



# **INFORME**

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

**TERCER CUATRIMESTRE 2023**

**INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE**

**Yopal, enero de 2024**

	<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 – TERCER 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 tercer cuatrimestre de 2023, con corte al 31 de diciembre; 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 100% de las acciones plasmadas en el PAAC de acuerdo a la programación para el año 2023, a corte del 31 de diciembre, 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 tercer 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.

 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

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 a 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 DIC/2023: Se evidencia informe de seguimiento a matrices de riesgos de los procesos documentados en el sistema de calidad del mes de diciembre de 2023 donde se observa conformidad en la aplicación de los controles definidos en las matrices.</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	<p>Evaluación dic/2023: Se observa las matrices de riesgos ajustadas con versionamiento 5 y 6, y se observa la integración de oportunidades en los procesos.</p> <p>Se realizó la revisión y mantenimiento de la matriz Riesgo de Corrupción en el acta N° 11 del 28 de diciembre del 2023, de acuerdo a las modificaciones presentadas por contratación y la cual se encuentra publicada en la red.</p>	100%
<b>Subcomponente/ proceso 3 Consulta y divulgación</b>	Publicar Matriz de Riesgos de Corrupción portal Web	Evaluación dic/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 riesgos de corrupción en Comité de Riesgos	Para la vigencia 2023 se desarrollaron once Comités de Riesgo en Acta N° 01 del 27 de febrero del 2023, Acta N° 02 del 30 de marzo del 2023, Acta N° 03 del 29 de mayo del 2023, Acta N° 04 del 30 de junio del 2023, Acta N° 05 del 26 de julio del 2023, Acta N° 06 del 28 de agosto del 2023, Acta N° 07 del 28 de septiembre del 2023, Acta N° 08 del 09 de octubre del 2023, Acta N° 09 del 31 de octubre del 2023, Acta N° 10 del 28 de noviembre del 2023 y Acta N° 11 del 28 de diciembre del 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: Pérdida de recursos afectando la integridad 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>	Ejecutar plan de auditorías y seguimientos ( <i>Informe de mapa de riesgos de corrupción</i> )	<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 dic/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 e igualmente se evidencia la realización de la totalidad de auditorías previstas en el plan anual de auditorías</p>	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	<p>Evaluación 13/09/2023: Se evidencia primer seguimiento al PAAC con su respectiva publicación en página web. Para el segundo informe de trimestre, se evidencia socialización y aprobación del informe de seguimiento correspondiente al primer trimestre 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 segundo trimestre de la vigencia 2023 publicado en la página web de la Entidad.</p>	100%

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

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

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

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).	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 Arrigí 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 asesora de crédito Consuelo Cely el 21 de marzo de 2023. Es importante aclarar que la racionalización de trámites se realizó durante la vigencia 2023.	100%
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>  Se logró actualizar todo lo concerniente a la actualización del formato integrado para el trámite de crédito para proyectos productivos eliminando la relación de compra de tierras y se realizó la inscripción del trámite de renovación de crédito educativo.	100%

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

 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

### 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%
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 consolidó 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%



	<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 de rendición de cuentas implementada	<p>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 presénciales, escritos y virtuales de acuerdo con las características de los interlocutores y recursos institucionales.</p>	<p>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.</p>	100%
Divulgación y promoción de la rendición de cuentas	<p>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.</p>	<p>La Oficina Asesora de Planeación diseño y publicó banners y flayers alusivos a rendición de cuentas foro virtual, boletín informativo, los cuales se encuentran publicados en las redes sociales, portal web; también se socializaron en la emisora Manare radio de la gobernación de Casanare.</p>	100%
Actualización del menú participa en el portal web	<p>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.</p>	<p>La Oficina Asesora de Planeación diseño y publicó banners y flayers alusivos a rendición de cuentas foro virtual, boletín informativo, los cuales se encuentran publicados en las redes sociales, portal web; también se socializaron en la emisora Manare radio de la gobernación de Casanare.</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

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%
Espacios y Link habilitados	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/InstFinancieroCasanarey">https://www.facebook.com/InstFinancieroCasanarey</a> y en la página del IFC y de la Gobernación de Casanare.	100%
Participación Ciudadana - Audiencia rendición de cuentas de la vigencias 2022	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>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

