

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO



Instituto Financiero
de Casanare

YOPAL CASANARE

VIGENCIA 2015

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVO.....	5
3. ALCANCE.....	5
4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS.....	5
4.1 MISIÓN.....	5
4.2 VISIÓN.....	5
5. COMPONENTES DEL PLAN.....	6
5.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	6
5.1.1 Metodología aplicada para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.....	6
5.1.2 Mapa de Riesgos de Corrupción.....	8
5.1.3 Controles para mitigación de riesgos de corrupción.....	8
5.1.4 Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.....	8
5.2 SEGUNDO COMPONENTE ESTRATEGIAS ANTI-TRÁMITES:.....	9
5.2.1 Identificación de Trámites.....	9
5.2.2 Priorización y racionalización de trámites.....	9
5.2.3 Interoperabilidad.....	9
5.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	9
5.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	10
5.4.2 Desarrollo Institucional para el Servicio al Cliente.....	11

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.

1. INTRODUCCIÓN

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, el Instituto Financiero de Casanare formula su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2015. Dicho plan tiene como objetivo describir de manera detallada aquellos diferentes mecanismos, prácticas y herramientas que causen en la proyección de solidez, transparencia y confiabilidad de nuestra Institución.

A través de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, y en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, se 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

2. OBJETIVO

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2015, 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.

3. ALCANCE

Implementar las estrategias que hacen parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y aplicarlas por todas las dependencias y procesos que conforman al Instituto Financiero de Casanare.

4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

4.1 MISIÓN

Fomentar el desarrollo económico del Departamento de Casanare, a través de la prestación de servicios financieros, empresariales, de gestión y administración de recursos y proyectos estratégicos para la región, contribuyendo al crecimiento productivo y social del Departamento

4.2 VISIÓN

El Instituto Financiero de Casanare en el 2019 será una entidad reconocida en el Departamento, como líder en el financiamiento del sector productivo y la gestión de proyectos, con auto sostenibilidad financiera, óptimo aprovechamiento de recursos, altos estándares de calidad de servicio y un equipo humano competente y comprometido.

5. COMPONENTES DEL PLAN

5.1 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 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.

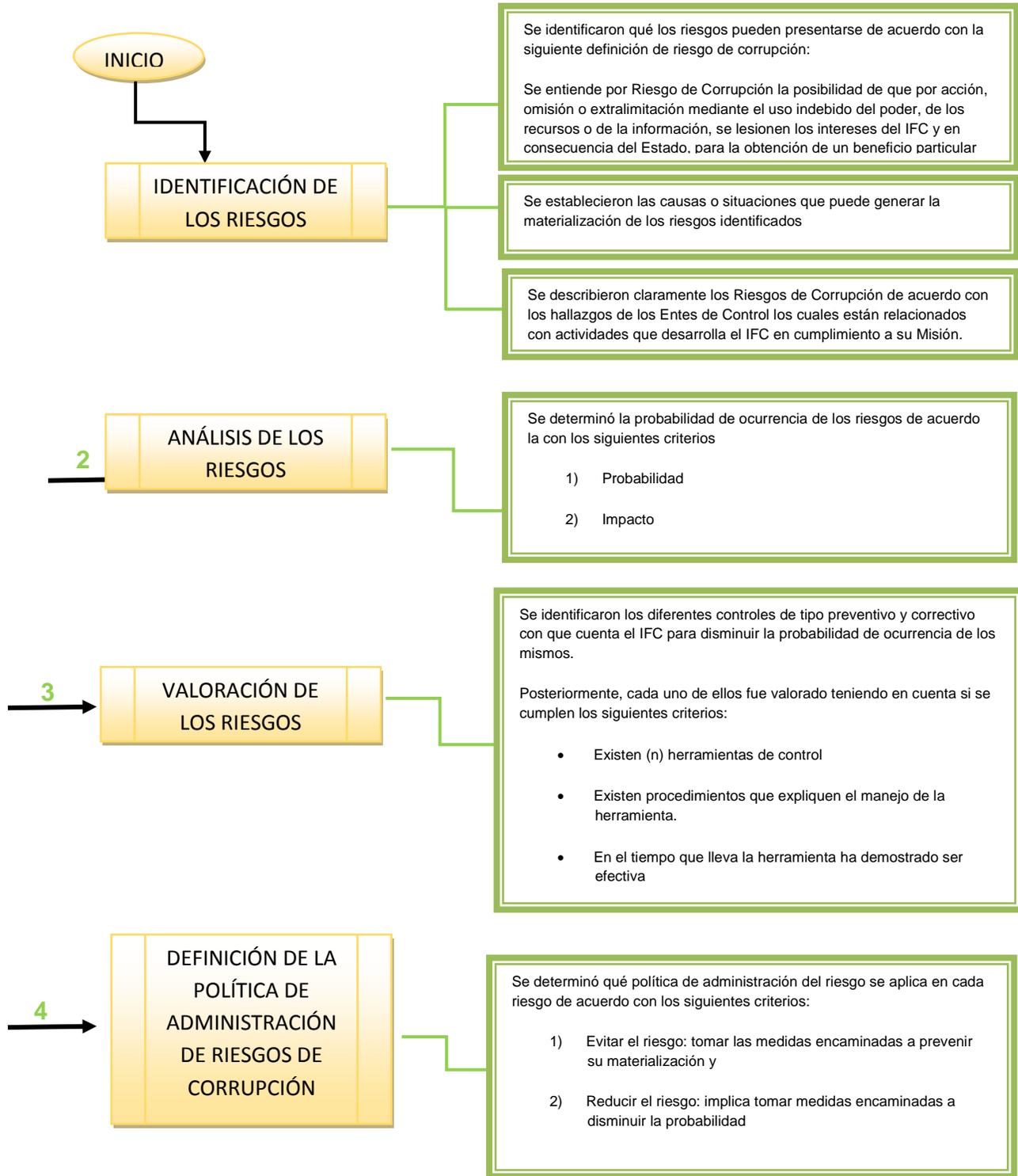
La actividad contractual del Instituto sigue los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, contemplados en el artículo 209 de la Constitución Política, y por el principio de buena fe. Además se rige por lo establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema 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.

