




# **INFORME**

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

**SEGUNDO CUATRIMESTRE 2023**

**INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE**

**Yopal, septiembre de 2023**

 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

## 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 segundo cuatrimestre de 2023, con corte al 30 de Agosto; 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 99,7% de las acciones plasmadas en el PAAC de acuerdo a la programación para el año 2023, a corte del 30 de agosto, lo cual evidencia una mejora significativa en el 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 2. Racionalización de Trámites	100%
Componente 3. Rendición de Cuentas	100%
Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	100%
Componente 6. Otras iniciativas adicionales de lucha contra la corrupción	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:

Subcomponente/Procesos	Actividades	Observaciones	%
Subcomponente/ proceso 1 Política de administración de riesgos	Revisar matrices de riesgos por proceso e incorporar observaciones que apliquen	<p>Se realizó la revisión y mantenimiento de la matriz de Riesgo a los trece procesos, pendiente por convalidar información de algunas de ellas, que se han venido ajustando en el día día.</p> <p>Para el segundo informe se ajustaron las matrices de riesgos por procesos y se revisó su valoración, sustentado y aprobado en el comité de riesgos N° 03 del 29-05/2023.</p> <p>Evaluación 13/09/2023: Se evidencia informe de auditoría a todos los procesos de calidad del mes de junio 2023 donde se observa que se revisaron las matrices documentadas de los procesos, se observa conformidad en los controles definidos en las matrices de riesgos.</p>	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

<b>Subcomponente/ proceso 2 Construcción del mapa de Riesgos de Corrupción</b>	Revisar, actualizar y validar los riesgos de corrupción identificados	Evaluación 13/09/2023: Se observa la matrices de riesgos ajustadas con versionamiento 5 y 6, y se observa la integración de oportunidades en los procesos.	100%
<b>Subcomponente/ proceso 3 Consulta y divulgación</b>	Publicar Matriz de Riesgos de Corrupción portal Web	Evaluación 13/09/2023: 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.  Para el segundo informe se ajustaron las matrices de riesgos por procesos y se revisó su valoración, sustentado y aprobado en el comité de riesgos N° 03 del 29-05/2023.	100%
<b>Subcomponente/ proceso 4 Monitoreo y Revisión</b>	Acompañar la elaboración de planes de mejoramiento cuando se detecten desviaciones	Evaluación 13/09/2023: Una vez realizado el seguimiento de las matrices de riesgos de los procesos se evidencian 4 controles no efectivos de 67 controles documentados en los procesos. En general, se observa trazabilidad de la aplicación de los controles para mitigar los riesgos dando cumplimiento a la política de administración del riesgo. Sin embargo, hay que realizar el levantamiento de las acciones de mejora de los 4 controles. Controles no efectivos: 1 de crédito educativo correspondiente al no cumplimiento a la recuperación de la cartera de acuerdo al reporte del seguimiento al plan de acción, del proceso Gestión Documental el represamiento en la entrega de las solicitudes y/o comunicaciones externas en la ventanilla única, del proceso gestión tecnológica con respecto a la matriz de riesgos digitales con el cumplimiento parcial del plan anual de mantenimiento y un reporte del 100% en el plan de acción (con respecto a esta acción la Oficina de Control Interno adelantará una auditoria especial para verificar las evidencias de la ejecución de metas reportadas a la oficina asesora de planeación del plan de acción anual), De Gestión Financiera 1 control del riesgo materializado: Perdida de recursos afectando la integralidad y patrimonio de la entidad. Sin embargo, la tesorera subsanó dicha situación y tomó las acciones correctivas del caso.	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

<b>Subcomponente/proceso 5 Seguimiento</b>	<b>Ejecutar plan de auditorías y seguimientos (<i>Informe de mapa de riesgos de corrupción</i>)</b>	<p>El 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.</p> <p>Evaluación 13/09/2023: Se realizaron auditorías de calidad y de gestión basadas en riesgos, se evidencia informe de auditoría con las 13 auditorías a los procesos donde se evidencia el seguimiento a riesgos.</p>	<b>100%</b>
	<b>Presentar informe de seguimiento al comité institucional de gestión y desempeño relacionados con con el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC</b>	<p>Evaluación 13/09/2023: Se evidencia primer seguimiento al PAAC con su respectiva publicación en página web. Para el segundo informe de cuatrimestre, se evidencia socialización y aprobación del informe de seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano en acta N° 15 del 30/05/2023, en Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Se realizó la revisión de los riesgos de corrupción que en su totalidad fueron 11 riesgos, la única sugerencia del seguimiento a los riesgos de corrupción es que, al momento de realizar el levantamiento o identificación de riesgos se solicite el acompañamiento de la oficina jurídica para definir técnicamente los riesgos en relación con la posible materialización de conductas constitutivas de presuntos delitos, dado que se observa en la definición de algunos riesgos asociados erróneamente a la definición de delitos contra la administración pública, los cuales no corresponden a lo establecido en el Código Penal.</p> <p>Por otro lado, el seguimiento a los riesgos de corrupción se realizó dentro del monitoreo al avance del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano en el primer cuatrimestre de la vigencia 2023 publicado en la página web de la Entidad.</p>	<b>100%</b>


