

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



YOPAL CASANARE

VIGENCIA 2018

## TABLA DE CONTENIDO

<b>TABLA DE CONTENIDO</b>	
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVO.....</b>	<b>4</b>
<b>ALCANCE.....</b>	<b>4</b>
<b>ELEMENTOS ESTRATÉGICOS.....</b>	<b>5</b>
1. DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS, ESTRATEGIAS O INICIATIVAS.....	6
1.1. Política de administración del riesgo del IFC.....	6
2. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	7
2.1. Política de administración del Riesgo Corrupción.....	7
2.2 construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.....	11
2.2.1 Matriz de Riesgos de Corrupción.....	13
2.2.2 Consulta y Divulgación.....	13
2.2.3 Monitoreo y revisión.....	13
2.2.4 Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.....	14
3. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRÁMITES.....	14
3.1 Identificación de Trámites.....	14
3.2 Priorización de trámites.....	14
3.3 Racionalización de trámites.....	16
3.4. Interoperabilidad.....	17
4. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	17
5. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	19
5.1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico y normativo y procedimental.....	19
4.2. Fortalecimiento de los canales de atención.....	19
4.3. Talento humano. ....	20
4.4 Relacionamiento con el ciudadano.....	20
6. QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	21
7. SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES. ....	23
ANEXO 1. MATRIZ DE RIESGOS Y COMPONENTE RIESGOS	
ANEXO 2. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	
ANEXO 3. . RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	
ANEXO 4. RENDICIÓN DE CUENTAS	
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011, Ley 1715 de 2015, 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 armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, diseñó la nueva metodología (versión 2) que incluye cinco componentes a saber:

a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción: Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

b) Racionalización de Trámites: Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

c) Rendición de Cuentas: Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

d) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del Ciudadano.

e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

f) Iniciativas Adicionales: Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción, como el Código de Ética: Promoción de “Acuerdos, compromisos y protocolos éticos,” que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos; incluyendo lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción,

mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

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.

El objetivo del presente Plan de Anticorrupción es definir, prevenir, detectar, investigar, intervenir las causas, y sancionar acciones fraudulentas o de corrupción, como política de transparencia empresarial.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Trabajar para consolidar una cultura honesta, ética y transparente en beneficio del interés general.
2. Regular los parámetros para prevenir, detectar, investigar, intervenir las causas y sancionar acciones fraudulentas.
3. Incentivar la participación de todos los actores para el fortalecimiento de la Política Anticorrupción.
4. Gestionar los riesgos de fraude o corrupción asociados a su actuar y su relacionamiento con los Empleados y con Terceros.
5. Promover permanentemente la cultura de la transparencia y ética empresarial como acción de la política anticorrupción.
6. Prevenir los daños a la imagen y REPUTACIÓN CORPORATIVA del IFC
7. Consolidar la política anticorrupción en el IFC para el fortalecimiento de la transparencia empresarial.

## 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.

El presente Plan de anticorrupción y atención al ciudadano, compromete a todos los empleados y su relación con terceras partes que comprometan a la empresa. Así como asesores y Terceros vinculados, entendiéndose que todos somos representantes de Instituto Financiero de Casanare y como tal nos corresponde velar por el buen nombre del Instituto dentro y fuera de él.

## ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

## MISIÓN

“En el IFC fomentamos el desarrollo económico y social del Departamento de Casanare, a través de la prestación de servicios financieros, empresariales y gestión de proyectos; contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida y satisfacción de nuestros clientes, con responsabilidad social y ambiental.”

## VISIÓN

“En el 2023, seremos una entidad líder en financiación y gestión de proyectos productivos en la región, con sostenibilidad financiera, eficiencia, calidad en el servicio y un equipo humano competente y comprometido”.

## VALORES

**HONESTIDAD:** Todo servidor público del Instituto Financiero del Casanare actuara con total honestidad en el cumplimiento de sus funciones velando de esta manera por el buen manejo de los recursos de la Institución.

**RESPETO:** Los Servidores Públicos desarrollaran sus actividades bajo un marco de respeto tanto en el campo profesional como interpersonal, hacia los clientes internos y externos.

**RESPONSABILIDAD:** Para el cumplimiento a cabalidad de las funciones organizativas de la Institución, cada servidor público es y será responsable de sus actos y actuaciones.

**COMPROMISO:** Todos los servidores públicos del Instituto Financiero de Casanare mostraran y actuaran comprometidos con la calidad, el cumplimiento de los objetivos, desarrollando sus actividades con ética y con decoro enalteciendo siempre el nombre y la imagen del Instituto.

**INTEGRIDAD:** congruencia que debe existir entre lo que piensa, dice y hace un servidor público, mostrando en todo momento una actitud ética que se manifiesta en el respeto y cumplimiento a las normas establecidas.

**LEALTAD:** Todos los servidores públicos observaran la reserva profesional sobre los asuntos que han conocido en razón a su oficio y que sean de interés exclusivo del Instituto Financiero de Casanare asumiendo el compromiso de fidelidad, respeto y rectitud y actuando siempre en bien de la Institución y con amplio sentido de pertenencia.

(Adoptada mediante Acuerdo 04 de 2014)

## 1. DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS, ESTRATEGIAS O INICIATIVAS

### 1.1. Política de administración del riesgo del IFC.

- **INTRODUCCION**

El Instituto Financiero de Casanare como entidad pública de fomento y desarrollo territorial, tiene claro que una adecuada administración del riesgo es una de las estrategias para el cumplimiento de su objeto social, funciones, misión y visión así como la mejora continua de

la calidad y el logro de sus objetivos estratégicos; y que parte de los Objetivos del Control Interno es la de proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten, así como definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de los objetivos; y a fin de dar cumplimiento a la Ley 87 de 1993, al Decreto 1537 de 2001 en el cual el Estado Colombiano estableció una serie de elementos técnicos requeridos para el fortalecimiento del Sistema de control Interno, siendo uno de ellos la Administración del Riesgo, Igualmente el Decreto 943 de 2014 que Actualiza este Modelo, estableciendo la Administración del riesgo como un componente dentro del Módulo de Control de Planeación y de Gestión importante, convirtiéndose en una herramienta fundamental para las entidades en el entendido de que una correcta aplicación del mismo tiene como resultado evitar la ocurrencia de hechos o situaciones que afectan la gestión, y en concordancia con la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000 - 2009, la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012,. El IFC se dispone a formular la presente política de administración del riesgo acorde con los lineamientos dados por el Departamento Administrativo de la función Pública.