Temas identificados y socializados	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%
Estrategia de participación ciudadana	Dar cumplimiento a la estrategia de participación ciudadana de la vigencia 2023	Se desarrollaron las actividades de Rendición de Cuentas en las fechas programadas en la estrategia y el reglamento de RC. aprobada en Comité N° 21 del 31 de Julio de 2023, se presentó y se aprobó el plan y metodología de participación ciudadana y fue socializada a los líderes y responsables, también se envió por QF- Document el día 30 de agosto de 2023.	100%
Encuestas aplicadas	Realizar encuestas de percepción sobre la rendición de cuentas	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, recibiendo cuarenta y nueve (49) encuestas diligenciadas.	100%
Informe de evaluación de rendición de cuentas vigencia 2022	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.	El jefe de Control Interno realizó Informe de evaluación a la rendición de cuentas 2022 y se publicó en el portal web en el menú participa rendición de cuentas.	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


Publicación en portal Web el Informe de evaluación de rendición de cuentas vigencias 2022	Publicación Informe de audiencia de rendición de cuentas en el menú participa	El jefe de Control Interno realizó Informe de evaluación a la rendición de cuentas 2022 y se publicó en el portal web en el menú participa rendición de cuentas.	100%
-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------

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 reubicó 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%

	<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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se socializó seguimiento PQRSD primer trimestre 2023, en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta N° 15 de 30 de mayo del 2023. El cual se encuentra publicado en el portal web <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>.</li> <li>• Se socializó seguimiento PQRSD segundo trimestre 2023, en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta N° 21 de 31 de julio del 2023. El cual se encuentra publicado en el portal web <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>.</li> <li>• Se socializó seguimiento PQRSD tercer trimestre 2023, en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta N° 27 de 17 de octubre del 2023. El cual se encuentra publicado en el portal web <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>.</li> </ul> <p>A la fecha del presente informe, la oficina asesora de planeación ya elaboró el seguimiento correspondiente al cuarto trimestre de 2023, quedando únicamente pendiente de realizar socialización en el siguiente CIGD</p>	100%
Canal de atención optimizado	Revisar, mantener y fortalecer las plataformas de consulta ágil para los grupos de valor (estado de las peticiones, e interacción con Micrositios del portal Web y APP)	Se adelantaron en la vigencia 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 2023/2015.	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	La entidad implementó planes y adquirió nuevos equipos de celulares con WhatsApp para el área misional de crédito y cartera, siendo los numero de contacto 312 411 45 83, 312 411 07 81, 312 412 82 98 y 3124117157, para la atención de clientes de la Entidad.	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

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, etc.	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primer trimestre se aplicaron en total (174) encuestas de satisfacción del cliente, distribuidas así: Para el mes de febrero FESCA (22) y para marzo (26) y para el área de Crédito febrero (46) y marzo (80) manteniendo porcentaje favorabilidad 95.1.</li> <li>• Segundo trimestre se aplicaron en total (259) encuestas de satisfacción del cliente, distribuidas así: Para el mes de Abril FESCA (30), mayo (20) y para junio (20) y para el área de Crédito Abril (81), mayo (58) y junio (50) manteniendo porcentaje favorabilidad 92%.</li> <li>• En el tercer trimestre se aplicaron en total (387) encuestas de satisfacción del cliente, distribuidas así: Para el mes de julio FESCA (20), comercial (91), en agosto FESCA (30), comercial (95) y para septiembre FESCA (20) y comercial (130), manteniendo porcentaje favorabilidad 93,15%</li> </ul> <p>Para el cuarto trimestre se aplicaron 174 encuestas de satisfacción de Crédito y Servicio, distribuidas por los tres últimos meses del año así: Octubre se llevaron a cabo (86) encuestas a nivel general, (66) encuestas satisfacción de Crédito y (20) Satisfacción del Servicio aplicadas FESCA, con un porcentaje total del 94% de Satisfacción, en el mes de Noviembre se llevaron a cabo (43) encuestas a nivel general, (25) encuestas satisfacción de Crédito y (18) Satisfacción del Servicio aplicadas FESCA, con un porcentaje total del 91,3% de Satisfacción y en Diciembre se llevaron a cabo (45) encuestas a nivel general, (30) encuestas satisfacción de Crédito y (15) Satisfacción del Servicio aplicadas FESCA, con un porcentaje total del 92,5% de Satisfacción.</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