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

## 2. En relación con el componente 2. Racionalización de Trámites


Se evidencia el cumplimiento de las actividades programadas para el segundo cuatrimestre de 2023, en los siguientes términos:



**Dirección:** Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare.
 
**PBX:** 320 889 9573.
 
**E-mail:** Instituto@ifc.gov.co

 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

Acción a seguir 2023	Definición del procedimiento / tramite	Observaciones	%
Elaborar estrategia de racionalización de trámites en SUIT	Estudio de los trámites susceptibles de intervención : Análisis de los factores internos (Complejidad; Costo; Tiempo), Factores externos (Pago; PQRS).	<p><b>SEGUNDO CUATRIMESTRE:</b> Se suscribe el 22 de marzo de 2023 la estrategia de racionalización de trámites de crédito para proyectos productivos. Del cual, previamente el 13 de marzo de 2023 se realizó una mesa de trabajo con la Dra. Nancy Arrigui para identificar la actualización que se debe realizar en el formato integrado del trámite en la plataforma del SUIT. Esta misma actividad se llevó a cabo con la señora de crédito Consuelo Cely el 21 de marzo de 2023. Es importante aclarar que la reacionalización de trámites se realiza durante la vigencia y tienen fecha programada para que sea finalizada el mes de noviembre de 2023.</p> <p><b>SEGUNDO CUATRIMESTRE:</b> Durante la actualización, se presentó un inconveniente al ingresar valores en dicho formulario al crear un nuevo momento para mencionar el cobro de valores de CIFIN. Se solicita una mesa de ayuda ante Soporte SUIT y envían un correo de respuesta (Adjunto a este informe copia del correo) en el que mencionan que la plataforma no permite realizar ajustes debido a que la racionalización en curso es de eliminación de requisitos y disminución del tiempo de respuesta. Por lo cual, se procederá a continuar con la actualización omitiendo este nuevo momento y que se proceda para en la vigencia 2024 en la nueva racionalización de trámites se realice una modificación estructural del mismo. Por lo tanto a la fecha, no es conveniente eliminar la racionalización ya inscrita. Actualmente el estado de racionalización se encuentra en la etapa de monitoreo, se ha realizado actualización del formato integrado de crédito productivo en el cual se eliminan momentos que ya no existen tales como los documentos adicionales para compra de tierras.</p>	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

Aprobación (adopción e implementación) de nuevos trámites o Modificación Estructural de trámites existentes	Inscribir en consultas de acceso a información pública lo siguiente: - Certificado para declarar Renta. - Pago en línea PSE Inscribir en inventario de trámites lo siguiente: - Renovación de crédito educativo	Durante el mes de abril de 2023 se inscribieron en la plataforma del SUIT los siguientes trámites de consulta de acceso a información pública: <b>Pagos en línea PSE y Certificado para declarar renta.</b>  <b>Falta inscribir Renovación FESCA</b>  <b>Evaluación 13/09/2023:</b> Se evidencia la implementación el pago de PSE de los créditos, esto facilita el recaudo inmediato y ayuda a la mejora continua	100%
---	---	--	------

ESTRATEGIA / COMPONENTE	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
Componente 2. Racionalización de Trámites	100%	<b>ZONA ALTA</b>

### 3. 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:

Producto o entregable	Actividades	Observaciones	%
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%


	<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

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 dia 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%



 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


Divulgación y promoción de la rendición de cuentas	Diseñar piezas comunicativas digitales o físicas que permitan a la ciudadanía conocer de forma constante la gestión realizada por la entidad a través de distintos canales comunicación, incluir la convocatoria de la audiencia de rendición de cuentas.	La Oficina Asesora de Planeación se diseñaron y 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%
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.	La Oficina Asesora de Planeación se diseñaron y 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 contó con personal de apoyo por contrato de prestación de servicios, así mismo se habilitaron y garantizaron los 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.	100%

