

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

TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y SUS COMPONENTES VIGENCIA 2016

Entidad:	INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE
Componente:	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016. Fecha elaboración seguimiento 03 CI: 12/2016

Seguimiento 2. OFICINA DE CONTROL INTERNO					
Fecha seguimiento:			2016/12/30	% de cumplimiento del plan 2016	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% cumplimiento del periodo		
Mapa de Riesgos de Corrupción	19	13		68%	Como aspecto de mejora, revisar matrices de riesgos de los procesos, incluidos riesgos de corrupción, de acuerdo a valoración de controles y ajustarlas, para actualizar mapa de riesgos de corrupción para 2017, antes del 30 de enero de 2017 y participación de líderes de procesos. Se aprobó y socializó Manual de Gobierno Corporativo y Código de Etica (resol. 278/16).
Estrategia Anti-trámites	8	6.5		81%	Se evidencia avance principalmente para éste último periodo, se recomienda supervisión adecuada y tener en cuenta normatividad con relación a la ejecución del contrato 198/16, donde se viene adelantando la operatividad de 4 trámites en línea. Subir al SUIT información sobre los trámites intervenidos (nuevos manuales).

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

TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y SUS COMPONENTES VIGENCIA 2016

Entidad:	INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE
Componente:	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016. Fecha elaboración seguimiento 03 CI: 12/2016

Seguimiento 2. OFICINA DE CONTROL INTERNO					
Fecha seguimiento:			2016/12/30	% de cumplimiento del plan 2016	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% cumplimiento del periodo		
Mapa de Riesgos de Corrupción	19	13		68%	Como aspecto de mejora, revisar matrices de riesgos de los procesos, incluidos riesgos de corrupción, de acuerdo a valoración de controles y ajustarlas, y actualizar mapa de riesgos de corrupción para 2017, antes del 30 de enero de 2017 con la participación de líderes de procesos. Se aprobó y socializó Manual de Gobierno Corporativo y Código de Etica (resol. 278/16).
Estrategia Anti-trámites	8	6.5		81%	Se evidencia avance principalmente para éste último periodo, se recomienda supervisión adecuada y tener en cuenta normatividad con relación a la ejecución del contrato 198/16, donde se viene adelantando la operatividad de 4 trámites en línea. Subir al SUIT información sobre los trámites intervenidos (nuevos manuales).

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

TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y SUS COMPONENTES VIGENCIA 2016

Rendición de Cuentas	15	3	20%	La Institución realizó actividades de promoción de servicios en algunos municipios del departamento, en la cual se tuvo contacto con los ciudadanos y comunicación. La Administración decide aplazar la rendición de cuentas para primer trimestre 2017, a fin de rendir una vigencia completa de gestión.
Servicio al Ciudadano	22	16	86%	La oportunidad en las reuniones de gerencia para dar a conocer el resultado del seguimiento a Atención al ciudadano y PQRS por parte de la Líder del Proceso y definición de acciones, es un aspecto de mejora en éste componente. Fortalecer mecanismos de comunicación.
Transparencia y Acceso a la información	32	23	72%	El cumplimiento en la entrega de información a publicar en página web, por parte de quienes tienen a cargo dicha responsabilidad asignada mediante directiva, es un aspecto de mejora importante para poder cumplir con lo establecido en la norma respecto a transparencia y acceso a la información; el avance es muy mínimo con relación al cumplimiento de la Ley 1712 de acuerdo a matriz de seguimiento, el porcentaje se obtiene basado en las actividades contenidas en éste componente principalmente en generación de informes de seguimiento y asignación de responsables.

