



# **INFORME**

## **SEGUIMIENTO – MONITOREO AVANCE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**PRIMER CUATRIMESTRE 2023**

**INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE**

**Yopal, mayo de 2023**

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

## INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADADANO – IFC – PRIMER CUATRIMESTRE 2023

Atendiendo las directrices establecidas en el artículo 5º. del decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 del estatuto anticorrupción (ley 1474, el decreto 124 de 2016 "Por el cual se sustituye el [Titulo 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015](#), relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", la circula externa 100-02 de 2016, emitida conjuntamente por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública, se presenta el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano (PAAC) del Instituto Financiero de Casanare, correspondiente al primer cuatrimestre de 2023, con corte al 30 de Abril; teniendo en cuenta que es competencia de la Oficina de Control Interno realizar la verificación y evaluación del seguimiento presentado por la Oficina de Planeación:

De acuerdo con las matrices de seguimiento elaboradas por la Oficina Asesora de Planeación y la verificación de evidencias realizada por la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, se determina un cumplimiento general del 89% de las acciones plasmadas en el PAAC de acuerdo a la programación para el año 2023, a corte del 30 de abril, lo cual evidencia un buen nivel de compromiso tanto de la Alta dirección como de los demás servidores públicos del Instituto involucrados en su ejecución; dado el alto nivel de avance de las acciones contempladas en la estrategia anticorrupción, de acuerdo con la programación del PAAC formulado para el año 2023 por la Oficina Asesora de Planeación, para el período correspondiente al primer cuatrimestre del año.

En ejercicio de su competencia, la Oficina de Control Interno del IFC, realizó el siguiente análisis:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene 6 componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Racionalización de Trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

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

5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
6. Otras actividades adicionales de lucha contra la corrupción.


Los componentes que muestran cumplimiento efectivo del 100% de las actividades programadas para el cuatrimestre, son los siguientes:

Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción	100%
Componente 3. Rendición de Cuentas	100%
Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	100%

### 1. Con respecto al componente: 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción:

Se encuentran evidencias del cumplimiento de las siguientes actividades respecto de la programación del PAAC 2023:

<b>Subcomponente / proceso 3 Consulta y divulgación</b>	Publicar Matriz de Riesgos de Corrupción portal Web	La matriz de riesgo de corrupción año 2023, se encuentra publicada en el portal Web del Instituto Financiero De Casanare.	100%
	Socialización y aprobación de matrices de riesgos por proceso y matriz de corrupción en Comité de Riesgos	A la fecha del presente seguimiento se han desarrollado dos Comités de Riesgo en Acta N° 01 del 27 de febrero del 2023 y Acta N° 02 del 30 de marzo del 2023.	100%
<b>Subcomponente /proceso 5 Seguimiento</b>	Ejecutar plan de auditorías y seguimientos ( <i>Informe de mapa de riesgos de corrupción</i> )	El de Plan de auditorías para la presente vigencia se encuentra publicado en el portal Web de la entidad. A la fecha del presente informe se encuentra en un avance de ejecución del 100% respecto a lo programado en el plan de auditoría.	100%
	Presentar informe de seguimiento al comité institucional de gestión y desempeño relacionados con con el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano- PAAC	En Acta N° 03 del 30 de enero del 2023 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se presentó informe de seguimiento del tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.	100%


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

ESTRATEGIA / COMPONENTE	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción	100%	<b>ZONA ALTA</b>

## 2. Con respecto al componente: 3. Rendición de cuentas:

Se evidencia igualmente el cumplimiento de las actividades planteadas en el PAAC para 2023, en los siguientes términos:

Autodiagnóstico de rendición de cuentas	Revisar y actualizar el autodiagnóstico de rendición de cuentas del IFC como mecanismo para definir la estrategia de rendición de cuenta de la vigencia 2022.	10.1 AUTODIAGNOSTICO RENDICIÓN DE CUENTAS 2022 actualizado	100%
Grupo de trabajo rendición de cuentas establecido	Conformar un equipo de trabajo, con miembros entre las diferentes dependencias misionales y de apoyo, que articule los ejercicios de rendición de cuentas al interior de la Entidad, equipo aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Se presentó estrategia de Rendición de cuentas y reglamento RC en reunión de comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta N° 07 del 13 de marzo del 2023, seguidamente se conformó el grupo responsable del proceso de RC.	100%
Contenidos informativos elaborados y entregados	Consolidar la información de la gestión de la vigencia 2022 del IFC suministrada por las dependencias, para el informe de rendición de cuentas.	La Oficina Asesora de Planeación consolido el Informe de rendición de cuentas vigencia 2022 en presentación de word y power Point, el cual se encuentra publicado en formato Pdf en el portal Web del Instituto Financiero de Casanare desde el día 26 de abril del 2023	100%
Estrategia de rendición de cuentas implementada	Actualización de la estrategia de rendición de cuentas vigencia 2022 incluyendo una estrategia de comunicación a través de medios y mecanismos que faciliten el acceso diferencial de diversas poblaciones utilizando simultáneamente medios presenciales, escritos y virtuales de acuerdo con las características de los interlocutores y recursos institucionales.	Se presentó estrategia de Rendición de cuentas y reglamento RC en reunión de comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta N° 07 del 13 de marzo del 2023, seguidamente se conformó el grupo responsable del proceso de RC.	100%
Actualización del menú participa en el portal web	Publicar información sobre la gestión realizada y la estrategia de rendición de cuentas en el menú participa del IFC como mecanismo de consulta por parte de grupos de valor.	Se publicaron baner y flyers alusivos a rendición de cuentas foro virtual, boletín informativo, los cuales se encuentran publicados en las redes sociales, portal web; también se socializados en la emisora de mannare radio de la gobernación de Casanare.	100%
Espacios de diálogos y divulgación habilitados	Habilitar espacios de dialogo y de divulgación en redes sociales y/o emisoras e Informar mediante mecanismos electrónicos y/o redes sociales los temas relacionados con la rendición de cuentas.	Se ha venido desarrollando las actividades de Rendición de Cuentas en las fechas en la estrategia y el reglamento de RC	100%
Estrategia de participación ciudadana	Dar cumplimiento a la estrategia de participación ciudadana de la vigencia 2023	Se ha venido desarrollando las actividades de Rendición de Cuentas en las fechas en la estrategia y el reglamento de RC	100%

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


Este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y aclaración de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control abriendo un espacio de diálogo de doble vía y garantizando que las partes interesadas intervengan en la toma de decisiones de la Administración Pública.

