

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Instituto Financiero
de Casanare

VIGENCIA 2014

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
ELEMENTOS ESTRATÉGICOS	4
1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	4
1.1 METODOLOGÍA APLICADA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	5
1.2 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	6
1.3 CONTROLES PARA MITIGACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	6
1.4 SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	7
2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIAS ANTI-TRÁMITES	7
2.1 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES	7
2.2 PRIORIZACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	7
2.3 INTEROPERABILIDAD	7
3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	8
4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
4.1 DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CLIENTE	9

ANEXOS:

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

Anexo 2: Plan para mejorar la atención al cliente

Anexo 3: Plan de rendición de cuentas

Anexo 4: : Plan para implementar estrategias anti – tramites

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, el cual será publicado en la página web del Instituto.

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

Contribuimos al desarrollo integral de Casanare, mediante la gestión de proyectos de inversión pública, la identificación, financiación y acompañamiento a iniciativas empresariales y la promoción de tecnologías para el desarrollo institucional.

VISIÓN

Lideramos el desarrollo empresarial y regional de Casanare.

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, con la participación de control interno disciplinario y el acompañamiento de Control Interno de Gestión, logrando así identificar debilidades y posibles hallazgos que pueden llegar a ocurrir en un momento determinado, y que fueron considerados como posibles puntos críticos para la estabilidad, y el buen funcionamiento del Instituto, con el fin de blindar a la Institución de la ocurrencia de los mismos.

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,

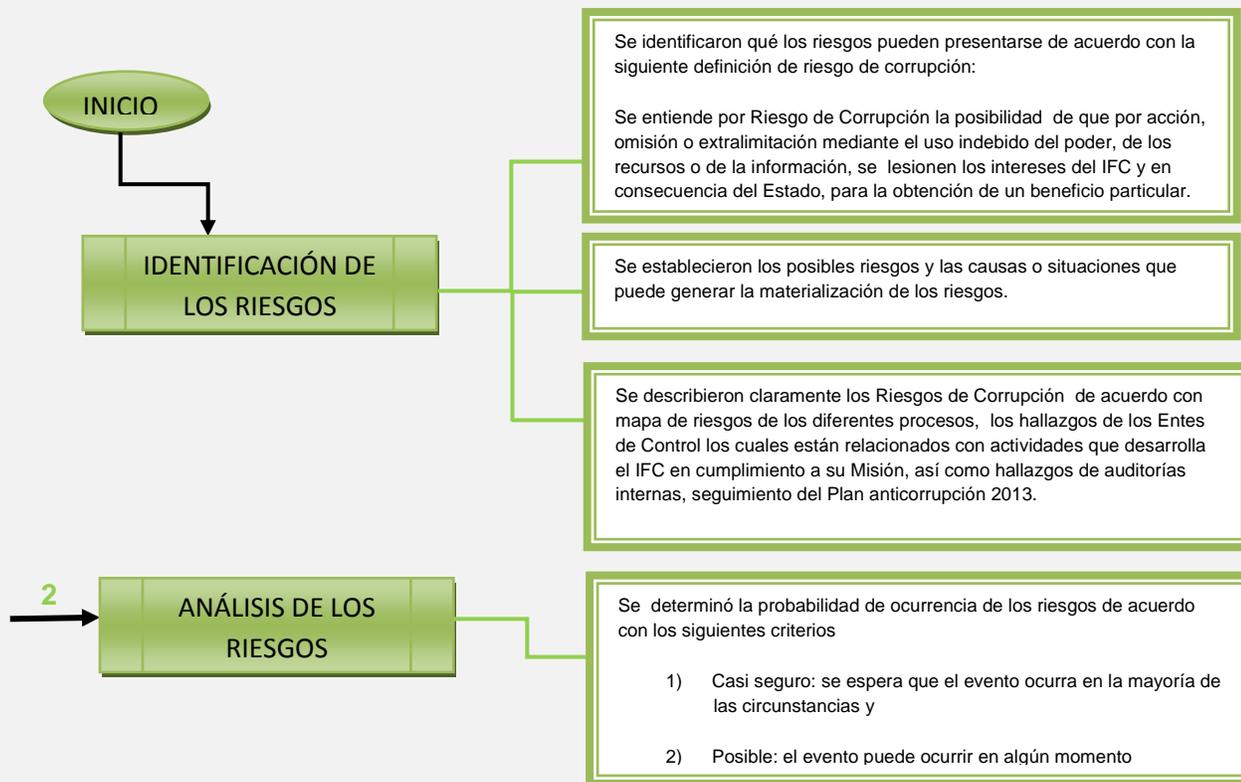
por el Derecho Privado y por los procedimientos de contratación propios del Instituto. Su régimen contractual, en materia de incompatibilidades e inhabilidades, es el mismo dispuesto en la Ley para las entidades estatales.