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

TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y SUS COMPONENTES VIGENCIA 2016

Estrategias Adicionales	1	1		100%	Se adoptó y socializó con todo el personal el Manual de Gobierno corporativo y código de ética (resol. 278 de oct 7/2016), se realizó actividad de autoevaluación.
cumplimiento en la vigencia				71%	

LENZ SANCHEZ AMEZQUITA
Jefe Oficina Control Interno

anexo seguimiento por componente					
----------------------------------	--	--	--	--	--

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

TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y SUS COMPONENTES VIGENCIA 2016

	Entidad: <u>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</u>		
	Vigencia: <u>2016</u>		
	Fecha publicación: <u>15-04-2016</u>		

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016									
Componente 1:	Mapa de riesgos de corrupción					Seguimiento 2 OCI			
Subcomponente:	Objetivos y Actividades:	Meta:	Responsable:	Fecha programada	Fecha seguimiento: a 12/2016		% de avance por objetivo	Observaciones	
Son las partes integrantes del componente.	Precise los objetivos que la entidad desea lograr en la vigencia y enuncie una a una las actividades que se realizarán al logro de cada objetivo planteado.	Describa el fin que se pretende lograr.	Indique el responsable de cada componente, subcomponente o actividad.	Señale la fecha en que se proyecta el cumplimiento de la actividad.	Actividades programadas hasta la fecha	Actividades cumplidas hasta la fecha	(actividades cumplidas/actividades programadas)		
Subcomponente 1	1	"Objetivo 1"	Actualizar y adoptar la política de administración de riesgos						
Elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisar y ajustar política de administración de riesgos	Política ajustada	Alta dirección	30/04/2016	1	1	100%	para la elaboración del plan anticorrupción 2016 se revisó la política de riesgos establecida en 2015 y se realizaron ajustes, principalmente a la matriz de riesgos. La divulgación se realizó a través protector de pantalla de los computadores, en el último trimestre.
	1.2	Aprobación de política	Política aprobada	Alta dirección	30/05/2016	1	1		
	1.3	Divulgación de Política y publicación	Divulgación de la política a todos los servidores y publicada en página web	Jefe Oficina de Planeación	30/06/2016	1	1		
		2	Objetivo 2	Ajustar y aprobar el mapa de riesgos de corrupción de la entidad					
	2.1	reunión con planeación y control interno para revisión de la guía y asignación de tareas	conocimiento de las guías del DAFP	Oficina control interno y planeación	30/04/2016	1	1	50%	Por comité de gerencia, se aprobó el cronograma presentado por planeación el cual incluye ajustes a las matrices de riesgos de los procesos para el primer trimestre de 2017, Se le recordó al comité de gerencia la responsabilidad de definir plan anticorrupción para el 2017 antes del 30 de enero y su publicación.
	2.2	reunión con líderes de procesos	levantamiento de riesgos de corrupción de los procesos	Jefe Oficina de Planeación	30/05/2016	1	1		
	2.3	reunión de consolidación de la matriz de riesgos de corrupción incluidos todos los procesos	consolidación de la matriz	Jefe Oficina de Planeación	30/07/2016	1	0		
...	Ajustar el mapa de riesgos de corrupción	matriz ajustada de acuerdo a objetivos estratégicos	Jefe Oficina de Planeación	30/08/2016	1	0			

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

TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y SUS COMPONENTES VIGENCIA 2016

1	"Objetivo 1"	Realizar divulgación del mapa de riesgos a						
1.1	publicación del mapa de riesgos	mapa de riesgos de corrupción publicada en página web IFC	Jefe Oficina de Planeación	30/09/2016	1	1	100%	no se consideró necesario realizar ajustes al mapa de riesgos de corrupción, por lo tanto se mantuvo el publicado en abril.
1.2	Socialización a la alta dirección	inducción a servidores	Jefe Oficina de Planeación	30/09/2016	1	1		En reunión de socialización de plan estratégico y código de ética (1° de dic), se socializó nuevamente los riesgos de corrupción a los que se ve expuesto el Instituto, por parte de planeación y control interno, así mismo con el personal del proceso misional de gestión financiera en el mes de octubre.
1.3	jornada de socialización del mapa de riesgos a todos los servidores en reinducción	reinducción a servidores	Jefe Oficina de Planeación	31/10/2016	1	1		En reunión de socialización de plan estratégico y código de ética (1° de dic), se socializó nuevamente los riesgos de corrupción a los que se ve expuesto el Instituto, por parte de planeación y control interno, así mismo con el personal del proceso misional de gestión financiera en el mes de octubre.
2	Objetivo 2	Alimentación con actores externos						
2.1	Ajustar el plan de acuerdo a las observaciones, quejas y reclamos de clientes relacionadas con corrupción	Plan ajustado	Jefe Oficina de Planeación	30/11/2016	1	0		No se requirió, pues no se presentaron quejas que conllevaran a realizar ajustes al mapa de riesgos de corrupción del Instituto.