- **OBJETIVO**

Asegurar razonablemente el cumplimiento de los objetivos Institucionales, de los procesos y la protección de los recursos del Estado, a través de una adecuada administración de los riesgos, estableciendo los parámetros necesarios desde los elementos del control: contexto estratégico, la identificación, análisis y valoración del riesgo, su trazabilidad, registro y monitoreo.

- **ALCANCE**

La administración del riesgo del Instituto Financiero de Casanare, se basará en el modelo de la operación por procesos y los objetivos institucionales, por tal razón la identificación, análisis y valoración de los riesgos, su trazabilidad, registro y monitoreo, se centrará al cumplimiento de los objetivos estratégicos de cada proceso y por ende la misión y los objetivos institucionales, tendrán un carácter de prioritarios y estratégicos, dada su actividad financiera el Sistema de Administración del Riesgo Crediticio hará parte fundamental de ésta política, así como por su carácter de pública se incluirá igualmente el mapa de riesgos de corrupción.

## **2. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

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.

## 2.1. Política de administración del Riesgo Corrupción

La Política de Administración de Riesgos del IFC hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo. Esta política está alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados. Dentro del mapa institucional y de política de administración del riesgo de la entidad se contemplan los riesgos de corrupción, y a partir de estos se realiza un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.

El Instituto cuenta con una metodología para la administración del riesgo de la entidad, fue definida y aprobada, mediante acuerdo 04 de 2014 y contempla los siguientes elementos

### 1. ESTRATEGIAS

Teniendo en cuenta que el objetivo principal de la Administración del Riesgo es asegurar razonablemente el cumplimiento de los objetivos del Instituto y que estos a su vez sean administrados adecuadamente, se establecen las siguientes estrategias:

### 2. RIESGOS A CONTROLAR – ADMINISTRAR

Se establece que la totalidad de los riesgos Institucionales, por procesos, SARC y de Anticorrupción identificados, serán objeto de seguimiento, monitoreo, control y ajuste, los cuales serán tratados al interior de cada proceso, liderado por el Responsable del mismo y su equipo de trabajo, ya que la participación de todos los involucrados ayuda a establecer correctamente el contexto estratégico, garantiza que se tomen a consideración las necesidades de las partes y tener en cuenta los diferentes puntos de vista, fomenta la administración del riesgo como parte inherente al proceso.

Los Riesgos institucionales serán aquellos riesgos de los procesos que dé como resultado a través de la matriz de riesgo la calificación más alta, se contemplarán como riesgos institucionales igualmente aquellos identificados en el Manual del SARC de mayor impacto financiero, de tal forma que se tendrán como riesgos institucionales ubicados en la zona de riesgo extrema y alta y serán atendidos de forma inmediata a través de acciones concretas, respecto a los riesgos de corrupción todos ellos serán riesgos de un único impacto.

Para el desarrollo y aplicación de la política de administración del riesgo, teniendo como base el desarrollo del objeto social el Instituto puede realizar operaciones en torno al SARC, recibir recursos mediante contratos interadministrativos destinados a programas específicos de fomento y desarrollo, otorgar créditos, conforme a los reglamentos que dicte la Junta Directiva, diseñar políticas para la negociación y concertación de programas y adoptar reglamentos en los cuales se fijen reglas para el manejo de los recursos y un sistema de garantías en créditos adecuados.



En las líneas de créditos especiales aprobadas por Ley o Decretos del Gobierno Nacional o Departamental se ajustará en cada caso a las políticas Nacionales. Para ello el Instituto tendrá un estricto control principalmente, en cuanto a:

- La exposición de recurso y su recuperación
- Garantías
- Seguimiento y Control
- Provisión de la cartera
- Administración base de datos
- Calidad de la información
- Archivo y custodia de la información
- Actualización de la información.

### 3. OPCIONES PARA EL TRATAMIENTO Y MANEJO DEL RIESGO

El Instituto Financiero de Casanare, tendrá las siguientes opciones para el tratamiento y manejo de los riesgos:

- **EVITAR EL RIESGO:** Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización, siempre es la primer alternativa a considerar, estos controles se establecen principalmente cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos controles adecuados y acciones emprendidas. Por ejemplo: desarrollos tecnológicos, mantenimiento preventivo de los equipos, el control de calidad, etc.
- **REDUCIR EL RIESGO:** Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad de ocurrencia (medidas preventivas), como el impacto (medidas de protección); reducir el riesgo es el método más sencillo y más económico para superar las debilidades, antes de llegar a incurrir en métodos más costosos y difíciles.  
Por ejemplo a través de la optimización de los procedimientos y la implementación de controles. Dentro de estos se contemplan los riesgos de posibles actos de corrupción.
- **COMPARTIR O TRANSFERIR EL RIESGO:** Reduce su efecto a través del traspaso de la pérdida a otras organizaciones, como es el caso de los contratos de seguros, contratos a riesgo compartido, o bien la distribución de una parte del riesgo en este caso la custodia o almacenamiento de información relevante se duplica o almacena en un sitio distante ú en otra entidad, de ubicación segura en vez de dejarla concentrada en su totalidad en un solo lugar. Hace mención a la Tercerización.
- **ASUMIR EL RIESGO:** Luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido, puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en éste caso, el gerente del proceso simplemente acepta la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia para su manejo.

La selección de las opciones implica equilibrar costo – beneficio y esfuerzo para su implementación, por lo tanto se debe considerar para la implementación de



acciones y controles, aspectos como: Vialidad jurídica, técnica, institucional, financiera o económica y un análisis costo – beneficio.

#### **4. ACCIONES**

##### **a. REPOSABLES**

La responsabilidad de definir la Política de Administración del Riesgo está a cargo de la Alta Dirección del Instituto (Junta Directiva, Gerente, Subgerentes).

El área de planeación tendrá la responsabilidad de socializar la política, acompañar a los procesos en la administración de riesgos y elaborar la consolidación de los mapas de riesgos, a su vez será el encargado de su publicación.

La responsabilidad de la elaboración del mapa de riesgos por procesos y su actualización, estará a cargo de los líderes de cada uno de los procesos con el apoyo de su equipo de trabajo o partícipes del proceso.

La medición de los avances, de las acciones de respuesta y evaluación de la efectividad de las políticas, estará a cargo del Grupo Interno de Trabajo de Control Interno.