Es importante resaltar que la entidad supervisa su propia gestión a través de los diferentes comités que a su vez actúan como instancias administrativas y la Gerencia rinde informe de gestión a la Junta Directiva, para la toma acertada de decisiones.

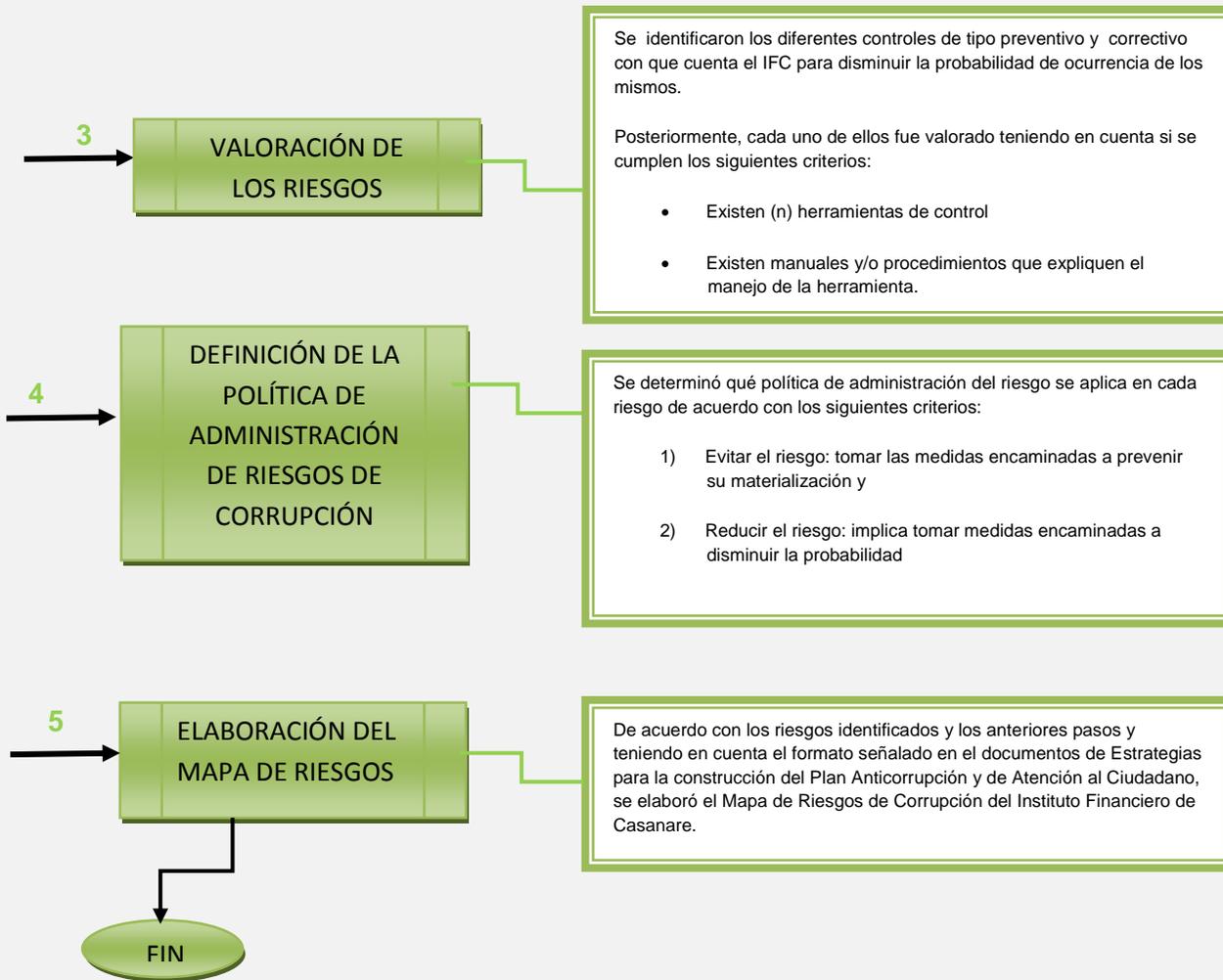
1.1 Metodología aplicada para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