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

TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y SUS COMPONENTES VIGENCIA 2016

1	"Objetivo 1"	Verificar la efectividad de controles							
1.1	<i>Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.</i>	Valoración de controles a procesos	Jefe Oficina Control Interno	30/09/2016	1	1	100%	Se realizó valoración de controles a matrices de riesgos de procesos por parte de control interno, este resultado fue remitido a líderes de procesos con copia a gerencia y planeación, cada una de ellas con el resultado obtenido de efectividad y recomendaciones.	
1.2	<i>Autoevaluación, basados en matriz de riesgos de los procesos</i>	Autoevaluación del componente de riesgos de los procesos	<i>Jefe oficina control interno y líderes de procesos</i>	30/09/2016	1	1		Se realizó autoevaluación en los procesos de Gestión financiación, Gestión Jurídica y atención al cliente y comunicaciones. Y Ejercicio de autoevaluación sobre el autocontrol, actividad de identificación y reconocimiento a los valores y principios basados en la honestidad	
2	Objetivo 2	Realizar plan de mejoramiento							
2.1	<i>Incorporación de acciones de acuerdo a eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.</i>	Matrices de riesgos ajustadas	Líderes de procesos	30/11/2016	1	0		No se realizaron estas actividades, quedando pendientes para trabajarlas en enero con la elaboración del plan anticorrupción 2017, lideradas por planeación.	
2.2	<i>Incorporar ajuste según cambios en el contexto interno y externo.</i>	Matrices de riesgos ajustadas	Líderes de procesos	30/11/2016	1	0			
2.3	<i>Identificar riesgos emergentes</i>	Matrices de riesgos ajustadas	Líderes de procesos	30/11/2016	1	0			

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

TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y SUS COMPONENTES VIGENCIA 2016

1	<i>"Objetivo 1"</i>	realizar monitoreo y revisión al cumplimiento de las actividades y controles del mapa de riesgos					
1.1	Primer monitoreo y revisión	Reporte avance de cumplimiento a la matriz de riesgos de corrupción	Líderes de procesos - jefe oficina de control interno	10/05/2016	1	1	100%
1.2	Segundo monitoreo y revisión	Reporte avance de cumplimiento a la matriz de riesgos de corrupción	Líderes de procesos - jefe oficina de control interno	10/09/2016	1	1	
1.3	Tercer monitoreo y revisión	Reporte avance de cumplimiento a la matriz de riesgos de corrupción	Líderes de procesos - jefe oficina de control interno	10/01/2017	1	1	
					19	13	68%

se realiza en diciembre y se entrega a la gerencia.

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

TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y SUS COMPONENTES VIGENCIA 2016