##### **b. RECURSOS**

El instituto asignará y usará eficazmente los recursos financieros, técnicos, tecnológicos y de Talento humano, necesarios en cada uno de los pasos de la Administración de Riesgos, para la definición, socialización, implementación y efectividad de las acciones que permitan un adecuado manejo del riesgo, para ello, de requerirse, se harán las modificaciones al presupuesto, al plan de compras y procesos contractuales que se requieran, calculando siempre costo – beneficio y economía.

##### **c. PERIODICIDAD**

La revisión del contenido del mapa de riesgos del Instituto, se realizará como mínimo una vez al año o cuando las circunstancias lo ameriten como cambios sustanciales en el contexto estratégico, en los procesos o cualquier hecho externo o interno que afecte la operación de la entidad.

##### **d. DIVULGACION**

La política de Administración del Riesgo, Mapa de Riesgos Institucional, Mapa de Riesgos de los procesos, mapa de riesgos de corrupción, el Manual de Administración del Riesgo Crediticio, se socializarán y divulgarán a todos los servidores públicos del Instituto a través de los diferentes medios de comunicación internos, reuniones, página web.

##### **e. CAPACITACION**

La Administración del Riesgo es considerada como un tema de gran importancia para el Instituto, más aún por su actividad financiera, por ser Pública y la obligación que tiene de proteger los recursos del Estado, por lo tanto se definirán estrategias de capacitación que garanticen la competencia necesaria de los servidores para atender el tema de una manera adecuada, para ello se requiere que los líderes de procesos vean la necesidad de Fortalecer el manejo conceptual y operativo del tema.

## 5. INCUMPLIMIENTO DE LA POLITICA

El incumplimiento de la política se clasificará de 2 formas: Por acción o por Omisión, de la materialización de ellas se derivarán las medidas de carácter administrativo o disciplinario necesarias que garanticen la normalización de la situación, subsanen el evento sucedido o eliminen la causa raíz del problema identificado.

## 6. REGISTRO DE LA ADMINISTRACION DEL RIESGO

Para garantizar la trazabilidad de la política, el Instituto establecerá registros relacionados con los siguientes temas: Monitoreo, Ajustes, Capacitación, mejora, sensibilización y divulgación.

Para lograr todo lo anterior se realizarán mesas de trabajo con el equipo MECI y/o el Comité Coordinador de Control Interno las cuales serán soportadas mediante actas.

## 7. SEGUIMIENTO Y EVALUACION A SU IMPLEMENTACION Y EFECTIVIDAD

Para el seguimiento se realizarán a los riesgos por procesos al menos 1 vez al año; a los riesgos de corrupción 3 veces al año que contempla el primero seguimiento en abril, se realiza con la participación de los líderes de los procesos y los responsables como fortalecimiento del principio de Autocontrol y Autoevaluación, un Segundo seguimiento en agosto por parte de la Alta dirección (Planeación, equipo MECI y SGC) y un tercer seguimiento en diciembre por parte de la Oficina de control Interno en su Rol de Evaluación y Seguimiento. Respecto a los riesgos relacionados con la parte misional SARC estos deben ser permanentes por los responsables del proceso.

Para la valoración de los controles se hará a través de la matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos. Una vez implantadas las acciones para el manejo de los riesgos, la valoración después de los controles se denomina riesgo residual, este se define como aquel que permanece después que la dirección desarrolle sus respuestas a los riesgos.

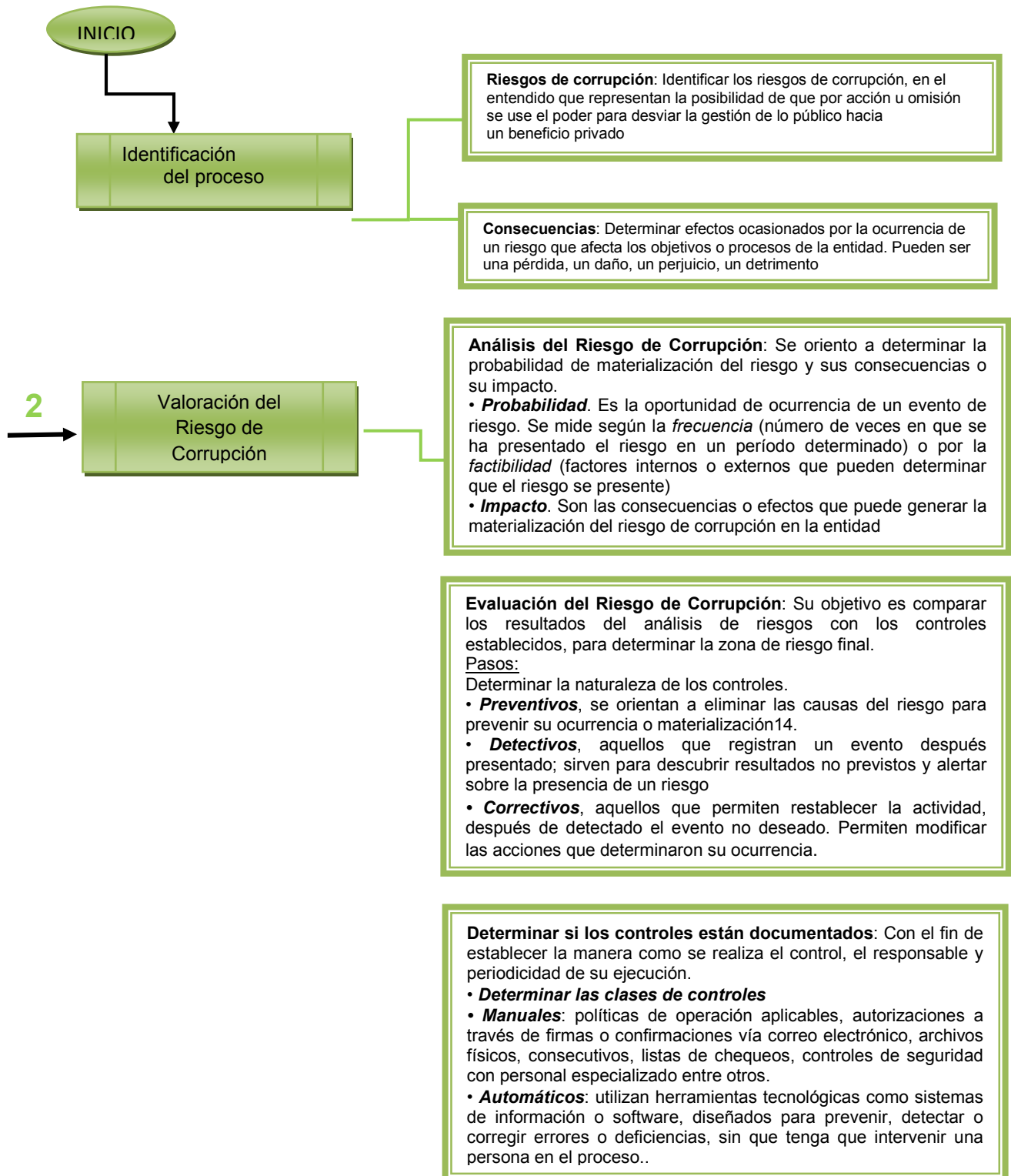
La política de Administración del riesgo del Instituto Financiero de Casanare, para su implementación y fortalecimiento, se hará a través del ciclo PHVA (PLANEAR, HACER, VERIFICAR, ACTUAR).