Capacitaciones en atención al cliente	Fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos	<p>Se diseñó capacitación en atención al cliente y comunicación asertiva. Se realizó trabajo continuo para mejorar la experiencia de los clientes con el IFC; por ello la estrategia institucional que tiene como prioridad ofrecer buenos canales de comunicación y garantizar la prestación de servicios de manera oportuna.</p> <p>Para el último trimestre del año se capacitaron 4 funcionarios de planta en CLAVES EN EL MEJORAMIENTO DE LA POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO Y RENDICON DE CEUNTAS DE CARA AL EMPALME 2023-2024, con una intensidad de 20 horas.</p>	100%
---------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------

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

5. Con respecto al componente 5. Mecanismos para la Transparencia y el acceso a la información pública.

En este componente se logró una ejecución del 97% de las actividades previstas en el PAAC 2023, así:

Producto entregable	Actividades	Observaciones	%
Portal Web actualizado permanentemente	Actualización permanente de la información mínima del menú de transparencia y de participa en el portal web, de acuerdo con el resultado del ITA en la vigencia 2022	El portal web se ha estado actualizando conforme al plan de trabajo ITA 2023 y el Informe de la Resolución 1519 de 2020 presentado por la Oficina de Control Interno. Se debe mantener permanentemente la actualización del portal web IFC.	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

SUIT actualizado	Mantener actualizada la información acerca de trámites, otros procedimientos administrativos y consulta de acceso a la información del IFC en el Sistema Único de Información de trámites - SUIT	Se encuentra en curso racionalización de trámites de crédito para proyectos productivos. Verificar con la información del componente de racionalización de trámites.	100%
Programa de auditorías	Publicar el Programa de auditorías	Programa de auditoría publicado	100%
Estados financieros publicados	Informe de los estados financieros publicados	La Información Estados financieros con relación a la vigencia 2023, esta publicada en el portal web.	100%
Aplicativos actualizados	Actualización permanente de información en SECOP, SIA observa y SIGEP	Se verifica que la Oficina Asesora Jurídica realiza la publicación oportuna a la norma de SECOP, SIA y SIGEP	100%
Datos abiertos actualizados	Actualizar los conjuntos de datos publicados en el portal de datos abiertos y publicar en datos abiertos datos que sean necesarios.	Se elaboró una dataset de los créditos desembolsados en la vigencia 2022, estos fueron subidos a la plataforma de datos abiertos pero rechazada por ellos mismos.  La Gobernación de Casanare mediante carta enviada al IFC en relación a capacitaciones, programó mesa de ayuda para lograr que esta información quedara cargada en datos abiertos.	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

Actualización y publicación en el portal web de la política de tratamiento de datos personales.	Actualizar y publicar la política de tratamiento de datos personales del Instituto Financiero de Casanare.	Se elaboró actualización de política de tratamiento de datos personales y otras disposiciones y quedó aprobada mediante Resolución 061 de 2023.	100%
Formatos actualizados	Actualizar los formatos, documentos y firmas de correos electrónicos con la política de protección de datos personales y habeas data,	Se realizó modificación de los formatos para que contengan una información sobre protección de datos personales los cuales están a disposición de lectura de los firmantes.  "El IFC conforme los lineamientos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como responsable de la recolección de los datos personales suministrados en el presente documento, garantiza la seguridad y confidencialidad respecto del tratamiento de los datos sensibles o personales suministrados para los fines de la presente solicitud. Igualmente propenderá por su debida custodia, uso, circulación y supresión. Para su información consulte la política para el uso y tratamiento de datos personales"	100%
Dar cumplimiento al Capítulo III del Decreto 103 de 2015	Elaborar y publicar el Esquema de publicación de información en el menú de transparencia y en datos abiertos	El 26 de abril de 2023 se socializó de metodología de construcción del esquema de publicación de información, y se logró avanzar en su elaboración pero no se alcanzó a dejar publicado dicho esquema.	60%
Dar cumplimiento al Capítulo III del Decreto 103 de 2015	Elaborar matriz de activo de información y publicada en el menú de transparencia y datos abiertos	El día 26 de abril de 2023 se realizó socialización de metodología de construcción de los activos de información pública a los responsables de procesos.	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

