

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Instituto Financiero
de Casanare

YOPAL CASANARE

VIGENCIA 2013

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO.....	4
ALCANCE.....	4
ELEMENTOSESTRATÉGICOS.....	4
1.PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	5
1.1 Metodología aplicada para la construcción del mapa de riesgos de corrupción...5	
1.2 Mapa de riesgos de corrupción.....	7
1.3 Controles para mitigación de riesgos de corrupción.....	7
1.4 Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.....	8
2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES.....	8
2.1 Identificación de Trámites.....	8
2.2 Priorización y racionalización de trámites.....	8
2.3 Interoperabilidad.....	9
3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	9
4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	10
4.1 Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano.....	10

Anexos:

Anexo 1: Mapa de riesgos de corrupción y sus medidas de mitigarlos.

Anexo 2: Plan para implementar estrategias anti-trámites

Anexo 3: Plan de Rendición de cuentas

Anexo 4: Plan para mejorar la atención al cliente.

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011, el Instituto Financiero de Casanare plantea el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Este plan tiene como finalidad describir de manera detallada aquellos diferentes mecanismos, prácticas y herramientas que redunden en la proyección de solidez, transparencia y confiabilidad de nuestra Institución.

La Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, diseñó una metodología que incluye cuatro componentes a saber:

1. Metodología para Identificar los Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo. En este componente, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción que resulta de la identificación, análisis y valoración de los riesgos según hallazgos de los Entes de Control y se definen los lineamientos para mitigarlos.
2. Estrategias Anti trámites. Este componente tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos; y, contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.
3. Rendición de cuentas. Este componente tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. . En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía a los servicios que presta el Instituto.

El presente Plan estará a disposición de los clientes y/o usuarios, de contrapartes internas y, en general, de todas las partes interesadas en el Instituto Financiero de Casanare

OBJETIVO

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, para lo cual se establecerán estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y garantizar la atención y prestación de los servicios de manera oportuna, ágil y efectiva al Ciudadano.

ALCANCE

Las estrategias que hacen parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano deberán ser aplicadas por todas las dependencias que conforman el Instituto Financiero de Casanare.

ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

MISIÓN

“Somos una institución facilitadora del desarrollo económico, social, e institucional del departamento del Casanare para lo cual financiamos y operamos proyectos de inversión, públicos y privados con criterios de calidad.”

VISIÓN

“El Instituto Financiero de Casanare para el próximo decenio se posicionará como institución líder en la financiación y operación de proyectos enmarcados dentro de los planes de desarrollo del departamento del Casanare, mejorando sus condiciones de solidez y autonomía”

(Adoptada mediante Resolución 194 del 14 de Junio de 2013)

1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

El mapa de riesgos de corrupción del Instituto Financiero de Casanare se ha elaborado a partir de un trabajo aplicado y decidido por parte de los líderes de cada proceso, logrando identificar (hallazgos) de manera puntual, aquellos aspectos que para estos conocedores del tema fueron considerados como posibles puntos críticos para la estabilidad y el buen funcionamiento del Instituto.

