema IAS y QFD.	
								Subgerencia Comercial y Subgerencia Administrativa y financiera	No. De eventos monitoreados / No. De eventos presentados	Se tiene establecido a través del procedimiento acciones correctivas preventivas y de mejora, el reporte de una no conformidad en los procesos para definir acciones y ser monitoreadas en su cumplimiento; las relacionadas con eventos que se presenten del manejo del sistema IAS respecto a descuadres y diferencias en cruce de información son reportadas a través de correo electrónico al área de sistemas para ser atendidas.	Fortalecer el monitoreo desde las subgerencias para que exista mayor compromiso en la oportuna atención de éstos eventos.	
					Conciliación de la información contable vs información de cartería y tesorería.			Subgerencia Administrativa y Financiera	No. De conciliaciones realizadas / No. De conciliaciones planeadas	A través de monitoreo a la parte financiera se evidencia que el área de contabilidad realiza confrontación de movimientos y saldos de cartería y tesorería, de la cual las diferencias encontradas se reportan a la asistencia del aplicativo IAS para revisión, se han identificado y solucionado en gran parte, aun se encuentran pendientes de revisión algunas diferencias. El sistema IAS es integral (Cartera, tesorería, contabilidad, presupuesto) lo que minimiza riesgos en la aplicación de pagos no realizados en la cartería; así mismo los permisos para esta actividad son restringidos.	Reportes de cruce de información y requerimientos a IAS. Gestión en la identificación y aplicación de las consignación de terceros pendientes de identificar.	