Índice de Información Clasificada y Reservada publicado	de y	Elaborar el Índice de Información Clasificada y Reservada y publicar en el menú de transparencia y en datos abiertos	El día 26 de abril de 2023 se realizó socialización de metodología de construcción del Índice de Información Clasificada y Reservada a los responsables de procesos	100%
Plan de trabajo elaborado e implementado	e	Establecer y ejecutar un plan de trabajo para fortalecer en el portal institucional los criterios de conformidad de nivel AAA de acuerdo a la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accesibility Guidelines - WCAG) en la versión 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C)	Mediante el plan de trabajo ITA 2023, se solicitó a Micrositios información referente a los criterios de accesibilidad web. Dicha empresa envió un plan de acción como resultado de un diagnóstico el cual tiene un avance significativo.	100%
Informes de cumplimiento	de	Realizar y ejecutar plan de seguimiento accesibilidad web dando cumplimiento a la Ley 2052 de 2020 y las Resoluciones 1519 y 2893 de 2020.	Basado en el plan de trabajo ITA 2023 y del Informe presentado por Control Interno sobre la Resolución 1519 de 2020, se presenta un informe donde se detallan evidencias de la actualización realizada en el portal web.	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 5. Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información	97%	<b>ZONA ALTA</b>

6. Con respecto al componente: 6. Iniciativas adicionales.

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.	La Oficina de Planeación adelanto jornada de interiorización de los valores del código de integridad en el primer semestre de la vigencia actual. En el mes de Julio se constató por parte de la oficina de control interno, la realización de actividades de fortalecimiento de valores del Código de integridad establecidas en la Resolución 321 de 2022, por parte de las demás áreas..	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	Desde la oficina de Planeación del IFC se realizaron seguimientos periódicos a la aplicación de los diferentes manuales de riesgo de la entidad, así como al de Gobierno Corporativo, los cuales se presentaron en los correspondientes comités de riesgos realizados durante la vigencia.	100%
Actas de Comité de Riesgos	Realizar reuniones mensuales de comité de riesgos de la entidad según la programación del Plan de Acción	Para la vigencia 2023 se desarrollaron once Comités de Riesgo en Acta N° 01 del 27 de febrero del 2023, Acta N° 02 del 30 de marzo del 2023, Acta N° 03 del 29 de mayo del 2023, Acta N° 04 del 30 de junio del 2023, Acta N° 05 del 26 de julio del 2023, Acta N° 06 del 28 de agosto del 2023, Acta N° 07 del 28 de septiembre del 2023, Acta N° 08 del 09 de octubre del 2023, Acta N° 09 del 31 de octubre del 2023, Acta N° 10 del 28 de noviembre del 2023 y Acta N° 11 del 28 de diciembre del 2023.	100%

<b>ESTRATEGIA / COMPONENTE</b>	<b>% de Avance</b>	<b>Nivel de Cumplimiento</b>
Componente 6: Otras Iniciativas Adicionales de Lucha Contra la Corrupción	100%	<b>ZONA ALTA</b>

	<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	97%	ZONA ALTA
Componente 6: Otras Iniciativas Adicionales de Lucha Contra la Corrupción	100%	ZONA ALTA
<b>TOTAL ACTIVIDADES</b>	<b>100%</b>	<b>ZONA ALTA</b>


  

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

### RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

De acuerdo con 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 en la revisión general se puede determinar que se realizaron en un 100% de la ejecución prevista para la fecha de corte del 31 de diciembre de 2023.

En relación con el componente de Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información, se debe continuar con la tarea de determinación de la totalidad del inventario de activos de información por parte de todas las áreas.

 <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

Se recomienda igualmente completar el proceso de publicación de datos abiertos del IFC y darle continuidad en 2024 a 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 2023; esto con miras a que en los componentes que harán parte del Programa de Transparencia y Ética Pública del IFC trazado para la vigencia 2024 alcance el nivel de eficacia requerido.



SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ

Jefe de Control Interno