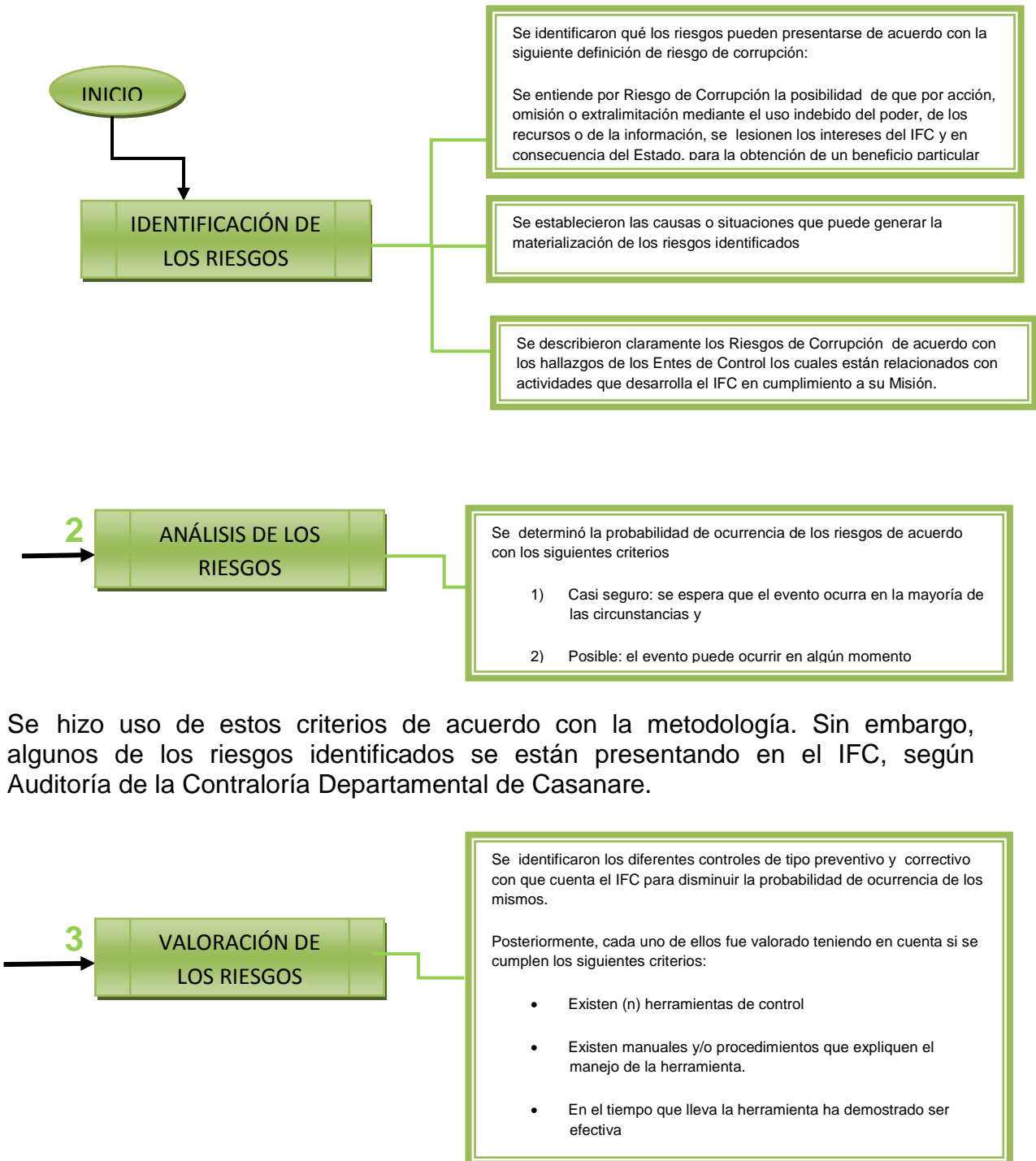
La actividad contractual del Instituto sigue los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, contemplados en el artículo 209 de la Constitución Política, y por el principio de buena fe. Además se rige por lo establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, por el Derecho Privado y por los procedimientos de contratación propios del Instituto. Su régimen contractual, en materia de incompatibilidades e inhabilidades, es el mismo dispuesto en la Ley para las entidades estatales.

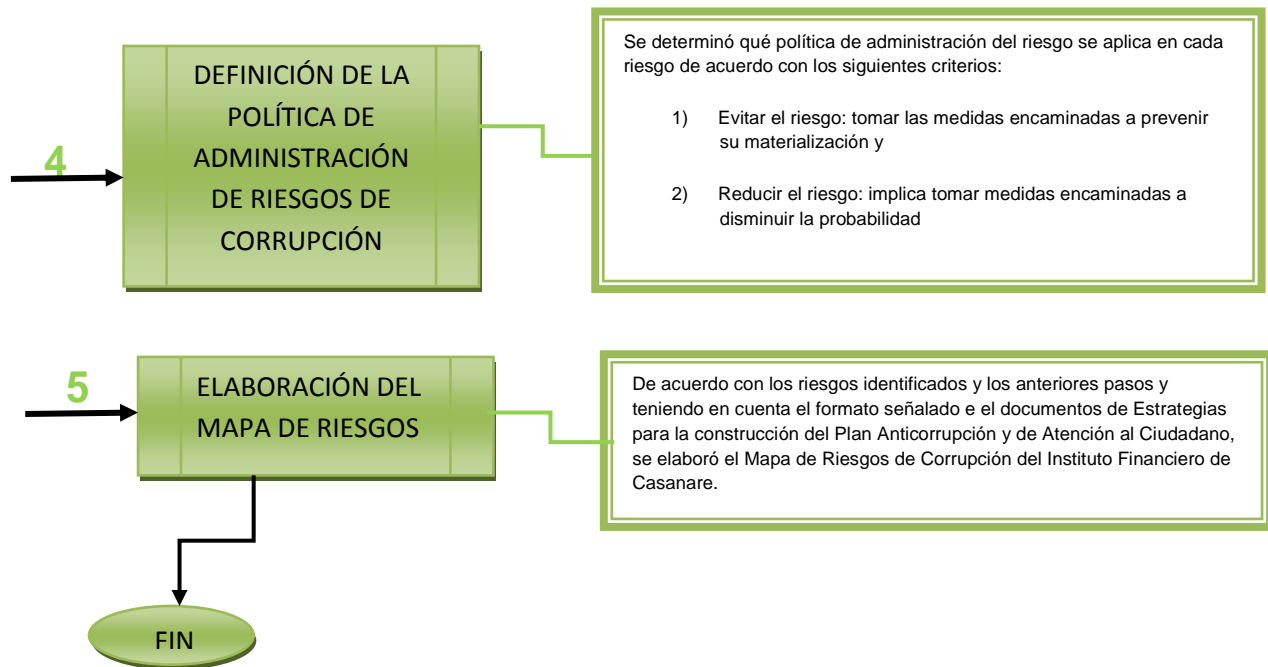
Es importante resaltar que la entidad supervisa su propia gestión a través de los diferentes comités, que a su vez actúan como instancias administrativas que apoyan a la Gerencia del Instituto Financiero de Casanare para la toma acertada de decisiones.