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:



Se hizo uso de estos criterios de acuerdo con la metodología. Sin embargo, algunos de los riesgos identificados se pueden estar presentando en el IFC, por lo que se adelantan investigaciones a través de control interno disciplinario y se requiere hacer auditorías internas.



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, hallazgos de los Entes de Control, auditorías internas, recomendaciones desde Control Interno de Gestión y Control Interno Disciplinario 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 la política de calidad.

1.4 Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 2641 de 2012, el Instituto realizará seguimiento interno con periodicidad no mayor a 6 meses, 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 y se presentará el resultado del seguimiento una (1) vez al año sobre el cumplimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.

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, se espera que con la puesta en funcionamiento del nuevo software se reduzcan algunas actividades y se mejoren los tramites a realizar por parte de los clientes.

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 inicialmente actualización de procesos y procedimientos con el fin de minimizar actividades y hacer más ágiles y oportunos los procesos.

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.

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 hacia el cliente, mejorar el clima laboral y organizacional, así como promulgar los derechos y deberes desde la atención al cliente. 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 para la vigencia 2014.

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 link servicios de información – peticiones, quejas y reclamos.

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

Mensualmente, 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.



ANEXOS

ANEXO 1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION 2014

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN			SEGUIMIENTO		
CAUSAS	No.	RIESGO	Probabilidad de Materialización		VALORACIÓN DEL RIESGOS		ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCION	RESPONSABLE	INDICADOR
			Casi seguro	Posible	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	Tipo de Control				
Desconocimiento de las normas.	1	Incumplimiento del Principio presupuestal de especialización, señalado en el artículo 8 del Decreto 115 del 1996 Desconocimiento de las normas.		x	Procedimientos del Proceso financiero documentados	Correctivo	Reducir el riesgo.	Actualización de procedimientos para dejar definido control para el objeto de los fondos destinados a caja menor. Indicar rubros presupuestales que requiere el IFC	Subgerencia Administrativa y Financiera	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.
Manual de Funciones y competencias incompleto Inobservancia de los procesos y procedimientos documentados.	2	Extralimitación de funciones y negligencia		X	Manual de Funciones y competencias, Manual de Procesos y procedimientos.	Preventivo	Evitar el riesgo.	Actualización de los Manuales de Funciones y Competencias. Actividades claramente delimitadas en los contratos. Velar por la aplicación del Manual de Procesos y procedimientos. Actividades de Inducción y Reinducción sobre normas vigentes.	Coordinador de Talento Humano	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.
Deficiencia en manejo de del archivo de contratación	3	Archivos de contratos con vacíos de información.		X	Manual de Procesos y Procedimientos	Correctivo	Reducir el riesgo.	Actualización e Implementación de procedimientos del proceso de Gestión Documental donde se evidencie controles que mitiguen el riesgo	Subgerencia Administrativa y Financiera	Creación Base de datos de contratación