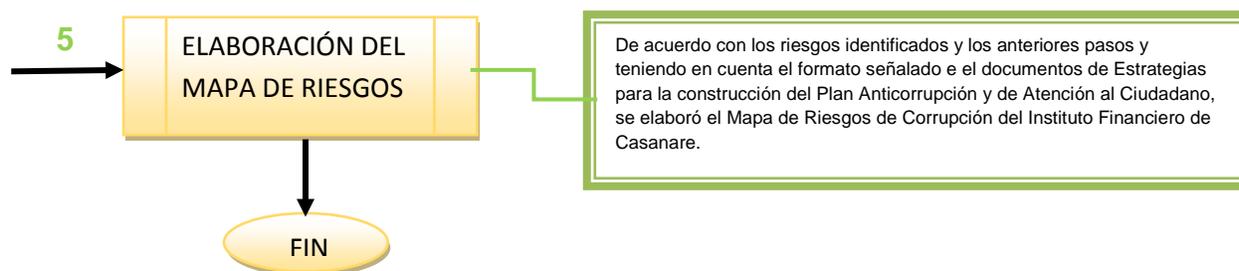
Es importante resaltar que la entidad supervisa su propia gestión a través de los diferentes comités, que a su vez actúan como instancias administrativas que apoyan a la Gerencia del Instituto Financiero de Casanare para la toma acertada de decisiones.

5.1.1 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:





5.1.2 Mapa de Riesgos de Corrupción

Los riesgos identificados e incluidos en el Mapa de Riesgos se tomaron basados en el conocimiento que poseen y manejan 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.

5.1.3 Controles para mitigación de riesgos de corrupción

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

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

5.1.4 Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 2641 de 2012, el Instituto realizará seguimiento dos (2) veces 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 actualizaciones requeridas para la mejora continua en los procesos establecidos en el SGC enmarcados en la norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009. Este componente se complementa con el anexo 1 Mapa de Riesgos de Corrupción y sus medidas de mitigarlos.

5.2 SEGUNDO COMPONENTE ESTRATEGIAS ANTI-TRÁMITES:

El Instituto Financiero de Casanare quiere fortalecimiento y mejora continua de sus procesos, por lo que se ha identificado la necesidad de adelantar nuevas acciones para racionalizar sus trámites, como esta descrito en el ANEXO 2 desarrollará las actividades requeridas para tal fin.