1.1. Metodología aplicada para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

Con el propósito de construir el Mapa de Riesgos de Corrupción, regulado por el Decreto 2641 de 2012, el Instituto siguió la metodología descrita en el documento *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* expedido por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, según lo establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

A continuación se describen los pasos llevados a cabo para la construcción del Mapa de Riesgos y el resultado obtenido:





1.2 Mapa de Riesgos de Corrupción

Los riesgos identificados e incluidos en el Mapa de Riesgos se tomaron basados en el conocimiento que del tema y el manejo que del mismo poseen los líderes de los procesos del Instituto y los hallazgos de los Entes de Control, adicionalmente en la aplicación de la metodología ya aportada. Es importante recalcar que si bien es cierto, se tuvieron en cuenta situaciones factibles, no quiere decir que efectivamente éstas se hayan presentado en el Instituto, pero es innegable que exista la posibilidad de que se presenten en algún momento futuro.

1.3 Controles para mitigación de riesgos de corrupción

Queriendo disminuir la posibilidad de ocurrencia de los riesgos identificados, el Instituto ha elaborado y actualizado diversos controles en los procedimientos de los procesos, así como en los sistemas de información con que se cuenta.

Entre otros controles, el Instituto tiene en su haber el Código de Ética, formalizado y socializado al interior de la entidad; aunado a la elaboración de políticas de seguridad informática.

1.4 Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 2641 de 2012, el Instituto realizará seguimiento una (1) vez al año al Mapa de Riesgos de Corrupción, con el fin de validar si las causas inicialmente identificadas a los riesgos de corrupción se mantienen y si es necesario ajustar o implementar controles adicionales.

De igual manera, El Instituto Financiero de Casanare permanentemente realizará esfuerzos para mejorar sus procesos enmarcados en el Sistema de Gestión de Calidad NTCGP 1000:2009. Este componente se complementa con el anexo 1 Mapa de Riesgos de Corrupción y sus medidas de mitigarlos.

2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIAS ANTI-TRÁMITES

El Instituto Financiero de Casanare reafirma el compromiso con el fortalecimiento y mejora continua de sus procesos, por lo que al momento de identificar la necesidad de adelantar nuevas acciones para racionalizar cualquiera de sus trámites inscritos en el SUIT, desarrollará las actividades requeridas para tal fin.

2.1 Identificación de Trámites

En el marco de las estrategias anti-trámites, El Instituto Financiero de Casanare identificó y analizó los elementos que integran cada uno de sus trámites y procedimientos administrativos dentro de sus procesos misionales, con el fin de evaluar la viabilidad jurídica, importancia, pertinencia y el valor que representan para el usuario.

2.2 Priorización y racionalización de trámites

A partir de la información registrada en el SUIT, El Instituto Financiero de Casanare revisó los procedimientos asociados a los trámites, para mejorar la satisfacción de sus usuarios. De acuerdo con lo anterior, el Instituto adelantó las acciones

pertinentes encaminadas a racionalizar sus trámites, además de realizar los ajustes y actualizaciones necesarios de acuerdo con la normatividad vigente.