ANEXO 1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2014

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN			SEGUIMIENTO			
CAUSAS	No.	RIESGO	Probabilidad de Materialización		VALORACIÓN DEL RIESGOS		ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCION	RESPONSABLE	INDICADOR
			Casi seguro	Posible	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	Tipo de Control				
Débil conducta ética de los servidores públicos y empleados oficiales. Falta de procedimientos claros y unificación de criterios, entorno a los requisitos y autorizaciones en la prestación de los servicios. Débil cultura del control Institucional.	4	Amiguismo y clientelismo.		X	Código de Ética. Codigo Único Disciplinario.	Preventivo	Reducir el riesgo.	Compañías para difundir el Código de Ética, Disciplinario, buen gobierno, principios y valores. Actualizar manuales de procedimientos. Mejorar procedimientos de contratación. Planeamiento de talento humano por procesos. Rotación de personal en los puestos críticos. Incluir en MECI Base de datos de los proveedores.	Jefe de Control Interno y Jefe de la Oficina Planeación	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.
Debilidad en la Planeación de los contratos (estadísticas, bases de datos, tendencias, soportes de necesidades).	5	Debilidad en la descripción de los perfiles para la creación de la necesidad y conveniencia de los estudios previos		X	Manual de Procesos y Procedimientos. Tener en cuenta manual de funciones y competencias. Correcta elaboración estudios previos.	correctivo	Reducir el riesgo.	Fortalecer la planeación de necesidades de talento humano. Actualización de procedimientos del proceso de contratación, revisar, aprobar y socializar los procedimientos para el proceso de contratación. Capacitación al personal de apoyo de los funcionarios que tienen a cargo la elaboración de los estudios previos.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.

ANEXO 1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2014

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN			SEGUIMIENTO			
CAUSAS	No.	RIESGO	Probabilidad de Materialización		VALORACIÓN DEL RIESGOS		ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCION	RESPONSABLE	INDICADOR
			Casi seguro	Posible	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	Tipo de Control				
Desconocimiento de la normatividad vigente sobre el gasto publico	6	Inclusión de gastos no autorizados.		X	Decreto 115 del 1996, Ley 734 del 2012 , Constitución Nacional artículo 355, Decreto 1716 del 2009	Preventivo	Reducir el riesgo.	Revisión y actualización del normograma por ejes temáticos y dependencias. Socialización y capacitación de la normatividad.(prevención del daño antijurídico)Capacitación en cultura del autocontrol. Cumplimiento en el plan de adquisiciones. Garantizar los recursos para la contratación. Seguimiento a la ejecución de gastos	Subgerente Administrativo y Financiero Jefe de la Oficina Planeación	logro
Descontrol y falta de seguimiento a las demandas a favor y en contra. No se tiene las herramientas para prevención del daño antijurídico en la entidad, como tampoco se ha formulado políticas para su prevención.	7	Detrimiento patrimonial por negligencia en la atención de los procesos a favor y en contra.		x	Código de Buen Gobierno. Política de de prevención del daño antijurídico. Actualización, seguimiento a los procesos jurídicos.	Preventivo	Reducir el riesgo.	Levantar una base de datos de los procesos a favor y en contra y mantenerla actualizada. Seguimiento y control a los abogados externos que llevan los procesos a favor del instituto.	Profesional Universitario Jurídico	Procesos actualizados / Total de procesos
Complejidad en los trámites que deben adelantar los ciudadanos. Existencia excesiva de requisitos para el acceso a los servicios de la Entidad. Carencia de trámites documentados e implementados Falta de control ciudadano. Estilos de dirección inapropiados.	8	Cobro realización del trámite (concusión)		X	Ley 190 de 1995. Ley 1474 de 2011 Código de Ética	Preventivo	Reducir el riesgo.	Fortalecer canales para recepción de quejas por parte del ciudadano. Seguimiento permanente a la oportuna atención de las quejas. Sanciones ejemplares Publicidad de los trámites.	Proceso Tecnológico	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.