5.2.1 Identificación de Trámites

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

5.2.2 Priorización y racionalización de trámites

A partir de la información registrada en el SUIT, El Instituto Financiero de Casanare revisara los procedimientos asociados a los trámites, para mejorar la satisfacción de sus usuarios. De acuerdo con lo anterior, el Instituto adelantara las acciones pertinentes encaminadas a racionalizar sus trámites, además de realizar los ajustes y actualizaciones necesarios de acuerdo con la normatividad vigente.

5.2.3 Interoperabilidad

A la fecha el Instituto Financiero de Casanare está en el proceso de identificación de entidades que generan información para los trámites que adelanta el instituto, con el fin de verificar la pertinencia de requerir la interoperabilidad con otras entidades del estado. Este componente se complementa con el anexo 2 Plan para implementar estrategias anti-trámites

5.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 78 ley 1474 de 2011, 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, 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

5.4. 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 en sus procesos 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.

5.4.2 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 y 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 analizarán y se presentan a la Alta Dirección.

Adicionalmente el instituto cuenta con un sistema electrónico de análisis de satisfacción al cliente ubicado en puntos estratégicos de atención, en el cual los usuarios pueden calificar el servicio prestado continuamente.

- **Establecimiento de procedimientos, 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 les darán prioridad en la atención de servicios y fácil acceso en el primer piso del Instituto Financiero de Casanare.

ANEXOS

**ANEXO 1 PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2015
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015**

IDENTIFICACIÓN			CALIFICACION		EVALUACION DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN			ACCION	RESPONSABLE	INDICADOR
CAUSAS	N o.	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO		VALORACIÓN DEL RIESGOS		ADMINISTRACION DEL RIESGO			
						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	Tipo de Control				
1. Personal no idóneo en la asesoría y análisis. 2. dádivas para el trámite o viabilización del proyecto. 3. ausencia de verificación de criterios de otorgamiento. 4. actividades nuevas en el mercado sin validación tecnológica. 5. Tráfico de influencias. 6. Amiguismo.	1	Viabilización del crédito sin el cumplimiento de requisitos y condiciones	4	4	EXTREMA	Verificar competencias funcionales para el desarrollo de las funciones de analista y asesor	PREVENTIVO	Reducir el riesgo.	Realizar evaluación de ingreso al personal de analista y asesor	Subgerente comercial y Oficina Talento Humano	No. Carpetas aprobadas / No. Carpetas viabilizadas.
						implementar procedimiento de producto no conforme			Dar trámite a producto no conforme		
1. No existencia de controles y verificación de la información aportada por los evaluadores externos. 2. Perito o evaluador con falta de ética profesional.	2	Sobrevaloración de predios que van con destino a garantía hipotecaria	3	3	ALTA	Verificar aleatoriamente las garantías hipotecarias	PREVENTIVO	Reducir el riesgo.	Visitas de verificación aleatorias de garantías hipotecarias	Coordinador Comercial	No. De Avalúos confiables / No. De avalúos visitados
						Adjuntar registro y tarjeta del evaluador al concepto del avalúo del bien inmueble.			Concepto de garantía		
1. Corrupción de los funcionarios. 2. Ausencia de verificación de datos de identificación del solicitante frente a quien firma el pagare.	3	suplantación personal o uso de documento de solicitantes para el otorgamiento de créditos	2	4	ALTA	Verificación documental y personal en las etapas para el otorgamiento	PREVENTIVO	EVITAR	Solicitar presentación de documento de identificación en el momento de la suscripción de pagarés y corrobora características biométricas.	Personal asignado para generación de pagarés del IFC	Solicitudes con verificación / Solicitudes aprobadas
									Constatar documentación relevante con el titular y codeudor.		