2.3 Interoperabilidad

Debido a que los trámites del Instituto Financiero de Casanare no requieren actividades de intercambio de información y conocimiento con otras entidades del Estado, a la fecha no ha sido necesario establecer acuerdos con otra organización ya que la información requerida dentro de los trámites es obtenida y consultada directamente por el Instituto Financiero de Casanare. Este componente se complementa con el anexo 2 Plan para implementar estrategias anti-trámites

3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública.

En ese sentido, con el propósito de cumplir y responder públicamente ante la ciudadanía por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que le ha sido delegado, El Instituto Financiero de Casanare participa en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, como entidad vinculada a la Gobernación de Departamento de Casanare.

La Audiencia Pública es un espacio de encuentro, explicación y reflexión sobre los resultados de la gestión de un período, donde se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.

A través de la participación en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía liderada por la Gobernación del Departamento, el Instituto Financiero de Casanare:

- Presenta un informe de la gestión del período del cual se están rindiendo cuentas.
- Facilita el control social que realizan los ciudadanos a su labor a través de facilitar el acceso y entendimiento de las organizaciones sociales, organizaciones no gubernamentales, la academia, los medios de comunicación y la ciudadanía.
- Propicia un espacio de diálogo e intercambio de ideas con la ciudadanía.

Para garantizar el éxito en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, El Instituto Financiero de Casanare promueve la participación de los ciudadanos a través de los canales de comunicación que tiene a su disposición, tales como página Web, correo electrónico, conmutador, aviso de prensa y redes sociales.

El Informe de Rendición de Cuentas del período es publicado con anterioridad a la Audiencia Pública, en la página Web del Instituto Financiero de Casanare y en el sitio de la Gobernación del Departamento de Casanare. En este informe se incluyen logros y metas de la entidad, información relacionada con su gestión en cada una de sus áreas e información financiera. Este componente se complementa con el anexo 3 Plan de Rendición de Cuentas

4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Instituto Financiero de Casanare, con el objeto de proteger la confianza de los clientes, desarrolla una mejora continua y facilita la accesibilidad de los trámites y servicios establecidos al interior de la entidad, con el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y de propender por la efectividad de los derechos constitucionales y legales de sus clientes.

Siendo así, el Plan Estratégico de Gestión 2012-2015 "APOSTEMOSLE AL INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE" identificó la atención al cliente como área clave al interior de la entidad. El objetivo del Plan fue buscar su fortalecimiento institucional, mediante el diseño e implementación de un sistema de seguimiento y atención a la ciudadanía que maximiza la oportunidad y la calidad en los resultados, soportado en una cultura de buen servicio de los funcionarios. Este componente se complementa con el anexo 4 Plan para Mejorar la Atención al Cliente.

De acuerdo con lo anterior, a continuación se señalan los mecanismos que tiene el Instituto Financiero de Casanare para mejorar la atención al cliente.

4.1 Desarrollo Institucional para el Servicio al Cliente

Difusión del portafolio de servicios al Cliente de la entidad

En la página web del Instituto Financiero de Casanare, en el módulo "Portafolio de Servicios" <https://www.Instituto Financiero de Casanare .gov.co>

Los usuarios podrán encontrar la información relacionada con los temas señalados a continuación, los cuales están sujetos a una actualización permanente:

Procedimiento de atención de PQRS

El Instituto Financiero de Casanare cuenta con procedimientos para la atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información a través de los siguientes canales y mecanismos:

1. Atención telefónica a través de las líneas 6356755 y 6358942
2. Atención personalizada en la carrera 13 No. 9-91 de la ciudad de Yopal, de lunes a viernes en horario de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
3. Atención por medios electrónicos: instituto@IFC.gov.co página web www.Instituto Financiero de Casanare .gov.co

Medición de la satisfacción de los ciudadanos respecto de los trámites y servicios

Trimestralmente, el Instituto Financiero de Casanare hará la medición de la satisfacción de los usuarios de la entidad a través de encuestas diseñadas para tal fin. Los resultados de la medición se presentan a la Alta Dirección.

Establecimiento de procedimientos, diseño de espacios y facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situaciones de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes o adultos mayores.

Los usuarios que se encuentren en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores se atienden en el primer piso del Instituto Financiero de Casanare.