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

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2015

IDENTIFICACIÓN		CALIFICACIÓN		EVALUACIÓN DEL RIESGO		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		ACCION	RESPONSABLE	INDICADOR	ACTIVIDADES REALIZADAS A DICIEMBRE 31 DE 2015	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS	RECOMENDACIONES
No.	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	VALORACIÓN DEL RIESGOS	ADMINISTRACION DEL RIESGO	Tipo de Control						
	Incumplimiento de las normas aplicables a la entidad	2	3	Verificar la implementación en los procesos de los cambios normativos aplicables.	Preventivo	Reducir el riesgo.	Preventivo	Socialización y capacitación de nuevas normas aplicables al Instituto	Líderes de Procesos	Normatividad socializada / Normatividad actualizada aplicable.	La administración atendiendo el Decreto 1117/2013, inicia el proceso de elaboración y adopción de manuales principalmente de administración de Riesgos con la proyección de entrar a ser vigiados por la Superfinanciera de Colombia. Desde control interno se les informa vía correo electrónico a la parte directiva sobre las nuevas normas aplicables al Instituto, como aletas.	Actas de reunión. Correos electrónicos de alertas sobre normas aplicables.	A través de la oficina jurídica realizar socialización de las últimas normas que salieron aplicables al Instituto así como los Decretos únicos reglamentarios. Mantener actualizados en las normas aplicables en cada proceso por parte de los líderes, y socializar con las personas que participan en el proceso.
	Extratramitación de funciones y negligencia en el desempeño de las funciones.	2	3	Seguimiento al cumplimiento de los planes de acción por dependencia.	Preventivo	Reducir el riesgo.	Preventivo	Actualización de procesos y procedimientos de acuerdo a la normatividad vigente.	Líderes de Procesos y la Oficina de Planeación	Procesos actualizados / Procesos que requieren de actualización por cambios normativos.	Se cuenta con normograma dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, y en cada uno de los procesos	normograma	Actualizar nuevamente normograma de acuerdo a los Decretos Únicos Reglamentarios y las actuales normas aplicables al Instituto, así como Circulares de la Superfinanciera.
								Actividades contratadas enmarcadas en el plan de acción de cada dependencia.	Oficina de Planeación	Contratos validados por planeación / Contratos de personal. X 100	Durante la vigencia 2015 se realizó por parte de planeación el seguimiento a planes de acción con corte a marzo en junio y con corte en septiembre; se evidencia negligencia en el reporte de avances a planes de acción de algunas áreas, lo que no permitió hacer una adecuada y oportuna evaluación al cumplimiento de planes de acción y plan estratégico.	Requerimientos para entrega de avances de planes de acción e indicadores.	Mejorar la supervisión de los contratos, fortalecer la validación de planeación a estudios previos junto con plan de Adquisiciones; y oportunidad en la entrega de avances a planes de acción por parte de la diferentes áreas a planeación para la consolidación, seguimiento y toma de decisiones oportunas para la mejora.
				Auditoría de calidad a los procesos.	Correctivo	Reducir el riesgo.		Revisión y actualización de los manuales de funciones y competencias. Actividades de inducción y reincidencia, verificación de desarrollo de las funciones y/o actividades acorde a la normatividad vigente.	Planeación y Control Interno	Auditorías realizadas / Auditorías programadas x 100	Se programaron 2 auditorías internas de calidad, lideradas por planeación, de las cuales se realizó una, no se cumplió con la programada para noviembre.	Programa de auditorías, informe de auditoría de calidad mes de junio.	Fortalecer la evaluación del desempeño, seguimientos periódicos a los acuerdos de gestión, actualizar manual de funciones y competencias, así como la revisión y ajustes si es pertinente, a los contratos con trabajadores oficiales. Mantener y Fortalecer el sistema de gestión de calidad.
	Inadecuada gestión documental o desconocimiento en el manejo de las tablas de retención documental.	3	3	Monitorear la presentación de eventos que afectan el proceso de archivo la confiabilidad de la información.	Preventivo	Reducir el riesgo.		Registrar y evidenciar faltas que afecten 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	Se presentaron no conformidad al proceso de Gestión Documental producto del procedimiento Acciones correctivas y preventivas y de la Auditoría interna a contratación (plan de mejoramiento) a las cuales se les viene haciendo seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas.	Informe de avance al Plan de Mejoramiento. Informe de la Auditoría. Consolidación de ACPM	Terminar la elaboración de TRD y su implementación.
4	Amiguismo y clientelismo.	3	3	Aplicación de las Tablas de retención documental	Preventivo	Reducir el riesgo.		Actualización de las TRD, Manejo de documentos de acuerdo las Tablas de retención documental	Líder de Proceso Subgerencia Administrativa y Financiera	Y TRD actualizada y aplicada.	Se contrató el acompañamiento y asesoría en la elaboración y actualización de las TRD y actualmento 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.	Actualización del software QFDocument, y revisión de series existentes y actualización.	Se recomienda la vinculación de personal por CPS, austeria, ajustada al # de personas requeridas de acuerdo a los productos y metas proyectadas; y disponibilidad de recursos, así mismo atendiendo los perfiles requeridos en cada área.
5	Debilidad en la descripción de los perfiles para la creación de la necesidad y conveniencia de los estudios previos a favor de personas determinadas.	3	2	Manual de Procesos y Procedimientos. Tener en cuenta manual de funciones y competencias. Correcta elaboración estudiosprevios.	Preventivo	Reducir el riesgo.		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 bienen a cargo la elaboración de los estudios previos.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	Se mantuvo el número de personas contratadas, de acuerdo al último seguimiento realizado; se hace evaluación de proveedores. Seguimiento de metas a analistas y asesores principalmente.	registro de evaluación de proveedores.	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.

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

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE
SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2015