ANEXO 1 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2015
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

IDENTIFICACIÓN			CALIFICACION		EVALUACION DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN			ACCION	RESPONSABLE	INDICADOR
CAUSAS	No.	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO		VALORACIÓN DEL RIESGOS		ADMINISTRACION DEL RIESGO			
						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	Tipo de Control				
1. Falta de protocolo para entrega a archivo y digitalización de la información. 2. Desorden administrativo. 3. Deficiente autocontrol del personal de archivo. 4. Ausencia de procesos de verificación de documentos.	4	Pérdida de pagarés	3	5	EXTREMO	Implementar protocolo de recepción de documentos en archivo	PREVENTIVO	EVITAR	Revisar pagarés (original y 2 copias) que estén contenidas en las carpetas de créditos otorgados para archivo.	Líder Proceso Gestión documental	Protocolo implementado
						Área adecuada y restringida para el archivo de pagarés.			Definir área exclusivamente para proceso financiación, con niveles de seguridad exigidos por Ley de archivo y superfinanciera.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Área de archivo con niveles de seguridad adecuados para proceso de Financiación.
						Evaluar tiempos de archivo y digitalización de documentos del crédito y anexos.			Archivar y digitalizar oportunamente y dentro de los términos de tiempo definidos en el proceso de gestión documental los documentos del crédito y sus anexos	Líder Proceso Gestión documental	No. De créditos archivados completamente y dentro de los tiempos establecidos del proceso / No. De créditos determinados en la muestra de evaluación.
						Generar copias de seguridad de la información escaneada.			Realizar copias de seguridad del software IAS y QFDocument.	Líder Procesos Sistemas y Tecnología	Ultima copia generada no mayor a 15 días o según fechas indicadas en el proceso.

**ANEXO 1 PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2015
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015**

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

IDENTIFICACIÓN			CALIFICACION		EVALUACION DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN					
CAUSAS	No.	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO		VALORACIÓN DEL RIESGOS		ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCION	RESPONSABLE	INDICADOR
						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	Tipo de Control				
1. Deficiente seguimiento a la gestión de los abogados externos. 2. Ausencia de base de datos actualizada sobre los estados del proceso. 3. Incumplimiento de los abogados externos en la presentación de informes.	5	Pérdida procesal en la gestión de cobro	3	4	EXTREMO	Verificar que la información del aplicativo IAS con respecto a cobro jurídico sea confiable.	PREVENTIVO	Reducir el riesgo.	Mantener actualizada la información en IAS sobre abogado externo e instancias del proceso.	Jefe Oficina Jurídica	No. Créditos con abogado actualizados / No. De créditos que deben estar en abogado
						Verificar en los juzgados el estado de avance de los procesos			Solicitar informes periódicos a los abogados sobre el estado de avance de los procesos a su cargo	Jefe Oficina Jurídica	No. De procesos con opción de recuperación y atendidos con oportunidad / No. De procesos en juzgados.
									Realizar visitas a juzgados para verificar la información aportada por los abogados y estado de los procesos	Jefe Oficina Jurídica	

**ANEXO 1 PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2015
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015**

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

IDENTIFICACIÓN			CALIFICACION		EVALUACION DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN			ACCION	RESPONSA BLE	INDICADOR
CAUSAS	No.	RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGOS		ADMINIS TRACION DEL RIESGO			
			PROBABILIDAD	IMPACTO		DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	Tipo de Control				
1. Falta de controles en el acceso del sistema integral. 2. Falta de ética en los servidores que ingresan información al sistema. 3. No realizar cruces de información entre las áreas.	6	Probabilidad de aplicación fraudulenta en pagos y recaudos.	2	4	ALTA	Asignación de perfiles de acuerdo con las funciones establecidas y/o actividades contratadas	PREVENTIVO	Evitar el riesgo	Validar asignaciones de permisos con funciones y actividades del personal.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Nos. De funcionarios con perfiles creados según funciones / No. De funcionarios vinculados
						Monitorear la presentación de eventos que afectan los procesos y la confiabilidad de la información.			Registrar y evidenciar faltas que afecten los procesos y la confiabilidad de la información por funcionario.	Subgerencia Comercial y Subgerencia Administrativa y financiera	No. De eventos monitoreados / No. De eventos presentados
						Conciliación de la información contable vrs información de cartera y tesorería.			Revisar movimientos bancarios versus operaciones registradas en el sistema, reportando novedades e inconsistencias.	Subgerencia Administrativa y Financiera	No. De conciliaciones realizadas / No. De conciliaciones planeadas

**ANEXO 1 PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2015
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015**