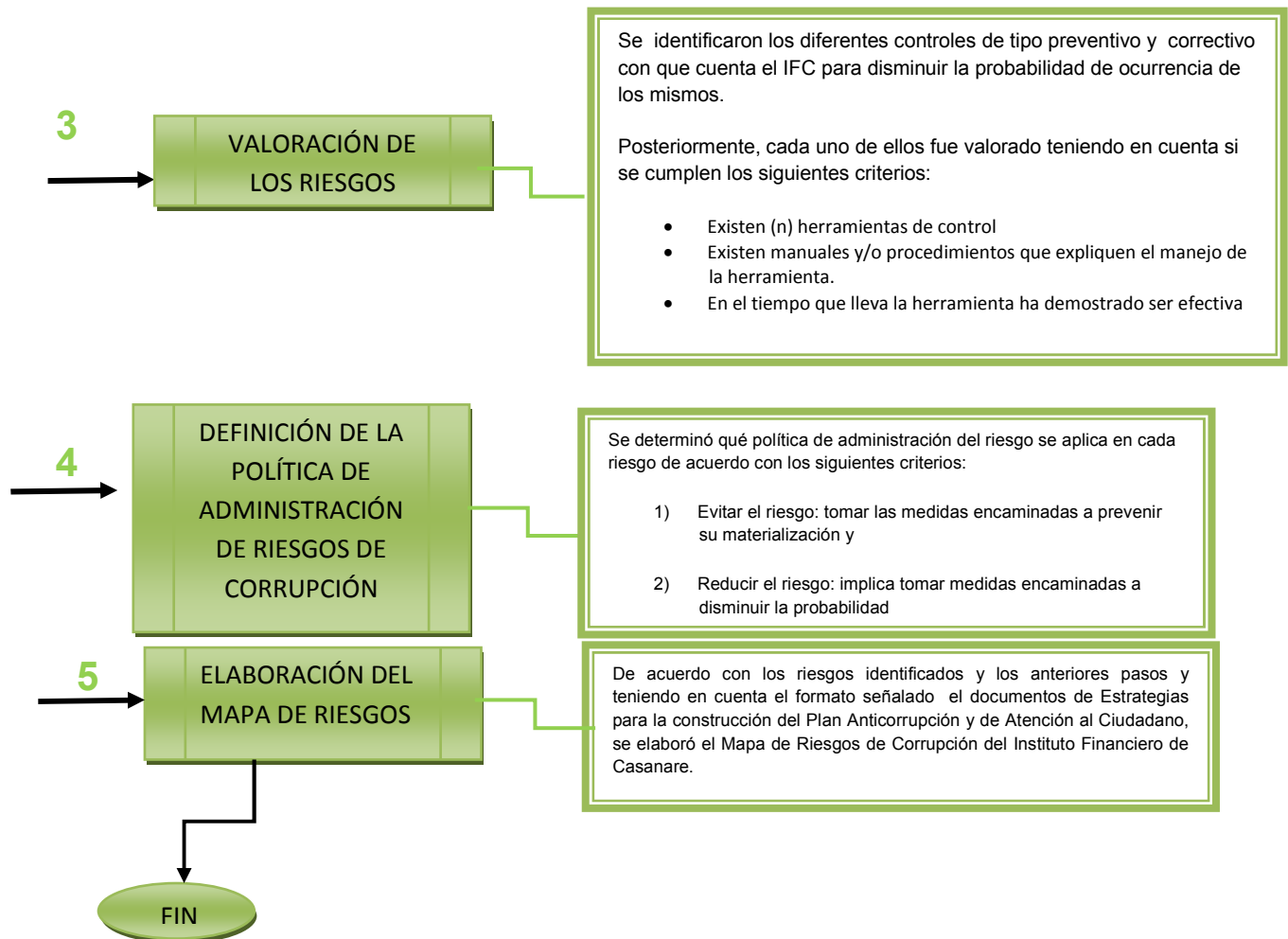
### 2.2 construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

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 (versión 2) 2015*, expedido por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, en armonía con la Función Pública y Planeación Nacional, 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:

Su objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad pública, para lo cual se realizan los siguientes pasos:





### 2.2.1 Matriz 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, 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. Anexo 1. Matriz de riesgos de corrupción.

### 2.2.2 Consulta y Divulgación

Se realizó en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo que involucre actores internos y externos de la entidad, en especial los líderes de procesos quienes participan activamente para la identificación y valoración, de los riesgos; así mismo a través de la información recibida como

observaciones, quejas o reclamos de los clientes externos; una vez concluido este proceso de participación se realiza su divulgación en primera instancia con la alta dirección y posteriormente con todos los actores de la entidad

### 2.2.3 Monitoreo y revisión

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos monitorean y revisan periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y ajustándolo y haciendo públicos los cambios, permitiendo, monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos; así mismo la oficina de control interno realiza seguimiento a la implementación y ejecución del plan verificando que la entidad de cumplimiento a :

- Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.
- Obtención información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
- Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- Detectar cambios en el contexto interno y externo.
- Identificar riesgos emergentes.

### 2.2.4 Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción

En cumplimiento de lo establecido en la metodología descrita en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (versión 2) 2015, Cada responsable del componente con su equipo y el Jefe de Planeación deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

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.