IDENTIFICACIÓN		CALIFICACION		EVALUACION DEL RIESGO		MEDIDAS DE MITIGACION		ACCION		RESPONSABLE	INDICADOR	ACTIVIDADES REALIZADAS A DICIEMBRE 31 DE 2015	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS	RECOMENDACIONES
No.	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACION DEL RIESGO	DESCRIPCION DEL CONTROL	Tipo de Control	ADMINISTRACION DEL RIESGO							
6	Incurrir en compromisos sin previo amparo presupuestal		X		seguimiento al plan de adquisiciones de bienes y servicios de la entidad	Preventivo	Reducir el riesgo.	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 Jefe de Oficina Planeación	Adquisiciones validadas/adquisiciones comprometidas	Todo contratación cuenta con un registro presupuestal, los actos administrativos generados del proceso de contratación son publicados en el SECOOP cuando aplica y en la página web del Instituto.	Reporte bimestral a contraloría departamental de contratación.	Elaborar para la vigencia 2016 un plan de adquisiciones de bienes y servicios acorde a los planes de acción, planeación estratégica y presupuesto.	
7	Debitivo 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 mantenerla actualizada. Seguimiento y control a los abogados externos que llevan los procesos a favor del instituto, presentación de informe bimestral de defensa judicial de la entidad.	Jefe Oficina Jurídica	Procesos actualizados con seguimiento / Total de procesos	La oficina jurídica realizó durante 2015 el levantamiento de información por municipios sobre procesos a favor y en contra, registrando en base de datos casos donde se evidencia hallazgos por negligencia del abogado, se está acudiendo a las formas de arreglo de que trata cada contrato, para dirimir conflictos que de éste se han generado, de no resultar favorable la conciliación para el Instituto se procede a enviar las quejas al Consejo Superior de la Judicatura.	Oficios remitidos a Consejo Superior de la Judicatura, en algunos casos los abogados solicitan liquidación.	Mantener la gestión desde la oficina jurídica y que el Instituto mantenga la base de datos de procesos actualizada y continúe con la gestión que se considerará ajustado a las normas y salvaguardando los recursos públicos.	
8	Cobro realización del trámite (concusión)		X		seguimiento a PQRS	Preventivo	Reducir 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 ameritan. Publicidad de los trámites.	Jefe atención cliente y comunicaciones y líder de gestión tecnológica	de quejas atendidas/quejas presentadas	se presentó por parte del líder de atención al cliente y comunicaciones el informe del tercer trimestre de atención al ciudadano y PQRS a la Gerencia.	Informe a septiembre 30.	Realizar informe de seguimiento a diciembre 31 y presentar a comité de gerencia para definir acciones de mejora.	
	Tomar decisiones en los procesos disciplinarios contrariando los lineamientos legales con el fin de favorecer a los funcionarios investigados		3	ALTO	Suscripción de las decisiones disciplinarias por parte directa del encargado del control interno disciplinario	PREVENTIVO	Reducir el riesgo.	Orientar a los funcionarios sobre el cabal cumplimiento de las funciones y recomendaciones para prevenir posibles riesgos que puedan terminar en actos de corrupción.	Jefe Oficina Jurídica	Procesos llevados directamente por el responsable en investigación disciplinaria. X 100	Se está realizando por parte de la oficina jurídica quien tiene a cargo el control disciplinario, las actuaciones respectivas dentro de los procesos que actualmente se adelantan y archivan aquellos en los cuales se determinó que no existía conducta atribuible al funcionario. 100% de los procesos en investigación disciplinaria están siendo llevados por la oficina jurídica a través de la profesional.	Actualmente se tienen 7 procesos llevados directamente por el responsable de los cuales 3 pasan para archivo.	Socializar a través de la oficina jurídica a todos los funcionarios, los delitos contra la administración pública como preventivos, y la orientación hacia las buenas prácticas en la administración pública.	

Seguimiento de la Estrategia
Cargo: Jefe de Control Interno
Nombre: LENZ SANCHEZ AMEZQUITA

[Signature]

Consolidación de la Estrategia

Cargo: Jefe Oficina de Planeación
Nombre: OSCAR RODRIGUEZ OSPINA

[Signature]


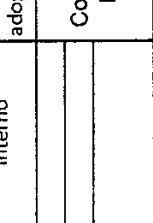
INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2015
SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2015