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

IDENTIFICACIÓN			CALIFICACION		EVALUACION DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN			ACCION	RESPONSABLE	INDICADOR
CAUSAS	No.	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO		VALORACIÓN DEL RIESGOS		ADMINISTRACION DEL RIESGO			
						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	Tipo de Control				
Desconocimiento de las normas.	7	Incumplimiento de las normas aplicables a la entidad	2	3	MODERADA	Verificar la implementación en los procesos de los cambios normativos aplicables.	Preventivo	Reducir el riesgo.	Socialización y capacitación de nuevas normas aplicables al Instituto	Líderes de Procesos	Normatividad socializada / Normatividad actualizada aplicable.
						Actualización de procesos y procedimientos de acuerdo a la normatividad vigente.			Líderes de Procesos y Oficina de Planeación		Procesos actualizados / Procesos que requieren actualización por cambios normativos.
Manual de funciones y competencias incompleto. Inobservancia a los procesos y procedimientos documentados por parte de los funcionarios.		Extralimitación de funciones y negligencia en el desempeño de las funciones.	2	3	MODERADA	Seguimiento al cumplimiento de los planes de acción por dependencia.	Preventivo	Reducir el riesgo.	Actividades contratadas enmarcadas en el plan de acción de cada dependencia.	Oficina de Planeación	Contratos validados por planeación / Contratos de personal. X 100
						Auditoría de calidad a los procesos.			Correctivo		Reducir el riesgo.

**ANEXO 1 PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2015
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015**

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

IDENTIFICACIÓN			CALIFICACION		EVALUACION DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN			ACCION	RESPONSABLE	INDICADOR
CAUSAS	No.	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO		VALORACIÓN DEL RIESGOS		ADMINISTRACION DEL RIESGO			
						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	Tipo de Control				
Deficiencia en manejo del archivo de la entidad	8	Inadecuada gestión documental o desconocimiento en el manejo de las tablas de retención documental.	3	3	ALTA	Monitorear la presentación de eventos que afectan el proceso de archivo la confiabilidad de la información.	Preventivo	Reducir el riesgo.	Registrar y evidenciar faltas que afecten los procesos y la confiabilidad de la información por funcionario.	Subgerencia Comercial y Subgerencia Administrativa y financiera	No. De eventos monitoreados / No. De eventos presentados
						Aplicación de las Tablas de retención documental	Preventivo	Reducir el riesgo.	Actualización de las TRD, Manejo de documentos de acuerdo las Tablas de retención documental	Líder de Proceso y Subgerencia Administrativa y Financiera	TRD actualizada y aplicada.
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. Deficiente cultura de autocontrol	9	Amiguismo y clientelismo.	3	3	ALTA	Actualización de procesos de calidad	Preventivo	Reducir el riesgo.	Compañías para difundir el Código de Ética, Disciplinario, buen gobierno, principios y valores. Actualizar manuales de procedimientos. Rotación de personal en los puestos críticos..	Subgerente Administrativo y Financiero, Jefe de Control Interno y Jefe de la Oficina Planeación	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.

**ANEXO 1 PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2015
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015**

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

IDENTIFICACIÓN			CALIFICACION		EVALUACION DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN			ACCION	RESPONSA BLE	INDICADOR
CAUSAS	No.	RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGOS		ADMINISTRACION DEL RIESGO			
			PROBABILIDAD	IMPACTO		DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	Tipo de Control				
Debilidad en la Planeación de los contratos (estadísticas, bases de datos, tendencias, soportes de necesidades).	10	Debilidad en la descripción de los perfiles para la creación de la necesidad y conveniencia de los estudios previos a favor de personas determinadas.	3	2	MODERADO	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.
Desconocimiento de la normatividad vigente sobre el gasto público y presupuestal	11	Incurrir en compromisos sin previo amparo presupuestal	3	2		seguimiento al plan de adquisiciones de bienes y servicios de la entidad	Preventivo	Reducir el riesgo.	Validación en el plan de adquisiciones de las erogaciones a pagar por la entidad, Capacitación en cultura del autocontrol, Seguimiento a la ejecución de gastos.	Subgerente Administrativo y Financiero Jefe de la Oficina Planeación	Adquisidores validados/adquisiciones comprometidas