 <b>ifc</b> <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<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

<b>Espacios y Link habilitados</b>	Convocar chats, foros a través de medios electrónicos o presenciales (Facebook, instagran, Twitter etc.) para interactuar con la ciudadanía en torno a temas asociados y habilitar y monitorear link para la presentación de observaciones al informe	Se Realizó Foro Virtual Pre Rendición De Cuentas Vigencia 2022 Ifc en la página social <a href="https://www.facebook.com/InstFinancieroSasanarey">https://www.facebook.com/InstFinancieroSasanarey</a> y en la página del IFC y de la Gobernación de Casanare.	100%
<b>Participación Ciudadana - Audiencia rendición de cuentas de la vigencias 2022</b>	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas de las metas y logros alcanzados en la vigencia 2022 por el Instituto Financiero de Casanare.	El Instituto Financiero de Casanare bajo la dirección de la Dra. Mirama López Zamudio, Subgerente Administrativa y Financiera y encargada de la Gerencia del Instituto mediante resolución No. 100 de 2023, con el apoyo del equipo directivo y asesor, rindió cuentas sobre la gestión de la vigencia 2022, a través de una estrategia que incluyó la elaboración y publicación del reglamento de la rendición de cuentas, la convocatoria a la ciudadanía y el Informe de Gestión de la vigencia 2022 en el portal web oficial del IFC, la realización de un (1) foro virtual y una audiencia pública presencial que se llevó a cabo el pasado 26 de mayo en el auditorio de la Corporación Universitaria Remington (Carrera 9 No. 23 – 37 Yopal, Casanare) y que fue transmitida a través de Facebook Live tanto en la cuenta del IFC como en la de la Gobernación y Casanare y la página web del IFC.	100%
<b>Temas identificados y socializados</b>	Analizar las recomendaciones realizadas por los grupos de interés y grupos de valor frente al informe de rendición de cuentas y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan estratégico.	Se atendieron las preguntas formuladas de forma presencial y virtual, dándose de respuesta de ellas al 100%.	100%

 <b>ifc</b> <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<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

<b>Estrategia de participación ciudadana</b>	<b>Dar cumplimiento a la estrategia de participación ciudadana de la vigencia 2023</b>	Se ha venido desarrollando las actividades de Rendición de Cuentas en las fechas programadas en la estrategia y el reglamento de RC. Acta N° 21 del 31 de Julio de 2023, se presentó y se aprobó el plan y metodología del participación ciudadana, y socializado a los líderes y responsables, también se envió por QF- Document el día 30 de agosto del 2023.	100%
<b>Encuestas aplicadas</b>	<b>Realizar encuestas de percepción sobre la rendición de cuentas</b>	Encuesta Virtual: realizada a través de formulario Google del cual se compartió enlace y código QR a los participantes alcanzando cincuenta y nueve 59 respuestas. Encuesta Presencial: realizada a través de formulario físico se aplicó encuesta a los asistentes al evento, recibándose cuarenta y nueve (49) encuestas diligenciadas.	100%
<b>Informe de evaluación de rendición de cuentas vigencia 2022</b>	<b>Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los espacios de diálogo.</b>	El jefe de Control Interno realizo Informe de evaluación a la rendición de cuentas 2022 y se publicó en el portal web en el menú participa rendición de cuentas.	100%
<b>Publicación en portal Web el Informe de evaluación de rendición de cuentas vigencias 2022</b>	<b>Publicación Informe audiencia de rendición de cuentas en el menu participa</b>	El jefe de Control Interno realizo Informe de evaluación a la rendición de cuentas 2022 y se publicó en el portal web en el menú participa rendición de cuentas.	100%


 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<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 3. Rendición de Cuentas	100%	<b>ZONA ALTA</b>


4. 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:

Producto o entregable	Actividades	Observaciones	%
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%

 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

Realizar Informe trimestral de PQRSD que ingresan al IFC	Realizar un Informe trimestral de la gestión de las PQRSD, publicar en el lugar correspondiente por Ley de Transparencia.	<p>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.</p> <p>Se elaboró y socializo informe de seguimiento de PQRSD segundo trimestre del 2023, en acta de comité Institucional de Gestión Desempeño N° 21 del 31 de julio del 2023, el cual se encuentra publicado en el portal Web en botón Atención y Servicio a la Ciudadanía <a href="https://www.ifc.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/recepcion-solicitudes-pqrsd/informe-atencion-pqrs">https://www.ifc.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/recepcion-solicitudes-pqrsd/informe-atencion-pqrs</a></p>	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 porta Web y APP)	A la fecha se adelantas 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%
Implementación de un nuevo canal de atención (Whatsapp)	Fortalecimiento de canales de atención e implementación de nuevas estrategias para mejorar la experiencia de usuario	A la fecha se adelantas 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. Se realizó lanzamiento de video como estrategia para la buena atención al ciudadano	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