## 3. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE 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.

### 3.1 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.

En esta actividad, el IFC realizará el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Esta información estará registrada y actualizada en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012.

### **3.2 Priorización de trámites**

A partir de la información registrada en el SUIT, El Instituto Financiero de Casanare revisa los procedimientos asociados a los trámites, para mejorar la satisfacción de sus usuarios.

De acuerdo con lo anterior, el Instituto adelanta las acciones pertinentes encaminadas a racionalizar sus trámites, además de realizar los ajustes y actualizaciones necesarios de acuerdo con la normatividad vigente.

Se analizarán variables o factores internos y externos que inciden sobre los resultados de la gestión de las entidades, dentro de las cuales se encuentran:

#### **FACTORES EXTERNOS**

Comparación con otras entidades (Benchmarking): Mecanismo mediante el cual se compararán a la entidad, frente a mejores prácticas aplicadas en otras entidades, tanto del orden nacional como territorial, en otros países, y organismos o instituciones públicas internacionales. El objetivo es que las entidades puedan tomar como referente los avances en materia de racionalización que han implementado otros organismos, con el fin de mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación de servicios.

Frecuencia de solicitud del trámite: Factor que hace referencia al número de veces que se realiza un trámite dentro de un periodo de tiempo y que para el tema específico de los trámites, está estimado en una frecuencia mensual.

Encuestas a la ciudadanía: Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios – ciudadanos exponen su percepción o criterio sobre la calidad y oportunidad de los trámites.

Auditorías externas: Hallazgos o acciones de mejora encontradas en los resultados de las auditorías realizadas por los organismos de control, que sirven de referente para realizar mejoras al interior de la entidad.

Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias de la ciudadanía: Toma en cuenta los inconvenientes y quejas que tienen los usuarios – ciudadanos para realizar los trámites y obtener los productos y servicios de la entidad.

#### **FACTORES INTERNOS**

Pertinencia de la existencia del trámite: Consiste en la reflexión y análisis que debe hacer la institución de si la existencia del trámite tiene sentido o no y si este genera valor agregado a la ciudadanía o usuarios.

**Auditorías internas:** Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías internas que realizan las entidades, convirtiéndose en insumos que sirven de referente para realizar mejoras en la gestión.

**Complejidad del trámite:** Asociada a la dificultad que tiene el usuario - ciudadano para realizar el trámite producto del excesivo número de pasos, requisitos o documentos innecesarios.

**Costos:** Considerar los valores que debe pagar el usuario – ciudadano para acceder a un producto o servicio de una entidad en la realización de un trámite. Puede incluir también los costos asociados a las diversas acciones o pasos que debe adelantar el usuario - ciudadano para cumplir con los requisitos asociados al trámite.

**Tiempos de ejecución:** Corresponde a la duración entre la solicitud del trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario y la entrega del bien o servicio al solicitante. Aspecto fundamental a tener en cuenta para afianzar la imagen institucional y la calidad del servicio.

### 3.3 Racionalización de trámites.

Con el objetivo de implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización

Esta racionalización podrá realizarse a través de acciones así:

- **Normativa:** Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas, dentro de las cuales están:
  - Eliminación de trámites / Otros Procedimientos Administrativos: Suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa, cuando exista Eliminación por norma, Traslado de competencia a otra entidad, Fusión de trámites
  - Reducción, incentivos o eliminación del pago para el ciudadano por disposición legal.
  - Ampliación de la vigencia del producto / servicio por disposición legal.
  - Eliminación o reducción de requisitos por disposición legal
- **Administrativa:** Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u Otros Procedimientos Administrativos como Reducción de tiempo de duración del trámite a través de , Extensión de horarios de atención, Ampliación de puntos de atención, Reducción de pasos para el ciudadano, Ampliación de canales de obtención del resultado, Estandarización de trámites o formularios, Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.
- **Tecnológica:** Acciones o medidas de mejora (racionalización) que implicarán el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los



procesos y procedimientos que soportan los trámites, permitiendo la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones). A través de Pago en línea de los trámites, Formularios diligenciados en línea, Envío de documentos electrónicos, Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites, Documentos con firma electrónica, Trámite realizado totalmente en línea, Cadenas de trámites o ventanillas únicas virtuales (interoperabilidad).

### 3.4. 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

## 4. 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 por invitación que le haga la Gobernación participa en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, como entidad vinculada a la Gobernación de Departamento de Casanare. Y realizará independientemente su rendición de cuentas de la gestión a la comunidad.

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, 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. 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.

Para adelantar la estrategia de rendición de cuentas, se desarrollaran los siguientes pasos:

- Definición del equipo que lidere el proceso de rendición de cuentas
- Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas en la entidad
- Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés
- Identificación de necesidades de información y valoración de información actual
- Capacidad operativa y disponibilidad de recursos

A su vez el proceso de rendición contemplara las siguientes actividades:

**Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad:** Elaboración de un balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas adelantadas en el año inmediatamente anterior; así como la identificación de grupos de interés y sus necesidades de información para focalizar las acciones de rendición de cuentas

**Definición del objetivo, la meta y las de acciones para desarrollar la estrategia:**

Contempla el diseño la Estrategia de Rendición de Cuentas mediante la construcción de un objetivo y unas acciones como: Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento, Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro, Selección de acciones para promover y realizar el diálogo y. Selección de acciones para generar incentivos

**Implementación de las acciones programadas:** puesta en marcha de las decisiones y acciones elegidas para el cumplimiento de los objetivos y metas trazados

**Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas:** Se realizará la autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como las acciones para garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimente la gestión de la entidad para mejorarla

## 5. 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 2016-2019 "CON PASO FIRME... APOYAMOS TUS PROYECTOS" definió dentro de su perspectiva de cliente, el objeto de "**Satisfacer las necesidades de financiación de los productores y empresarios del Departamento, con criterios de Cobertura, Calidad y Equidad**", estableciendo dentro de sus estrategias *Asegurar Retroalimentación Con el 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.

### **5.1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico y normativo y procedimental:**

El Instituto Financiero de Casanare, aprobó el proceso de calidad, atención al cliente y comunicaciones el cual contempla dentro de su objetivo Planear orientar y gestionar las acciones para la medición de la satisfacción, control de producto o servicio no conforme, atención a las PQR'S (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) recibidas del cliente interno y externo l de una manera oportuna y efectiva, y difundir la información pertinente para el establecimiento de una comunicación eficaz y eficiente que apoye y se refleje la gestión del Instituto, atendiendo las disposiciones legales vigentes y tiene como alcance previsto desde la planeación de la atención al ciudadano, la orientación, direccionamiento, recepción, registro, respuesta, seguimiento a la PQR'S, la elaboración y seguimiento al plan de comunicaciones, la comunicación interna y externa hasta la medición de la satisfacción del cliente, así como la medición y seguimiento del proceso, con lo anterior se fortaleció el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.