ESTRATEGIA / COMPONENTE	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
Componente 3. Rendición de Cuentas	100%	<b>ZONA ALTA</b>

### 3. Con respecto al componente: 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

Revisados los productos establecidos para este componente se observa que se establecieron 8 metas para ser alcanzadas en el período comprendido entre el 1º. de febrero y el 31 de diciembre de 2023, evidenciándose el cumplimiento a cabalidad de acuerdo a lo programado para el primer cuatrimestre, de un total de 8 metas, así:

Reingeniería de Procesos institucionales adelantada	Mantener la estrategia de atención al cliente para la mejora continua del servicio	Se reubico el personal de atención al cliente a la parte principal de la entrada al IFC, como los asesores de crédito educativo y la profesional de apoyo cto 065-2023 en la atención y socialización del portafolio de servicios de crédito de fomento y comercial, cada uno con señalización e identificación de módulo de atención y los canales de atención telefónica, capacitación en atención al cliente por la ARL.	100%
Relizar Informe trimestral de PQRSD que ingresan al IFC	Relizar un Informe trimestral de la gestión de las PQRSD, publicar en el lugar correspondiente por Ley de Transparencia.	Se elaboró informe de seguimiento de PQRSD del cuarto trimestre del 2022 y se encuentra pendiente de socializar en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el informe de correspondiente al primer trimestre del 2023 se encuentra en elaboración por parte de la líder de atención al cliente.	100%
Canal de atención optimizado	Revisar, mantener y fortalecer las plataformas de consulta agil para los grupos de valor (estado de las peticiones, e interacción con micrositiios del portal Web y APP)	A la fecha se adelantan actividades de seguimientos a los canales de atención al cliente como correos institucionales de atención PQRS, extensiones de atención a crédito de fomento y de crédito, gestión de cobro de las carteras de IFC, FESCA y cartera en administración decreto 20223/2015	100%
Canal de atención optimizado	Fortalecer los canales de atención y retroalimentación con el ciudadano a través del Portal web, encuestas, redes sociales, línea telefónica, buzones, correspondencia y atención presencial.	Se mantiene actualizado a los ciudadanos con información institucional por los diferentes canales, así como también se realiza la publicación de las brigadas en los municipios	100%

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

Mecanismos de participación ciudadana	Documentar en el menú participa del IFC los diferentes mecanismos de participación ciudadana.	En el portal web de la entidad se encuentra en constante proceso de actualización de información relacionada con al participación ciudadana, con los lineamiento de MIPG y Ley de Transparencia.	100%
Revisión o actualización de documento	Actualización de la carta de trato digno y el protocolo de atención (agregando el nuevo canal)	Se realizó la actualización y publicación en el portal web	100%
Encuesta de satisfacción aplicada y analizada	Aplicar y analizar la encuesta de satisfacción para el cliente de procesos y servicios internos	Durante los meses de febrero, marzo y abril se han aplicado 285 encuestas de producto y servicio el índice de favorabilidad es del 92,12%	100%
Capacitaciones en atención al cliente	Fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos	Se desarrollaron dos capacitaciones, una en canales de atención en fecha 09 de febrero del 2023 y la otra fue portafolio de servicios en el mes de marzo del 2023.	100%

ESTRATEGIA / COMPONENTE	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.	100%	<b>ZONA ALTA</b>

**Tabla 1. RESUMEN CUMPLIMIENTO PAAC POR COMPONENTE**

ESTRATEGIA / COMPONENTE	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción	100%	<b>ZONA ALTA</b>
Componente 2. Racionalización de Trámites	83%	<b>ZONA ALTA</b>
Componente 3. Rendición de Cuentas	100%	<b>ZONA ALTA</b>
Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	100%	<b>ZONA ALTA</b>
Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información	86%	<b>ZONA ALTA</b>
Componente 6: Otras Iniciativas Adicionales de Lucha Contra la Corrupción	67%	<b>ZONA MEDIA</b>
<b>TOTAL ACTIVIDADES</b>	<b>89%</b>	<b>ZONA ALTA</b>

0 a 59%	<b>ZONA BAJA</b>
De 60 a 79%	<b>ZONA MEDIA</b>
de 80 a 100%	<b>ZONA ALTA</b>

De acuerdo a lo evidenciado por la oficina de Control Interno del IFC, se recomienda asumir estrategias que garanticen el cumplimiento de las actividades de los componentes de racionalización de trámites,

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

transparencia y acceso a la información y otras iniciativas de lucha contra la corrupción con el fin de que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano trazado para la vigencia 2023 alcance el nivel de eficacia requerido para el Instituto Financiero de Casanare, lo cual contribuirá no solamente a prevenir la materialización de riesgos de corrupción sino a fortalecer la relación Estado Sociedad y robustecer el posicionamiento de la entidad como líder en la provisión de servicios financieros para el desarrollo productivo del Departamento.

**SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ**

Jefe de Control Interno de Gestión

INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE - IF