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. Se mantienen informada a la ciudadanía a través de las redes sociales institucionales y en programa de radio ( manare radio), sobre el portafolio de servicios, arreglos de cartera, brigadas en los municipios,	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 de la carta de trato digno y el protocolo de atención, el cual se puede evidenciar en el portal web del Instituto	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%  Durante los meses de mayo (78), junio (70), julio (111) y agosto (125), se han aplicaron 384 encuestas de producto y servicio el índice de favorabilidad es del 91%, y se presentó el informe de seguimiento al comité Institucional de Gestión Desempeño N° 21 del 31 de julio del 2023, el cual se encuentra publicado en el portal Web en botón Atención y Servicio a la Ciudadanía.	100%
Capacitaciones en atención al cliente	Fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos	Se diseñó capacitación para el personal en atención al cliente y comunicación asertiva.  Se continúa trabajando para mejorar la experiencia de los clientes con el IFC; por ello, adelantamos una estrategia institucional que tiene como prioridad ofrecer buenos canales de comunicación y garantizar la prestación de servicios de manera oportuna..	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

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

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

Se evidencia el cumplimiento de actividades programadas para el PAAC 2023 así:

<b>Producto o entregable</b>	<b>Actividades</b>	<b>Observaciones</b>	<b>%</b>
Acuerdos, compromisos y/o protocolos suscritos.	Seguimiento a los acuerdos, compromisos y/o protocolos de integridad al interior de la entidad.	Seguimiento realizado a las dependencias responsables con corte al 30 de junio de 2023, evidenciando el desarrollo de actividades de afianzamiento de valores del Código de Integridad	100%
Informe de monitoreo al Sistema Integrado de Administración de Riesgos	Seguimiento a la aplicación de los manuales de riesgo de la entidad SARO, SARLAFT, SARC, SARL, SARM así como de Gobierno corporativo	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.  Para el segundo seguimiento de cuatrimestre del PAAC, se han desarrollado 4 comités más soportado en actas así: Acta N° 03 DEL 29/05/2023, Acta N° 4 DEL 30/06/2023, ACTA N° 5 del 26/07/2023 y el acta N° 06 del 28/08/2023	100%
Actas de Comité de Riesgos	Realizar reuniones mensuales de comité de riesgos de la entidad según la programación del Plan de Acción	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.  Para el segundo seguimiento de cuatrimestre del PAAC, se han desarrollado 4 comités más soportado en actas así: Acta N° 03 DEL 29/05/2023, Acta N° 4 DEL 30/06/2023, ACTA N° 5 del 26/07/2023 y el acta N° 06 del 28/08/2023	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

**TABLA RESUMEN CUMPLIMIENTO PAAC POR COMPONENTE**

ESTRATEGIA / COMPONENTE	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción	100%	ZONA ALTA
Componente 2. Racionalización de Trámites	100%	ZONA ALTA
Componente 3. Rendición de Cuentas	100%	ZONA ALTA
Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	100%	ZONA ALTA
Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información	98%	ZONA ALTA
Componente 6: Otras Iniciativas Adicionales de Lucha Contra la Corrupción	100%	ZONA ALTA
<b>TOTAL ACTIVIDADES</b>	<b>99,7%</b>	<b>ZONA ALTA</b>

0 a 59%	ZONA BAJA
De 60 a 79%	ZONA MEDIA
de 80 a 100%	ZONA ALTA

De acuerdo a lo evidenciado por la oficina de Control Interno del IFC, se recomienda continuar con el afianzamiento de valores éticos en el personal del Instituto y mantener la ejecución de las estrategias que han venido garantizando el cumplimiento de las actividades de los componentes que alcanzaron el 100% de la ejecución prevista para la fecha de corte del 31 de agosto de 2023, e idear las acciones que se requiera para alcanzar el 100% de cumplimiento en el componente 5. Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información, dado que la actividad relacionada con la actualización permanente de la información mínima del menú de transparencia y de participa en el portal web, de acuerdo al resultado del ITA en la vigencia 2022, aún no se ha logrado en su totalidad; esto 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.

**SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ**  
Jefe de Control Interno