Componente	Estrategia Anti trámites				Fecha seguimiento: 12/2016		% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividades programadas)	Observaciones	
	Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Actividades programadas hasta la fecha			Actividades cumplidas hasta la fecha
Subcomponente 1	1	"Objetivo 1"	Identificar y analizar elementos de tramites de la entidad						
identificación de trámites	1.1	Reactivar inscripción de la entidad ante el SUIT	Usuarios y Claves asignadas	Jefe oficina de planeación	30/03/2016	1	1	100%	Se crearon usuarios de administrador de trámites y administrador de usuarios.
	1.2	Realizar mesas de trabajo con el comité Anti trámites para la identificación de trámites del IFC a través de la revisión de los procesos y análisis normativo.	Mesa de trabajo	comité anti tramites	30/05/2016	1	1		
	2	Objetivo 2	Registrar tramites en la plataforma SUIT						
	2.1	Documentar los tramites de la entidad	Tramites documentados	Jefe oficina de planeación	30/07/2016	1	0.5	60%	se encuentra pendiente otorgamiento de crédito, debido al cambio de manuales de crédito recientemente aprobados para implementación en 2017.
	2.2	Registrar los trámites de la entidad en la plataforma del SUIT.	Tramites registrados	Jefe oficina de planeación	30/09/2016	1	0		
Subcomponente 2	1	"Objetivo 1"	Establecer los trámites para racionalización						
priorización de tramites	1.1	Definir con el comité los trámites susceptibles de intervención.	Trámites definidos	comité anti tramites	30/10/2016	1	1	100%	los trámites susceptibles a intervenir, teniendo en cuenta aspectos de operatividad de los aplicativos, tecnología. Se recomienda registro oportuno de actas de comité antitrámites y GEL.
	1.2	Estudio de los trámites susceptibles de intervención : Análisis de los factores internos (Complejidad; Costo; Tiempo), Factores externos (Pago; PQRS); Auditorías: hallazgos o acciones de mejora- Consulta ciudadana)	Estudio realizado	comité anti tramites	30/10/2016	1	1		Se analiza en reunión según acta de asistencia los trámites susceptibles teniendo en cuenta los más requeridos por los usuarios. Y posterior reunión de fecha 12/12/2016.
	1.3	Definición de los trámites para racionalización.	Tramites definidos	comité anti tramites	30/11/2016	1	1		Se definen 4 trámites. Se recomienda oportunidad en actas de reunión donde se decide.
	2	Objetivo 2	Definir requerimientos para la racionalización de tramites						
	2.1	Definir y realizar las acciones jurídicas, administrativas o tecnológicas orientadas a facilitar el trámite del ciudadano.	Identificación de requerimientos	comité anti-trámites	30/12/2016	1	1	50%	Se suscribió el contrato No.198, para iniciar con el proceso de cuatro trámite a través de la página web.
						8	6.5	81%	

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

TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y SUS COMPONENTES VIGENCIA 2016

Componente 3:	Rendición de cuentas				Fecha seguimiento: 12/2016		% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividades programadas)	Observaciones
Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Actividades programadas hasta la fecha	Actividades cumplidas hasta la fecha		
Subcomponente 1:	1	<i>"Objetivo 1"</i>	Elaborar informe de rendición de cuentas					
INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE	1.1	Definir cronograma de presentación de informes de gestión por dependencias 2015	Cronograma aprobado por comité de gerencia	Jefe oficina de planeación	30/04/2016	1	1	se presentó a Junta Directiva informe de 2015.
	1.2	Realizar la consolidación de la información que está bajo la responsabilidad del IFC	Informe para rendición de cuentas consolidado 2015-2016	Jefe oficina de planeación	15/10/2016	1	0	La parte directiva de IFC, considera necesario aplazar la rendición de cuentas y realizarla en el primer trimestre de 2017 para rendir un periodo completo de vigencia 2016 teniendo en cuenta que el plan estratégico 2016-2019 fue aprobado en Octubre por Junta Directiva.
	2	<i>Objetivo 2</i>	Revisión y aprobación de informe de rendición de cuentas					
	2.1	Revisión y ajustes al informe	informe definitivo 2015-2016	comité de gerencia	30/10/2016	1	0	
	2.2	Elaboración de presentación dinámica	presentación dinámica definitiva 2015 - 2016	Oficina de sistemas	30/10/2016	1	0	
	Subcomponente 2:	2	<i>"Objetivo 1"</i>	Realizar actividades divulgación para la rendición de cuentas				
DÍALOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES	1.1	Definir cronograma para la rendición de Cuentas	Cronograma aprobado por comité de gerencia	comité de gerencia	30/09/2016	1	0	
	1.2	Informar mediante mecanismos electrónicos y/o redes sociales los temas relacionados con la rendición de cuentas.	reglamento de rendición de cuentas aprobado	Jefe oficina de planeación	15/10/2016	1	0	
	1.3	Realizar convocatoria a actores externos	registro de convocatorias	Oficina de planeación	30/10/2016	1	0	
	2	<i>Objetivo 2</i>	socialización del informe de rendición de cuentas					
	2.1	Publicación de informe de rendición en la página web de la entidad	Informe publicado	Jefe oficina de planeación	30/10/2016	1	0	
	2.2	Habilitar y monitorear link para la presentación de observaciones al informe	Link habilitado	oficina de sistemas	30/10/2016	1	0	
	2.3	Realizar la rendición de cuentas	Rendición de cuentas 2015- 2016	Gerencia	30/11/2016	1	0	
Subcomponente 3:	1	<i>"Objetivo 1"</i>	Promover la participación ciudadana					