Durante la vigencia se implementara el contac center con el cual se espera mejorar los canales de comunicación con los clientes y facilitar la atención. .

### **4.2. Fortalecimiento de los canales de atención:**

El IFC dispone de cubículos para la atención de clientes, tanto para consultas y tramites como para atención personalizada, en los cuales se ubican funcionarios que cuentan con el conocimiento para atender las diferentes solicitudes de la ciudadanía; el IFC cuenta con un protocolo de atención al ciudadano, un proceso que permite la gestión y seguimiento a los requerimientos de los ciudadanos, al igual se cuenta con un plan de comunicaciones a través del cual se regula y establece los responsables y tipo de información que se ofrece al ciudadano, para el año 2018 se prevé :

- Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos
- Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.
- Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.

### **4.3. Talento humano.**

A través de esta se propende por la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, para lo cual la entidad cuenta con un proceso de calidad de gestión del talento humano a través del cual formula acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión. Dentro de las actividades que se desarrollan están las siguientes:

- Fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación, mediante capacitación en servicio al cliente a todos los servidores.

- Evaluación del desempeño de los servidores públicos en la cual se analiza sus competencias en relación con su comportamiento y actitud en la Interacción con los ciudadanos.
- Inclusión en el Programa de Capacitación de temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.
- Se estableció un plan de bienestar y estímulos en donde se establece un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.

Para la vigencia 2018, se continuaran las acciones de fortalecimiento del talento humano, orientadas principalmente, a Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades y fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio

#### **4.4 Relacionamiento con el ciudadano:**

Involucra la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido, en éste aspecto el IFC cuenta con un procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente, en el cual además se analiza la percepción en cuanto a calidad, y servicios recibido, tiempo de respuesta, personal e instalaciones, los resultados de éstas encuestas son tabulados y presentados a la alta dirección en el informe trimestral de atención al ciudadano, con el fin de determinar acciones correctivas o de mejora según sea el caso.

#### ***LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIA.***

Dentro del procedimiento de atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes, del proceso de atención al cliente se establecen las definiciones y acciones para el trámite y respuesta de las diferentes solicitudes de los ciudadanos contemplando las siguientes actividades: Recepción De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias, Clasificación y direccionamiento de la petición, queja, reclamo o sugerencia e identificar dependencia competente de dar respuesta; Analizar y gestionar la respuesta; Emisión de reporte; Seguimiento de respuesta; Registrar el cierre de la PQRS; Informe de desatención de PQRS; Archivo de documentación de la PQRS; Elaboración de informes de seguimiento a respuestas de PQRS.

En lo que respecta a la medición de la satisfacción del cliente, además del anterior, el IFC aprobó este procedimiento con el fin de medir la percepción, el cual tiene por objeto establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para establecer los lineamientos, obtener, medir y dar seguimiento a la información relacionada con la percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio prestado por parte de los procesos misionales y de apoyo que hacen parte del Instituto y contempla dentro de su alcance con la determinación de los mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los clientes, incluye la aplicación de encuestas de satisfacción, la consolidación, procesamiento y análisis de la información sobre la medición de la satisfacción, y termina con la generación y la distribución de los reportes de satisfacción del cliente a los interesados, el análisis de ésta información y la determinación de las acciones de mejora continua.

Adicionalmente, el proceso cuenta con el protocolo de atención al cliente, en el cual se fijan las pautas para la atención de los clientes por grupos de interés y vulnerabilidad, en los diferentes canales de comunicación, el cual es socializado en los procesos de inducción y evaluado en las auditorias que se realizan al proceso.

Durante esta vigencia se realizara la actualización de las encuestas aplicadas de servicio y se asignaran responsables para la realización de las mismas, fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y hacer seguimiento a la implementación y uso de estos mecanismos; a su vez se continuara con el seguimiento a respuesta y tiempos de atención a peticiones.

## **6. QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.**

Este componente se desarrolla de acuerdo al proceso de atención al cliente y comunicaciones, en los temas de atención a peticiones, así como en el plan de comunicaciones de la entidad, para esto la administración mediante directiva 001 de julio de 2015, y directiva 005 de marzo 2016, dispuso la creación de link de Ley de transparencia en la página web y a través de la directiva se determinaron los responsables en el suministro de la información, su publicación y actualización; así mismo mediante directiva No 004 de marzo de 2016, se dispuso la implementación de la ley de transparencia, con el propósito de garantizar que la página web de la entidad, se encuentre con información actualizada, con el fin de facilitar el acceso a la información por parte de los ciudadanos y clientes en general, realizando seguimiento a sus peticiones y retroalimentación de sus expectativas; se designaron funcionarios para la publicación y actualización de los diferentes link, de la página web.

- *Lineamientos de Transparencia Activa*

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos.

A través de la publicación de una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

Este componente se desarrolla de acuerdo al proceso de atención al cliente y comunicaciones, en los temas de atención a peticiones, así como en el plan de comunicaciones de la entidad, para esto la administración mediante directiva 004 de marzo de 2016, dispuso la creación de link de Ley de transparencia en la página web y a través de la directiva se determinaron los responsables en el suministro de la información, su publicación y actualización; así mismo mediante directiva No 005 de marzo de 2016, se dispuso la implementación de la ley de transparencia, con el propósito de garantizar que la página web de la entidad, se encuentre con información actualizada, con el fin de facilitar el acceso a la información por parte de los ciudadanos y clientes en general, realizando seguimiento a sus peticiones y retroalimentación de sus expectativas; se designaron funcionarios para la publicación y actualización de los diferentes link, de la página web, que contienen las siguiente información:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.

- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Divulgación de datos abiertos.
- Publicación de información sobre contratación pública.
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.
- *Lineamientos de Transparencia Pasiva y monitoreo del acceso a la información pública*

En este aspecto la entidad cuenta con el procedimiento de atención a solicitudes, para lo cual se da respuesta gratuita a las solicitudes de los ciudadanos dando aplicación a la oportunidad, para lo cual se adelanta seguimiento a los tiempos de respuesta de cada dependencia, y de todas las peticiones en general, así como de quejas y reclamos, este seguimiento se consigna en indicadores de proceso del sistema de gestión de calidad; se lleva control de la evidencia de respuesta ya sea en medio físico o magnético, adicionalmente se cuenta con tres buzones en los cuales se encuentra disponible el formato de recepción de PQRS y un link en la página web de la entidad, para la recepción de las peticiones en medio electrónico.

Así mismo trimestralmente, se elabora por parte del líder de atención al cliente y comunicaciones, informe de atención al ciudadano en el cual se contempla, El número de solicitudes recibidas, El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, El tiempo de respuesta a cada solicitud, . El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, y los resultados de medición de la satisfacción, así como las observaciones de mejora, felicitaciones y sugerencias que presentan los ciudadanos.

- *Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información*

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información, y
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

Actualmente se adelanta la elaboración de las tablas de retención documental de la entidad, con las cuales se dará cumplimiento a los aspectos relacionados con el inventario de activos de información, las cuales serán complemento al plan de seguridad informática PSI, en el cual se adelantó el inventario de activos informáticos de la entidad; a través de las tablas así como el PSI, se determina la información clasificada y reservada y se controla su acceso, a través de los aplicativos de gestión documental con que cuenta la entidad.

En lo que respecta al esquema de publicación de información, se encuentra contemplado en el Plan de comunicaciones aprobado anualmente.

## 7. SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES.

En este componente, la entidad adelanto la aprobación y se desarrollara la implementación de los manuales de riesgo de la entidad SARO, SARLAFT, SARC, de riesgo y liquidez, así como de Gobierno corporativo los cuales se implementaran durante esta vigencia, así

como el plan de continuidad del negocio en el área tecnológica, en los cuales se contempla los mecanismos que contribuyen a la mitigación del riesgo de corrupción, los cuales son socializados a través de los proceso de inducción y reinducción.

Adicionalmente, para esta vigencia se propone la socialización en la inducción del personal por contrato, de material didáctico sobre delitos contra la administración pública.



**FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Entidad: INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

Vigencia: 2018

Fecha publicación: 31-01-2018

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1:	Mapa de riesgos de corrupción				
Subcomponente: Son las partes integrantes del componente.	Objetivos y Actividades: Precise los objetivos que la entidad desea lograr en la vigencia y enuncie una a una las actividades que se realizarán al logro de cada objetivo planteado.		Meta: Describa el fin que se pretende lograr.	Responsable: Indique el responsable de cada componente, subcomponente o actividad.	Fecha programada: Señale la fecha en que se proyecta el cumplimiento de la actividad.
Subcomponente 1	<b>1</b>	<i>"Objetivo 1"</i>	Actualizar y adoptar la política de administración de riesgos		
Elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción		Elaborar matriz de riesgos de procesos fescas y programas y proyectos	Matrices elaboradas	Prof. De riesgos y Líderes de procesos	28/02/2018
	<b>1.1</b>	Revisar y ajustar política de administración de riesgos	Política ajustada	Prof. De riesgos y Líderes de procesos	28/02/2018
	<b>1.2</b>	Aprobación de política	Política aprobada	Alta dirección	15/03/2018
	<b>1.3</b>	Divulgación de Política y publicación	Divulgación de la política a todos los servidores y publicada en página web	Jefe Oficina de Planeación	30/03/2018
	<b>2</b>	<i>Objetivo 2</i>	Ajustar y aprobar el mapa de riesgos de corrupción de la entidad		
	<b>2.1</b>	reunión con líderes de procesos	levantamiento de riesgos de corrupción de los procesos	Prof. De riesgos y Jefe Oficina de Planeación	30/03/2018
	<b>2.2</b>	reunión de consolidación de la matriz de riesgos de corrupción incluidos todos los procesos	consolidación de la matriz	Prof. De riesgos y Jefe Oficina de Planeación	15/04/2018
	<b>2.3</b>	Ajustar el mapa de riesgos de corrupción	matriz ajustada de acuerdo a objetivos estratégicos	Alta dirección	30/04/2018
Subcomponente 2	<b>1</b>	<i>"Objetivo 1"</i>	Realizar divulgación del mapa de riesgos a todos los servidores y publicada en página web		
Socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción	<b>1.1</b>	publicación del mapa de riesgos	mapa de riesgos de corrupción publicada en página web IFC	responsable de comunicaciones	05/05/2018

	<b>1.2</b>	Socialización a la alta dirección	inducción a servidores	Prof. De riesgos y Líderes de procesos	10/05/2018
	<b>1.3</b>	jornada de socialización del mapa de riesgos a todos los servidores en reinducción	reinducción a servidores	Prof. De riesgos y Líderes de procesos	30/05/2018
	<b>2</b>	<i>Objetivo 2</i>	Realizar retroalimentación con actores externos		
	<b>2.1</b>	<i>Ajustar el plan de acuerdo a las observaciones, quejas y reclamos de clientes relacionadas con corrupción</i>	Plan ajustado	Prof. De riesgos Jefe Oficina de Planeación	30/01/2019
Subcomponente 3	<b>1</b>	<i>"Objetivo 1"</i>	Verificar la efectividad de controles		
Aplicación de las medidas de mitigación	<b>1.1</b>	<i>Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.</i>	Valoración de controles a procesos	Jefe Oficina Control Interno	30/09/2018
	<b>1.2</b>	<i>Autoevaluación, basados en matriz de riesgos de los procesos</i>	Autoevaluación del componente de riesgos de los procesos	<i>Jefe oficina control interno y líderes de procesos</i>	30/09/2018
	<b>2</b>	<i>Objetivo 2</i>	Realizar plan de mejoramiento		
	<b>2.1</b>	<i>Incorporación de acciones de acuerdo a eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.</i>	Matrices de riesgos ajustadas	Prof. De riesgos y Líderes de procesos	30/11/2018
	<b>2.2</b>	<i>Incorporar ajuste según cambios en el contexto interno y externo.</i>	Matrices de riesgos ajustadas	Prof. De riesgos y Líderes de procesos	30/11/2018
	<b>2.3</b>	<i>Identificar riesgos emergentes</i>	Matrices de riesgos ajustadas	Prof. De riesgos y Líderes de procesos	30/11/2018
Subcomponente 4	<b>1</b>	<i>"Objetivo 1"</i>	realizar monitoreo y revisión al cumplimiento de las actividades y controles del mapa de riesgos		
Revisión periódica de la efectividad de las medidas de mitigación.	<b>1.1</b>	Primer monitoreo y revisión	Reporte avance de cumplimiento a la matriz de riesgos de corrupción	líderes de procesos - jefe oficina de control interno	30/05/2018
	<b>1.2</b>	Segundo monitoreo y revisión	Reporte avance de cumplimiento a la matriz de riesgos de corrupción	líderes de procesos - jefe oficina de control interno	30/09/2018
	<b>1.3</b>	Tercer monitoreo y revisión	Reporte avance de cumplimiento a la matriz de riesgos de corrupción	Líderes de procesos - jefe oficina de control interno	30/01/2019