ANEXO 1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2014

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN			SEGUIMIENTO		
CAUSAS	No.	RIESGO	Probabilidad de Materialización		VALORACIÓN DEL RIESGOS		ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCION	RESPONSABLE	INDICADOR
			Casi seguro	Posible	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	Tipo de Control				
Desconocimiento de normas Que se aplica a los empleados. Personal idóneo no competente. Falta de ética profesional.	9	Incumplimiento legal en la liquidación de las novedades laborales y prestacionales.		X	Codigo de Ética. Auditorias. Evaluación de perfiles	Preventivo	Evitar el riesgo.	Socializar código de ética y crear políticas institucionales y de responsabilidad social. Realizar auditoria a la nómina anualmente.	Control Interno Talento Humano Subgerencia Administrativa	Logro

ANEXO 2 PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE

2014

	COMPONENTE	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	ACCIONES	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR
	Atención al cliente	IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS Y MECANISMOS DE ATENCION	Implementar, socializar y medir la calidad en la atención al ciudadano.	Crear las herramientas para el seguimiento a la campaña de socialización	junio 2014	Profesional de apoyo	Oficina de planeación	(campañas realizadas atención al ciudadano/ campanas programadas atención al ciudadano)x100
1				Analizar y socializar el resultado de las encuestas realizadas	mensual	Profesional de apoyo	Oficina de planeación	
	Atención al cliente	COHESION Y PARTICIPACION CIUDADANA	Implementar mecanismos de participación ciudadana.	Convocar al ciudadano por medios radiales para que haga uso de de la Pagina web (encuestas, foros, chat) ,redes sociales, linea telefónica, buzones, correspondencia y atención presencial.	septiembre 2014	Jefe de planeación	Oficina de planeación	
2				Realizar audiencias publicas	diciembre 2014	Gerente	Gerencia	(No. De Audiencias realizadas / No. Audiencias Programadas) x 100

ANEXO 2 PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE
2014

	COMPONENTE	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	ACCIONES	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR
3	Atención al cliente	ATENCIÓN POBLACION VULNERABLE	Dar prelación en la atención a la población especial (discapacitados, mujeres embarazadas, adultos mayores, menores de edad, etc). Crear y afianzar la cultura del servicio.	Establecer prioridad en la atención en el primer piso para ser atendidos por el Gerente	Permanente	Gerente	Gerencia	(No. De personas especiales atendidas con prelación / No. De personas especiales que no fueron atendidas) x 100
				Adecuación de espacios físicos para facilitar el desplazamiento de personas especiales.	diciembre 2014	Subgerencia Financiera y Administrativa	Subgerencia Financiera y Administrativa	(No. De espacios físicos acondicionados / No. De espacios a acondicionar) x 100
4	Atención al cliente	PROYECCION INSTITUCIONAL	Identificar necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos.	Hacer estudios sobre necesidades y expectativas, por medio de encuestas en la escuela a de negocios	mensual	Profesional de proyecto	Oficina de planeación	(No. De estudios realizados / No. De estudios programados) x 100
				Medir la efectividad de los servicios prestados	trimestral	Profesional de apoyo	Oficina de planeación	(No. De personas capacitadas con aprobación de crédito/ NO. De personas capacitadas) x 100
5	Atención al cliente	FORTALECIMIENTO CULTURA CIUDADANA	Implementar conductas éticas ciudadana.	Divulgación de los deberes y derechos de los clientes mediante el código de ética en espacios visibles.	agosto 2014	profesional de apoyo	Oficina de planeación	Implantación realizado en un 100%
				Creación y fortalecimiento de la cultura de servicio al ciudadano.	Programar capacitaciones dirigidas a los funcionarios y en especial a quienes son partícipes del proceso.	septiembre 2014	Oficina talento humano	Oficina talento humano
6			Plan de Mejoramiento	Definir acciones, cronograma e indicadores .	octubre 2014	Profesional de apoyo	Oficina de planeación	Plan de mejoramiento adoptado