COMPONENTE	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	ACCIONES PARA 2015	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR	ACTIVIDADES REALIZADAS A DICIEMBRE 31 DE 2015	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS	RECOMENDACIONES
1	IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS Y MECANISMOS DE ATENCION	Implementar y medir la satisfacción en la atención al cliente	Realizar medición de satisfacción del cliente a través de las herramientas establecidas	a partir de febrero de 2015	Auxiliar de atención al cliente	Subgerencia Comercial	Acciones realizadas / Acciones Programadas x 100	Se realizó medición de satisfacción del cliente externo y del cliente interno a partir del mes de abril y se presentaron los informes trimestrales, se socializó el resultado y se hicieron recomendaciones.	Informe de seguimiento trimestral.	1. Implementar acciones de mejora basadas en el resultado del informe y las recomendaciones. 2. Mantener el procedimiento respecto a la realización de las encuestas ya que se evidencia disminución en cantidad de encuestas con relación al periodo anterior. 3. Poner en funcionamiento el módulo adquirido para la calificación del servicio.
			Realizar encuestas de satisfacción del cliente	Trimestral	subgerente Comercial	subgerente Comercial				
			Analizar y socializar el resultado de la medición realizada	Trimestral	Líder 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	Líder del proceso de Atención al cliente y comunicaciones asignado.	Oficina de planeación	Mecanismos fortalecidos / Mecanismos definidos x 100	A partir de septiembre se realizaron mejoras a la página web del ifc, y se habilitó nuevamente el link de PQRS, éste es administrado por la líder del proceso de atención al cliente y comunicaciones.	El IFC cuenta con un espacio en la página web www.ifc.gov.co Link PQRS donde los ciudadanos pueden presentr quejas, denuncias, solicitudes y sugerencias.	Actualizar y publicar información en la página de acuerdo a los requerimientos del Dec. 103 de 2015. Fortalecer la operatividad y seguimiento a los mecanismos de comunicación definidos en el plan de comunicaciones y redes sociales.
			Realizar reuniones de socialización de resultados con participación de la comunidad y ofertar servicios con la ciudadanía en Municipios del Departamento de Casanare	Segundo semestre 2015	Gerente	Gerencia				
3	ATENCION POBLACION VULNERABLE	Dar prelación en la atención a la población especial (discapacitados, mujeres embarazadas, adultos mayores, menores de edad, etc). Crear y afianzar la cultura del servicio.	Dar prioridad en la atención de servicios a personas en condición de vulnerabilidad y gestionar la oportuna y fácil atención.	Permanente	Auxiliar de atención al cliente	Subgerencia Comercial	Mecanismos implementados / Mecanismos definidos x 100	Se realizó autoevaluación a funcionarios que participan en el proceso de atención al cliente sobre el conocimiento y aplicación del protocolo de atención al cliente, el cual contempla la atención prioritaria a la población vulnerable. Se viene ejecutando el convenio No. 018 de 2014 cuyo objeto es el establecimiento de sistemas productivos dirigidos a la población víctima de 4 municipios del departamento, actualmente se están beneficiando 23 familias en los Municipios de Tauramena, Aguazul, y Hato Corozal.	Informe de resultados de la autoevaluación, por parte de control interno, con recomendaciones para la mejora	mejorar la accesibilidad a las instalaciones para población con discapacidad.
			Realizar acompañamiento y asesoría para la operación de proyectos productivos dirigidos a la población vulnerable.	Permanente	Coordinador cuentas especiales	Cuentas especiales				
		Recibir, consolidar y tabular las necesidades y expectativas de los ciudadanos realizadas a través de los mecanismos de participación establecidos.	Medir la oportunidad en la prestación de los servicios	Trimestral	Líder del proceso de atención al cliente y comunicaciones asignado.	Oficina de planeación	Informes trimestrales presentados informes programados	Dentro del informe de atención al cliente y comunicaciones se consolidaron y tabularon las observaciones dadas por los usuarios.	Informe con corte a septiembre 30 de 2015	realizar informe de último trimestre 2015, Socializar el resultado a la parte directiva, para definir acciones de mejora.
				mensual	subgerente Comercial	Subgerencia comercial				



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2015
SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2015