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

TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y SUS COMPONENTES VIGENCIA 2016

INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS	1.1	Realizar eventos de socialización y rendición en diferentes municipios	Brigadas realizadas	Subgerencia Comercial	30/10/2016	1	1	100%	Durante el 2016 se realizaron brigadas, en los municipios de Paz de Ariporo, San Luis, Maní y Yopal; promocionando servicios, gestionando cobro de cartera, así mismo reuniones con sectores de turismo y proyecto palma a fin de analizar la situación económica del departamento, su afectación a estos sectores, propuestas de solución con los interesados y como producto final se expide el acuerdo No. 06 sobre plan de alivios para deudores del sector turismo. Se vienen realizando las encuestas de percepción del servicio.
	1.2	Realizar encuestas de percepción	Encuesta realizada	Jefe oficina de planeación	30/11/2016	1	1		
	2	Objetivo 2	Realizar retroalimentación del informe						
	2.1	Ajustar informe de acuerdo a aportes de actores externos	Informe ajustado	Jefe oficina de planeación	25/11/2016	1	0		
	Subcomponente 4:	1	"Objetivo 1"						
EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	1.1	Hacer seguimiento, control y evaluación a las acciones de mejora propuestas por la comunidad	Informe de acciones de mejora derivadas de la rendición de cuentas	Jefe oficina control interno	15/12/2016	1	0		
	1.2	Retroalimentar el proceso de rendición de cuentas por parte del equipo líder del instituto para su mejora y optimización	Reunión de retroalimentación con funcionarios y alta dirección	Jefe oficina de planeación	20/12/2016	1	0		
	2	Objetivo 2	Realizar ajustes a procedimientos						
						15	3	20%	

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

TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SUS COMPONENTES VIGENCIA 2016

Componente 4	Servicio al Ciudadano					Fecha seguimiento: 30/12/2016		% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividades programadas)	Observaciones
Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Actividades programadas hasta la fecha	Actividades cumplidas hasta la fecha			
Subcomponente 1	1	"Objetivo 1"	Formulación de acciones de relevancia para la atención al cliente						
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar análisis de pertinencia de la creación de la dependencia de atención al cliente	Implementación de resultado de análisis	Comité MECI-Calidad	30/06/2016	1	0	70%	se encuentra pendiente la socialización a la parte directiva del resultado del segundo y tercer trimestre.
	1.2	Realizar socialización trimestral de informe de atención al ciudadano	Informe socializado	Líder atención al cliente y comunicaciones	mes siguiente al trimestre	3	2		
Subcomponente 2	1	"Objetivo 1"							
Fortalecimiento de los canales de atención	1.1	Actualizar el proceso de atención al cliente y comunicaciones	Proceso actualizado	Líder atención al cliente y comunicaciones	30/06/2016	1	1	100%	se realizó actualización al proceso y ajuste a formato de encuestas.
	1.2	Asignar responsables para la actualización de los diferentes link de la página web	Directiva socializada	Líder atención al cliente y comunicaciones	15/04/2016	1	0.7		Se realizó circular, pero aún falta información por actualizar.
		Fortalecer los mecanismos de participación y retroalimentación con el ciudadano a través de medios radiales, la Página web, encuestas, redes sociales, línea telefónica, buzones, correspondencia y atención presencial, reuniones en Municipios	Mecanismos fortalecidos	Líderes de procesos	30/12/2016	1	1		se aprobó plan de medios y se asignó responsable, quedando a cargo de la Subgerencia Administrativa y Financiera. Se recomienda hacer revisión al plan para 2017 ajustes e implementación y seguimiento.
	2	Objetivo 2	Acciones para mejorar la atención al ciudadano						
	2.1	Realizar Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.	Autodiagnóstico realizado	Comité MECI-Calidad	30/09/2016	1	0	100%	No se realizó esta actividad, es importante para ubicación principalmente personal de crédito, de acuerdo a los Manuales de Riesgo y Gobierno Corporativo.
	2.2	Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	Espacios físicos adecuados	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/12/2016	1	0		Se recomienda mejorar acceso de entrada para población discapacitada
2.3	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención	Resolución aprobada	Líder atención al cliente y comunicaciones	30/06/2016	1	1	acta de comité de gerencia aprobando plan de medios y asignando responsable de los diferentes canales.		