ANEXO 1 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2015

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

IDENTIFICACIÓN		CALIFICACION		EVALUACION DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN			ACCION	RESPONSABLE	INDICADOR	
CAUSAS	No.	RIESGO			VALORACION DEL RIESGOS		ADMINISTRACION DEL RIESGO				
			PROBABILIDAD		IMPACTO	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL					Tipo de Control
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.	12	Detrimento patrimonial por negligencia en la atención de los procesos a favor y en contra de la entidad.	3	3		Seguimiento a procesos existentes en contra y a favor de la entidad	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, presentación de informe trimestral de defensa judicial de la entidad.	Jefe Oficina Jurídica	Procesos actualizados con seguimiento / 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.	13	Cobro realización del trámite (concusión)		X		seguimiento a PQRS	Preventivo	Reducir el riesgo.	Fortalecer canales para recepción de quejas por parte del ciudadano. Seguimiento permanente a la oportuna atención de las quejas, tramite disciplinario a las quejas verificadas que lo ameriten, Publicidad de los trámites.	líder de atención al cliente y comunicaciones y líder de gestión tecnológica	quejas atendidas/quejas presentadas

**ANEXO 1 PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2015
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015**

ENTIDAD: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

IDENTIFICACIÓN			CALIFICACION		EVALUACION DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN			ACCION	RESPONSABLE	INDICADOR
CAUSAS	No.	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO		VALORACIÓN DEL RIESGOS		ADMINISTRACION DEL RIESGO			
						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	Tipo de Control				
Falta de etica de los funcionarios que realizan las investigaciones o toman decisiones. Ofrecimiento de beneficio por parte del investigado.	14	Tomar decisiones en los procesos disciplinarios contrariando los lineamientos legales con el fin de favorecer a los funcionarios investigados	3	3	ALTO	Suscripción de las decisiones disciplinarias por parte directa del encargado del control interno disciplinario	PREVENTIVO	Reducir el riesgo.	Orientar a los funcionarios sobre el cumplimiento de las funciones y recomendaciones para prevenir posibles riesgos que puedan terminar el corrupción.	Jefe Oficina Jurídica	Procesos llevados directamente por el responsable / Procesos en investigación disciplinaria. X 100
Consolidación del Documento			Cargo: Jefe de Planeación Nombre: OSCAR RODRIGUEZ OSPINA								
Seguimiento de la Estrategia			Cargo: Jefe de Control Interno Nombre: Lenz Sánchez Amézquita.								

ANEXO 2 PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

No	COMPONENTE	ACTIVIDAD	ACCIONES (planteadas para 2015)	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR
1	MECANISMOS ANTITRAMITES	Identificación de Trámites	Realizar mesas de trabajo con el comité Anti trámites para la identificación de trámites del IFC a través de la revisión de los procesos y análisis normativo.	Junio 2015	Comité Antitrámites	Subgerencia Administrativa y Financiera	Levantamiento de la matriz de trámites del Instituto.
			Registrar los trámites de la entidad en la plataforma del SUIT.	Junio 2015			Trámites registrados en el SUIT.
2	MECANISMOS ANTITRÁMITES	Priorización de trámites a intervenir	Definir con el comité los trámites susceptibles de intervención.	junio 2015	Comité Antitrámites	Subgerencia Administrativa y Financiera	Matriz de trámites susceptibles a intervenir.
			Estudio de los trámites susceptibles de intervención : Análisis de los factores internos (Complejidad; Costo; Tiempo), Factores externos (Pago; PQRS; Auditorías: hallazgos o acciones de mejora- Consulta ciudadana)	Junio 2015			No. De trámites con estudio / No. Total de trámites susceptibles a intervenir) x100
			Determinación de los trámites que requieren intervención.	Junio 2015			Tramites seleccionados
3	MECANISMOS ANTITRÁMITES	Racionalización de Trámites	Definir y realizar las acciones jurídicas, administrativas o tecnológicas orientadas a facilitar el trámite del ciudadano.	Septiembre 2015	Comité Antitrámites	Subgerencia Administrativa y Financiera	(No. De Trámites Depurados / No. De tramites seleccionados) x 100.
			Aprobación del trámite por parte del Comité Antitrámites	Septiembre 2015			No. De Trámites aprobados. / No. Tramites presentados al comité) x 100
			Registro del trámite en la plataforma del SUIT	Septiembre 2015			Tramite inscrito en la plataforma SUIT.