COMPONENTE	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	ACCIONES PARA 2015	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR	ACTIVIDADES REALIZADAS A DICIEMBRE 31 DE 2015	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS	RECOMENDACIONES
4	PROYECCION INSTITUCIONAL	Identificar necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos.	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, se evidencian mayor agilidad y efectividad en el procedimiento de otorgamiento de créditos para este último periodo el indicador quedó en promedio 24 días el tiempo de colocación, así mismo el análisis de riesgos y verificación de soportes.	Indicador Tiempo de colocación de créditos.	Continuar con el seguimiento y análisis del indicador y preferiblemente desde el mismo sistema IAS, identificando las actividades que más generan la demora para definir acciones de mejoras
5	FORTALECIMIENTO CULTURA CIUDADANA	Implementar conductas éticas ciudadana.	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 en un 100%	Para este periodo se levantó con la participación de funcionarios, a través de un taller, los principios, valores y conductas que complementan el Manual de gobierno corporativo y código de ética aprobado por resolución el 29 de diciembre de 2015.	Resolución de manual de gobierno corporativo y código de ética.	Por su reciente aprobación, se recomienda la socialización a todos los funcionarios del Instituto e incluir en la inducción.
7	PROYECCION INSTITUCIONAL	Adaptar espacios adecuados para la prestación del servicio.	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.	Para este periodo los funcionarios recibimos formación en la norma técnica Colombiana NTC-ISO 10002, dictada por ICONTEC, elementos claves en el servicio y la atención al cliente y administración de las quejas y reclamos.	Curso ICONTEC, planilla de asistencia.	Realizar medición, seguimiento y mejora, a través de las encuestas de servicio al cliente y satisfacción del servicio.
		Crear 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 Financiera y Administrativa	Espacios físicos adecuados.	Se fortaleció la atención, colocando dos asesores más para atender al usuario y gestión cobro de cartera, en la entrada de las instalaciones.	Ampliación de atención al ciudadano en las instalaciones.	
		Creación de la oficina de Atención al Cliente	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.		asignar un espacio en el primer piso de las instalaciones para la oficina de atención al cliente, ya que permite el fácil acceso a población vulnerable ó con discapacidad.
		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	la oficina de control interno realizó valoración de controles a la matriz de riesgos del proceso atención al cliente y comunicaciones, y se dió a conocer los aspectos por mejorar al líder del proceso y parte directiva a través del comité de control interno.	Informe de auditoría (matriz valoración de controles)	Definir las acciones de mejora, fechas y responsables.
			Definir y realizar acciones de mejora como producto de los informes de medición y satisfacción del cliente.	Trimestral	Lider proceso atención al cliente y comunicaciones	Oficina de planeación	No. De acciones de mejora atendidas / No acciones definidas x 100		Acta reunión comité coordinador control interno.	

SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2015


COMPONENTE	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	ACCIONES PARA 2015	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR	ACTIVIDADES REALIZADAS A DICIEMBRE 31 DE 2015	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS	RECOMENDACIONES
8	RETROALIMENTACION		Atender oportunamente las PQRS recepcionadas a través de los diferentes mecanismos.	quincenal	Lider proceso atención al cliente y comunicaciones	Oficina de planeación	No de PQRS atendidas oportunamente / No. PQRS recibidas x 100	Quincenalmente se hace apertura de buzones, se realiza seguimiento para la respuesta oportuna de PQRS,	actas de apertura	Tomar decisiones sobre los resultados de las encuestas realizadas, las PQRS recepcionadas y las observaciones allí manifestadas por la ciudadanía.
		Seguimiento, revisión, análisis y retroalimentación al cumplimiento del componente de Atención al cliente	Socializar a través del comité de gerencia el resultado del seguimiento al cumplimiento de éste componente y tomar acciones. Elaborar Plan de Mejoramiento	Semestral Semestral	Lider del proceso de Atención al cliente y comunicaciones asignado y Control Interno Control interno	Oficina de planeación y Control Interno Oficina control interno	No. De informes socializados / No. De informes programados x 100 Plan de mejoramiento adoptado	Se socializó en el comité de control interno el resultado del seguimiento a agosto 30. La líder del proceso entregó el informe a corte septiembre 30 sobre la atención a las PQRS de acuerdo al procedimiento.	Informe y acta de reunión.	definir acciones de mejora, de acuerdo a los informes que se entregan a la parte directiva.
Seguimiento de la Estrategia										
Cargo: Jefe de Control Interno										
Nombre: Lenz Sánchez Amézquita										
Firma: 										
Cargo: Jefe Oficina de Planeación										
Nombre: OSCAR RODRIGUEZ OSPINA										
Firma: 										

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015
SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2015