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

TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y SUS COMPONENTES VIGENCIA 2016

1	"Objetivo 1"	Fortalecimiento de competencias a funcionarios						
1.1	Fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos	Capacitaciones realizadas	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/09/2016	1	1	100%	A través del SENA, se realizó capacitación a 14 servidores incluido una persona de planta, sobre atención al cliente durante una semana. Se recomienda fortalecer comunicaciones internas.
1.2	Plan de Capacitación de temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Plan de capacitación ajustado	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/09/2016	1	1		
2	Objetivo 2	Realizar acciones para mejorar el desempeño hacia el cliente						
2.1	Evaluación del desempeño de los trabajadores.	Evaluaciones realizadas	Jefe de áreas	15/09/2016	2	1	70%	Se recomienda dar cumplimiento al procedimiento establecido y cronograma.
2.2	fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio	Evaluaciones a contratistas	Supervisores	15/12/2016	1	1		
1	"Objetivo 1"	Implementar acciones de mejora para la atención al ciudadano						
1.1	Definir acciones de acuerdo a recomendaciones del plan de atención al ciudadano	Acciones definidas	Líder proceso atención al cliente y comunicaciones - Subgerencias.	30/06/2016	1	1	50%	Para el resultado de seguimiento de segundo y tercer trimestre, así como del informe semestral que presentó Control Interno, no se han definido acciones, se recomienda oportunidad por parte de comité de gerencia en conocer del resultado para tomar decisiones.
1.2	Realizar monitoreo y seguimiento a las acciones derivadas del informe de atención al ciudadano	Cumplimiento de acciones.	Líder proceso atención al cliente y comunicaciones	30/12/2016	1	0		se cumplieron con las acciones propuestas del primer trimestre, pero se requiere que el comité convoque para socialización del resultado de los informes siguientes.

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

TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y SUS COMPONENTES VIGENCIA 2016

1	"Objetivo 1"	Conocer las expectativas del cliente						
1.1	Realizar reuniones de socialización de resultados con participación de la comunidad y ofertar servicios con la ciudadanía en Municipios del Departamento de Casanare	Brigadas realizadas en los municipios.	Subgerencia Comercial - Líder atención al cliente y comunicaciones	20/12/2016	1	1	100%	Desde la Subgerencia Comercial se vienen realizado brigadas de servicios en Municipios, durante el año se realizaron salidas a 6 municipios.
1.2	Dar prioridad en la atención de servicios a personas en condición de vulnerabilidad y gestionar la oportuna y fácil atención.	Atención especial y oportuna a población vulnerable y diligenciamiento de encuesta de satisfacción del servicio.	Líder atención al cliente y comunicaciones - Personal de atención al cliente	30/12/2016	1	1		Se da prioridad a población vulnerable en la atención y quienes requieren hablar con funcionarios que laboran en segundo piso, ellos bajan para atenderlos.
1.3	Recibir, consolidar y tabular las necesidades y expectativas de los ciudadanos realizadas a través de los mecanismos de participación establecidos.	Informe de resultados	Líder atención al cliente y comunicaciones	mes siguiente al trimestre	1	1		La líder del proceso atención al cliente y comunicaciones realiza informe de resultado de encuestas y la atención a PQRS, en el mes siguiente al trimestre.
2	Objetivo 2	Implementar acciones para incrementar la satisfacción del cliente						
2.1	Medir la oportunidad en la prestación de los servicios	Indicador de oportunidad, analizado	Subgerencia Comercial	Trimestral	1	1	100%	Como aspecto de mejora está la entrega de resultado de indicadores con mayor oportunidad para la toma de decisiones y la disminución de tiempo en la colocación de créditos.
2.2	Disminuir el tiempo en la colocación de créditos	disminución de tiempo en la colocación con relación al trimestre anterior.	Subgerencia Comercial	Trimestral	1	1		
					19	22	15.7	86%

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

TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y SUS COMPONENTES VIGENCIA 2016