**ANEXO 2 PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015
2015**

No	COMPONENTE	ACTIVIDAD	ACCIONES (planteadas para 2015)	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR
4	MECANISMOS ANTITRAMITES	Automatización	Implementar los cambios en el proceso respecto a los trámites racionalizados.	diciembre -2015	Líder del Proceso asociado al Trámite intervenido	Líder de Proceso	Procesos actualizados / Procesos que requieren actualización x 100
			Ajustar los procesos de calidad y socializar con los servidores públicos, los trámites intervenidos				Procesos socializados / Procesos actualizados x 100
			Dar cumplimiento a los requerimientos que tengan definidos los entes de control y regulación respecto a los trámites automatizados.	diciembre -2015			Requerimientos atendidos
			Socializar con el ciudadano el procedimiento relacionados con los trámites racionalizados.	diciembre -2015			Socializaciones realizadas / Socializaciones programadas X 100
5	MECANISMOS ANTITRAMITES	Interoperabilidad	Definir las organizaciones que generan información o documentación relacionada con el objeto y servicios de la entidad.	diciembre -2015	Todos los procesos	Líderes de Proceso	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 -2015			Información compartida gestionada.

**ANEXO 3 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2015**

No	COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACCIONES (planteadas para 2015)	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR
1	RENDICIÓN DE CUENTAS	Consolidar la información de todas las áreas	Definir cronograma de presentación de informes de gestión por dependencias.	Primer Trimestre 2015	Jefe de la Oficina de Planeación y Gerencia	Oficina de Planeación y Gerencia	Cronograma socializado a jefes de áreas
			Realizar la consolidación de la información que está bajo la responsabilidad del IFC	Primer Trimestre 2015	Jefe de la Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	Informes presentados oportunamente/ informes requeridos
2	RENDICIÓN DE CUENTAS	Realizar audiencia de rendición de cuentas.	Definir cronograma para la rendición de Cuentas	Primer Trimestre 2015	Jefe de la Oficina de Planeación y Gerencia	Oficina de Planeación y Gerencia	Cronograma definido
			Informar mediante mecanismos electrónicos y/o redes sociales los temas relacionados con la rendición de cuentas.	Primer Trimestre 2015	Jefe Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	Publicaciones realizadas / Publicaciones programadas x 100
			Ejecutar convocatoria a la comunidad	Primer Trimestre 2015	Gerente Subgerencia financiera y administrativa Planeación	Oficina de planeación	Convocatoria realizada dentro del tiempo establecido
			Realizar Rendición de Cuentas	Segundo Trimestre	Gerente y Jefe de Planeación	Oficina de planeación	Rendición de Cuentas realizada
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 página web	Segundo Trimestre	Jefe de la Oficina de Planeación	Oficina de planeación	Informe rendición de cuentas publicadas informe de rendición presentadas
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	Tercer Trimestre	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 2015	Miembros Comité de Gerencia	Comité de Gerencia	Numero de informes analizados por parte del grupo líder/número de informes presentados