No.	COMPONENTE	ACTIVIDAD	ACCIONES (planteadas para 2015)	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR	ACTIVIDADES REALIZADAS A DICIEMBRE 31 DE 2015	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS	RECOMENDACIONES
1	MECANISMOS ANTITRAMITES	Identificación de Trámites	Realizar mesas de trabajo con el comité Antitramites para la identificación de trámites del IFC a través de la revisión de los procesos y análisis normativo.	Junio 2015	Comité Antitramites	Subgerencia Administrativa y Financiera	Levantamiento de la matriz de trámites del Instituto.	El jefe de la oficina de planeación encargado del manejo del SUIT para IFC, gestionó la actualización de usuario y clave. Se realizó durante el año una sola reunión de comité antitramites.		Dar cumplimiento a la estrategia, Decreto Nacional 19 de 2012.
			Registrar los trámites de la entidad en la plataforma del SUIT.	Junio 2015			Trámites registrados en el SUIT.	No se ha realizado avance.		
			Definir con el comité los trámites susceptibles de intervención.	junio 2015			Matriz de trámites susceptibles a intervenir.			
2	MECANISMOS ANTITRAMITES	Priorización de trámites a intervenir	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)	Junio 2015	Comité Antitramites	Subgerencia Administrativa y Financiera	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 trámites seleccionados) x 100.			
			Aprobación del trámite por parte del Comité Antitramites	Septiembre 2015	Comité Antitramites	Subgerencia Administrativa y Financiera	No. De Trámites aprobados. / No. Trámites presentados al comité) x 100			
			Registro del trámite en la plataforma del SUIT	Septiembre 2015			Trámite 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			
4	MECANISMOS ANTITRAMITES	Racionalización de Trámites	Ajustar los procesos de calidad y socializar con los servidores públicos, los trámites intervenidos		Líder del Proceso asociado al Trámite intervenido	Líder de Proceso	Procesos socializados / Procesos actualizados x 100			
			Dar cumplimiento a los requerimientos que tengan definidos los entes de control y regulación respecto a los trámites automatizados.	diciembre -2015			Requerimientos atendidos			
			Socializar con el ciudadano el procedimiento relacionados con los trámites racionalizados.	diciembre -2015			Socializaciones realizadas / Socializaciones			
			Definir las organizaciones que generan información o documentación relacionada con el objeto y servicios de la entidad.	diciembre -2015			Listado de organizaciones identificadas.			
5	MECANISMOS ANTITRAMITES	Automatización	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	Todos los procesos	Líderes de Proceso	Información compartida gestionada.			
Carga: Jefe de Control Interno Nombre: Lenz Sánchez Amézquita Firma: 										
Carga: Jefe Oficina de Planeación Nombre: OSCAR RODRIGUEZ OSPINA Firma: 										

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

SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2015

No	COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACCIONES (planteadas para 2015)	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR	ACTIVIDADES REALIZADAS A DICIEMBRE 31 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 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.		
			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	Por comité de gerencia se 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	Se publicó en la página web del Instituto, a través de invitaciones, redes sociales y programa radial la invitación a la audiencia de 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	Se ejecuto la convocatoria de acuerdo al reglamento.		
3	RENDICIÓN DE CUENTAS	Publicación de memorias de los eventos de rendición de cuentas.	Realizar Rendición de Cuentas	Segundo Trimestre	Gerente y Jefe de Planeación	Oficina de planeación	Rendición de Cuentas realizada	Se realizó Audiencia de rendición de cuentas el día 11 de junio de 2015.		
			Publicar eventos de rendición de cuentas para conocimiento de la ciudadanía mediante la página web	Segundo Trimestre	Jefe de la Oficina de Planeación	Oficina de planeación	Informe rendición de cuentas publicadas dentro de informe de rendición presentadas	Se publicó en la página web del Instituto el informe de evaluación de la rendición de cuentas presentada. Incluido dentro de éste las recomendaciones de acciones de mejora por parte de control interno.	informe de rendición de cuentas en página web: www.ifc.gov.co, link: informes de gestión.	
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	Tercer Trimestre	Jefe Oficina de Control Interno	Jefe Oficina de Control Interno	Seguimiento a las acciones de mejora propuesto		No se definieron acciones de mejora, de acuerdo al informe de evaluación realizado por Control Interno.	Definir acciones de mejora para próxima rendición de cuentas.
			Retroalimentar el proceso de rendición de cuentas por parte del equipo líder del instituto para su mejora y optimización, tanto para las entidades públicas como para los ciudadanos.	Diciembre 2015	Miembros Comité de Gerencia	Comité de Gerencia	Numero de informes analizados por parte del grupo lider/numero de informes presentados			
Seguimiento de la Estrategia Cargo: Jefe de Control Interno Nombre: Leiza Sánchez Amézquita Firma: 										
Cargo: Jefe Oficina de Planeación Nombre: OSCAR RODRIGUEZ OSPINA Firma: 