Componente 5:	Transparencia y Acceso a la Información					Fecha seguimiento: 30/12/2016		% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividades programadas)	Observaciones
Subcomponente	Objetivos y Actividades		Meta	Responsable	Fecha programada	Actividades programadas hasta la fecha	Actividades cumplidas hasta la fecha		
Subcomponente 1	1	"Objetivo 1"	disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos						
Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Implementación de ley de transparencia - publicación de información	Directiva de asignación de actividades y responsables	Jefes de área y líderes de proceso	15/04/2016	1	1	75%	Se asignaron responsables mediante directiva; sin embargo no se cumple con ello, encontrándose información aún pendiente de publicar en la pág de IFC. Se realiza seguimiento desde control interno trimestralmente sobre la publicación, la contratación inicial se cumple en un 100%, como aspecto de mejora está la publicación oportuna de las actas de liquidación. PAABYS, se actualizó a Julio.
	1.2	Publicación de información gobierno en línea	Página web actualizada permanentemente	Responsables de publicación según directiva 05	30/05/2016 - 30/10/2016	2	1		
	1.3	Publicación de información secop	Publicación contratación y PAABYS	Oficina Jurídica y Subgerencia Administrativa	30/04/2016 - 30/07/2016 - 30/10/2016 - 10/01/2017	4	4		
Subcomponente 2	1	"Objetivo 1"	seguimiento a respuesta de las solicitudes						
Lineamientos de Transparencia Pasiva	1.1	Seguimiento a tiempos de respuesta a PQR	Informes trimestrales de seguimiento a PQRS	Líder atención al cliente y comunicaciones	30/04/2016 - 30/07/2016 - 30/10/2016 - 30/01/2017	4	4	100%	Como aspecto de mejora es la oportuna reunión de comité de gerencia para socialización de resultados y toma de decisiones.
	1.2	Seguimiento a PQR atendidas y no atendidas	Informes trimestrales de seguimiento a PQRS	Líder atención al cliente y comunicaciones	30/04/2016 - 30/07/2016 - 30/10/2016 - 30/01/2017	4	4		
	2	Objetivo 2	Conocer las expectativas del cliente						
	2.1	Medición de la satisfacción del cliente	Informes trimestrales de seguimiento a PQRS	Líder atención al cliente y comunicaciones	30/04/2016 - 30/07/2016 - 30/10/2016 - 30/01/2017	4	4	100%	Se cumple
Subcomponente 3	1	"Objetivo 1"	Transparencia y acceso a información pública						
Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	1.1	Registro o inventario de activos de Información.	Inventario de activos publicado en página web	Subgerente Administrativo y Financiero	30/07/2016	1	0	35%	Generar registro de inventarios, de acuerdo al plan de seguridad informática, y cumplir con la publicación en la página web, se cumplió
	1.2	Esquema de publicación de información	Plan de comunicaciones 2016 aprobado	Líder atención al cliente y comunicaciones y comité de gerencia	30/05/2016	1	1		
	1.3	Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice elaborado, aprobado y publicado	Subgerente Administrativo y Financiero	30/05/2016	1	0		

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

TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y SUS COMPONENTES VIGENCIA 2016

Subcomponente 5	1	"Objetivo 1"	Acceso a la Información Pública						
Monitoreo del Acceso a	1.1	Informe de atención al ciudadano	Publicación de informe de atención al ciudadano en página web	Líder atención al cliente y comunicaciones	30/04/2016 - 30/07/2016 - 30/10/2016 - 30/01/2017	4	2	40%	el informe de primer trimestre y de primer semestre a cargo de control interno,
		Levantamiento de acciones de acuerdo a observaciones del informe de atención al ciudadano	Definición de acciones, por cada informe presentado	Comité de gerencia	30/05/2016 - 30/08/2016 - 30/11/2016 - 28/02/2017	4	1		Se recomienda que desde el comité de gerencia se dé oportuno cumplimiento a analizar y tomar decisiones frente al resultado de los informes de seguimiento al proceso de atención al cliente y comunicaciones, a fin de obtener mejora continua en el proceso y hacia la publicidad de la gestión Institucional e información hacia la comunidad.
	1.3	Seguimiento a acciones		Oficina control interno	30/07/2016 - 30/01/2017	2	1		se cumplieron las acciones producto del primer informe.
					32	32	23	72%	