**ANEXO 4 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2015**

COMPONENTE	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	ACCIONES PARA 2015	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR
1	IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS Y MECANISMOS DE ATENCION	Implementar y medir la satisfacción en la atención al cliente	Realizar medición de satisfacción del cliente a través de las herramientas establecidas	a partir de febrero de 2015	Auxiliar de atención al cliente	Subgerencia Comercial	Acciones realizadas / Acciones Programadas x 100
			Realizar encuestas de satisfacción del cliente	Trimestral	subgerente Comercial	subgerente Comercial	
			Analizar y socializar el resultado de la medición realizada	Trimestral	Líder del proceso de Atención al cliente y comunicaciones asignado.	Oficina de planeación	
			Fortalecer los mecanismos de participación y retroalimentación con el ciudadano a través de medios radiales, la Pagina web, encuestas, redes sociales, línea telefónica, buzones, correspondencia y atención presencial, reuniones en Municipios	Trimestral	Líder del proceso de Atención al cliente y comunicaciones asignado.	Oficina de planeación	
2	COHESION Y PARTICIPACION CIUDADANA	Implementar mecanismos de participación ciudadana.	Realizar reuniones de socialización de resultados con participación de la comunidad y ofertar servicios con la ciudadanía en Municipios del Departamento de Casanare	Segundo semestre 2015	Gerente	Gerencia	Reuniones de socialización realizadas / Reuniones Programadas x 100
3	ATENCION 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. Gestionar y operar recursos para proyectos que beneficien a la población vulnerable.	Dar prioridad en la atención de servicios a personas en condición de vulnerabilidad y gestionar la oportuna y fácil atención.	Permanente	Auxiliar de atención al cliente	Subgerencia Comercial	Mecanismos implementados / Mecanismos definidos x 100
			Realizar acompañamiento y asesoría para la operación de proyectos productivos dirigidos a la población vulnerable.	Permanente	Coordinador cuentas especiales	Cuentas especiales	Proyectos operados / proyectos aprobados x 100

**ANEXO 4 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2015**

COMPONENTE	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	ACCIONES PARA 2015	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR	
4	PROYECCION INSTITUCIONAL	Identificar necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos.	Recibir, consolidar y tabular las necesidades y expectativas de los ciudadanos realizadas a través de los mecanismos de participación establecidos.	Trimestral	Líder del proceso de Atención al cliente y comunicaciones asignado.	Oficina de planeación	Informes trimestrales presentados / informes programados	
			Medir la oportunidad en la prestación de los servicios	mensual	subgerente Comercial	Subgerencia comercial	No. De días promedio otorgamiento de crédito en el trimestre / No. De días programados x 100	
			Disminuir el tiempo en la colocación de créditos	Trimestral	subgerente Comercial	Subgerencia Comercial		
5	ATENCIÓN AL CLIENTE	FORTALECIMIENTO CULTURA CIUDADANA	Implementar conductas éticas ciudadana.	Septiembre 2015	Subgerente Administrativo y Financiero	Subgerencia Administrativa y Financiera	Implantación realizado en un 100%	
			Creación y fortalecimiento de la cultura de servicio al ciudadano.	Diciembre 2015	Coordinador talento humano	Subgerencia Administrativa y Financiera	(No. De capacitaciones realizadas / No. De capacitaciones programadas) x 100.	
7	ATENCIÓN AL CLIENTE	PROYECCION INSTITUCIONAL	Adaptar espacios físicos adecuados para la prestación del servicio.	diciembre 2015	Subgerente Administrativo y Financiero	Subgerencia Financiera y Administrativa	Espacios físicos adecuados.	
			Creación de la oficina de Atención al Cliente	Creación y puesta en marcha de la oficina de Atención al Ciudadano.	diciembre 2015	Gerente	Gerencia	oficina de atención al cliente
8	ATENCIÓN AL CLIENTE	RETROALIMENTACION	Mejora continua en el Proceso de Atención al cliente y comunicaciones.	Auditoría al proceso de atención al cliente en calidad y establecer acciones de mejora	Septiembre 2015	Planeación y Control Interno	Oficina de planeación y Control Interno	Auditoría realizada / Auditoría programada x 100
				Definir y realizar acciones de mejora como producto de los informes de medición y satisfacción del cliente.	Trimestral	Líder proceso atención al cliente y comunicaciones	Oficina de planeación	No. De acciones de mejora atendidas / No acciones definidas x 100
			Atender oportunamente las PQRS recepcionados a través de los diferentes mecanismos.	quincenal	Líder proceso atención al cliente y comunicaciones	Oficina de planeación	No de PQRS atendidas oportunamente / No. PQRS recibidas x 100	
			Seguimiento, revisión, análisis y retroalimentación al cumplimiento del componente de Atención al cliente	Socializar a través del comité de gerencia el resultado del seguimiento al cumplimiento de éste componente y tomar acciones.	Semestral	Líder del proceso de Atención al cliente y comunicaciones asignado y Control Interno	Oficina de planeación y Control Interno	No. De informes socializados / No. De informes programados x 100
				Elaborar Plan de Mejoramiento	Semestral	Control interno	Oficina control interno	Plan de mejoramiento adoptado