ANEXO 2 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE
2014

	COMPONENTE	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	ACCIONES	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR	
7	Atención al cliente	PROYECCION INSTITUCIONAL	Adaptar espacios físicos adecuados para la prestación del servicio.	Asignación de espacios físicos adecuados para la prestación del servicio de atención al ciudadano.	diciembre 2014	Profesional de apoyo	Subgerencia Financiera y Administrativa	Espacios físicos adecuados.	
			Creación de la dependencia de Atención al Ciudadano.	Realización de Estudio técnico y reorganización administrativa.	diciembre 2014	Gerente	Oficina de planeación	Proyecto de Ordenanza presentado.	
				Creación y puesta en marcha de la dependencia de Atención al Ciudadano.	diciembre 2014	Gerente	Oficina de planeación	Dependencia en funcionamiento	
8	Atención al cliente	RETROALIMENTACION	Puesta en marcha de buzones de PQRS, para su oportuna respuesta (Coordinación institucional)	Socializar el procedimiento de PQRS con las dependencias donde están ubicados los buzones para atención a la ciudadanía.	semestral	Profesional de apoyo	Oficina de planeación	(No de Funcionarios capacitados / Funcionarios designados) x 100.	
				Hacer seguimiento y control al trámite de PQRS depositadas en los buzones, páginas web y ventanillas.	mensual	Profesional de apoyo	Oficina de planeación	No. De respuestas oportunas/No de solicitudes realizadas en el mes	
				Capacitar a los funcionarios responsables del procedimiento de PQRS, en la obligatoriedad del cumplimiento de los términos legales y reglamentarios.	semestral	Jurídico	Oficina de planeación	(No. Funcionarios capacitados / No. De funcionarios responsables PQRS.) x100	
	Atención al cliente		Atención al cliente	Medir la satisfacción del ciudadano	Realizar recopilación de información mensualmente para análisis y tabulación	semestral	Control interno. Talento humano. Sistemas. Subgerente administrativo y financiero..	Oficina control interno	(No. De encuestas realizadas/No de encuestas programadas)x100
				Seguimiento, revisión, análisis y retroalimentación a los procedimientos de Satisfacción al Cliente y Atención al PQRS.	Conformar mesas de trabajo para realizar el análisis y seguimiento a la información.	mensual	Profesional de apoyo planeación y control interno	Oficina de planeación	(No. Mesas de trabajo realizadas / No. De mesas de trabajo proyectadas) x 100
				Elaborar Plan de Mejoramiento	Elaborar Plan de Mejoramiento	mensual	Control interno	Oficina control interno	Plan de mejoramiento adoptado

**ANEXO 3 PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2014**

No	COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACCIONES	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR
1	RENDICIÓN DE CUENTAS	Consolidar la información de todas las áreas	Levantamiento de listado de informes por cada vigencia	cada año	Jefe de la Oficina de Planeación y control interno	Jefe de la Oficina de Planeación y control interno	Listado de informes anuales
			Realizar la consolidación de la información que está bajo la responsabilidad del IFC	cada año	Jefe de la Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	Informes presentados oportunamente/ informes requeridos
2	RENDICIÓN DE CUENTAS	Realizar audiencia de rendición de cuentas.	Ejecutar convocatoria a la comunidad y realizar la rendición de cuentas.	30 de marzo	Gerente Subgerencia financiera y administrativa Planeación	Oficina de planeación	
			Informar mediante mecanismos electrónicos y/o redes sociales los temas relacionados con la rendición de cuentas.	Permanente	Coordinación de Gobierno en Línea	Oficina de planeación	No. De promociones realizadas/No. De promociones programadas
3	RENDICIÓN DE CUENTAS	Publicación de memorias de los eventos de rendición de cuentas.	Publicar eventos de rendición de cuentas para conocimiento de la ciudadanía mediante la pagina web	diciembre- 2014	Jefe de la Oficina de Planeación	Oficina de planeación	Informe rendición de cuentas publicadas informe de rendición presentadas

**ANEXO 3 PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2014**

No	COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACCIONES	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR
4	RENDICIÓN DE CUENTAS	Retroalimentación de la evaluación individual de la rendición de cuentas.	Hacer seguimiento, control y evaluación a las acciones de mejora propuestas por la comunidad	diciembre- 2014	Jefe Oficina de Control Interno	Jefe Oficina de Control Interno	Seguimiento a las acciones de mejora propuesto
			Retroalimentar el proceso de rendición de cuentas por parte del equipo líder del instituto para su mejora y optimización, tanto para las entidades públicas como para los ciudadanos.	diciembre- 2014	Representante de la Alta dirección	Procesos involucrados	Numero de informes analizados por parte del grupo líder/número de informes presentados

ANEXO 4 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2014

No	COMPONENTE	ACTIVIDAD	ACCIONES	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR
1	MECANISMOS ANTITRÁMITES	Identificación de Trámites	Realizar mesas de trabajo con los responsables del procedimiento.	Junio -2014	Todos los procesos	Subgerencia Administrativa y Financiera	(Reuniones realizadas / Reuniones programadas). *100
			Revisión de procesos que contengan trámites.	Junio -2014			(No. De Procesos revisados / No. Total de procesos).x 100
			Análisis normativo de los trámites.	Junio -2014			(No. De tramites analizados / No. Total de trámites) x 100
			Actualización de la Información e inventario para ser registrado en el SUIT.	Junio -2014			100% de Información revisada.
2	MECANISMOS ANTITRÁMITES	Priorización de trámites a intervenir	Realizar mesas de trabajo con los responsables del procedimiento.	Junio -2014	Todos los procesos	Subgerencia Administrativa y Financiera	Reuniones realizadas / Reuniones programadas. *100
			Diagnóstico de los trámites a intervenir : Análisis de los factores internos (Complejidad; Costo; Tiempo), Factores externos (Pago; PQRSD; Auditorías: hallazgos o acciones de mejora- Consulta ciudadana)	Junio -2014			No. De trámites con diagnóstico / No. Total de trámites) x100
			Determinación de los trámites que requieren intervención.	Junio -2014			Tramites seleccionados

ANEXO 4 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2014

No	COMPONENTE	ACTIVIDAD	ACCIONES	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR
3	MECANISMOS ANTITRÁMITES	Racionalización de Trámites	Realizar mesas de trabajo con los responsables del proceso.	Junio -2014	Todos los procesos	Subgerencia Administrativa y Financiera	(No. Reuniones realizadas / No. Total de Reuniones programadas.) x 100
			Identificar los trámites que requieren de racionalización, en términos de simplificación, (reducción de costos, requisitos, pasos, tiempo, documentos) Estandarización (DAFP-SUIT), Eliminación (supresión tramites, requisitos, documentos y pasos) y Optimización (modernización, relaciones entre entidades, seguimiento del estado, consultas interdependencias).	Junio -2014			No. De Trámites identificados.
			Realizar los cambios respectivos, utilizando estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas orientadas a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.	Junio -2014			(No. De Trámites Depurados / No. De tramites identificados) x 100.
			Aprobación del trámite por parte del Comité de Gobierno en Línea	Junio -2014			No. De Trámites aprobados. / No. Tramites presentados al comité GEL) x 100
			Registro del trámite en la plataforma del SUIT	Junio -2014			Tramite inscrito en la plataforma SUIT.

ANEXO 4 PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2014

No	COMPONENTE	ACTIVIDAD	ACCIONES	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR
4	MECANISMOS ANTITRAMITES	Automatización	Implementar el uso de las tecnologías de la información y comunicación TIC, en el contexto de la estrategia de Gobierno en Línea.	diciembre -2014	Todos los procesos	Subgerencia Administrativa y Financiera	Estrategia de Gobierno en línea adoptada.
			Registro de los trámites aprobados en Gobierno en Línea, (DAFP).	diciembre -2014			Trámites Registrados.
			Coordinar las acciones con la Oficina de Sistemas e Informática, creando canales de comunicación entre las dependencias responsables de los procedimientos.	diciembre -2014			(No. Reuniones realizadas / No. Total de Reuniones programadas). X 100
5	MECANISMOS ANTITRAMITES	Interoperabilidad	Definir las organizaciones que contengan procesos de negocio de interés para la Administración.	diciembre -2014	Todos los procesos	Subgerencia Administrativa y Financiera	Listado de organizaciones identificadas.
			Realizar acciones conjuntas con las entidades para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades.	diciembre -2014			(No. Reuniones realizadas / No. Total Reuniones programadas.)x100