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				MAPA DE RIESGOS						CÓDIGO: MRSC01-00	
		PROCESO SEGUIMIENTO Y CONTROL										FECHA: 10/03/2014	
RIESGO	CALIFICACION		EVALUACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES	NUEVA CALIFICACION		NUEVA EVALUACION	OPCIONES MANEJO	ACCIÓNES	RESPONSABLE	INDICADOR		
	PROBAB	IMPACTO			PROBAB.	IMPACTO							
Pérdida de efectivo, cheques en tesorería y títulos valores. (Peculado - Disciplinario)	3	10	ALTO	Custodia en sitio seguro del efectivo, títulos valores y cheques.	2	10	MODERADO	Reducir el riesgo	Salvaguardar en caja fuerte o cajón de seguridad los títulos valores y cheques.	Tesorero	Títulos en custodia/títulos generados		
				Mantener recursos mínimos en dinero, disponibles en tesorería					aplicar procedimiento recaudados en efectivo.		Tesorero	Procedimiento aplicado/procedimiento programado	
Doble pago a beneficiarios a través del giro electrónico o cheque, o giro a un tercero diferente al beneficiario sin justificación válida o por mayor valor. (Peculado)	3	10	ALTO	Revisión y confrontación de movimientos bancarios	2	10	MODERADO	Reducir el riesgo	Consultas diarias de movimientos de las cuentas bancarias para conciliación	Tesorero	Cuentas bancarias con partidas por conciliar / cuentas bancarias a conciliar.		
									Procedimiento de conciliaciones bancarias				
Robo y/o Perdida de documentos e información (Utilización indebida de información oficial privilegiada)	3	10	ALTA	Registro de préstamo de documentos	1	10	BAJA	Reducir el riesgo	Llevar el registro y control de préstamos de documentos a través de formato establecido.	Líder Proceso Gestión Documental	Documentos prestados devueltos / Documentos prestados.		
				Revisión de clasificación de documentos en las series correspondientes					Seguimiento de devoluciones de documentos				
									Acceso al área de custodia de pagarés y documentos relevantes restringido y controlado.	Previo a la digitalización, identificar la serie a la cual pertenece su almacenamiento en el aplicativo.	Personal de archivo.	Archivo de documentos de acuerdo a TRD.	
										Identificación clara de personal único autorizado	Subgerencia Administrativa	Area restringida y controlada	
Asignación y revisión de cámara al área de seguridad	Subgerencia Administrativa												
Uso indebido de la Información Confidencial y	3	20	EXTREMO	Administración de permisos en el aplicativo QFDocument.	1	20	MODERADA	Evitar el riesgo	Asignación de administrador de permisos de QFDocument.	Subgerencia Administrativa	Aplicativo con permisos actualizados / Permisos existentes		

vulnerabilidad de la documentación. (Utilización indebida de información oficial privilegiada)				identificación y custodia restringida de información confidencial				Mantener actualizado y restringidos los permisos de uso de series de QFDocument.	Persona asignada como administrador	Identificación en tablas de retención documental y aplicación	
								clasificar la documentación de información confidencial y asegurar su custodia y permisos de consulta.	Líder Proceso Gestión Documental		
Pérdida de equipos y muebles. (Peculado)	3	10	ALTA	Amparo de bienes	1	10	BAJA	Evitar el riesgo	póliza de amparo de bienes vigente	Subgerente Administrativo y financiero.	Bienes amparados/bienes existentes
				Inventario sistematizado y por empleado					Levantamiento de inventario físico y comparativo con el del sistema	Almacenista	Inventario físico realizado/inventario programado
				registro de entradas y salidas de elementos de las instalaciones					expedición de paz y salvo de almacén en el momento de la desvinculación	Almacenista	Procedimiento aplicado/procedimiento programado
Certificación y pago sin el cumplimiento de las actividades contractuales. (Detrimiento patrimonial)	4	10	ALTA	Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción para pago.	2	10	MODERADA	Reducir el riesgo	Validación de cumplimiento con el responsable del área que requirió la necesidad	Supervisor o interventor	evaluación de proveedores / contratos liquidados.
				evaluación de proveedores					Llevar el registro de evaluación de proveedores y tener en cuenta para contrataciones futuras.	Subgerencia administrativa y financiera	
Conciliaciones desfavorables para la entidad. (Detrimiento Patrimonial)	3	10	ALTA	realización del comité de conciliación	1	10	BAJA	Evitar el riesgo	Llevar al comité de conciliación todas las solicitudes de conciliación tanto judicial como extrajudicial	Jefe Oficina Jurídica	# de solicitudes de conciliación sometidas a comité/ # de solicitudes de conciliación radicadas al IFC
Inadecuado manejo de expedientes de las quejas y procesos disciplinarios. (Disciplinario)	3	10	ALTA	Darle tramite oportuno a los procesos disciplinarios que se presenten	2	10	MODERADO	Evitar el riesgo	recaudar el material probatorio necesario , agotar el procedimiento legal del proceso disciplinario	Jefe Oficina Jurídica	# de quejas atendidas/# de quejas radicadas
Pérdida de documentos y desconocimiento de estado del trámite y responsable de la solicitud del crédito.	3	10	ALTA	Registrar en el aplicativo IAS módulo Crédito las etapas para el otorgamiento del crédito.	2	10	MODERADO	Reducir el riesgo	Seguimiento a las solicitudes de crédito por etapas del otorgamiento	Analista y Coordinador Comercial Subgerente comercial	Nos de solicitudes aprobadas / No. De solicitudes de crédito radicadas.

(Proceso Disciplinario)				Aplicación desde radicado de cada carpeta hasta su desembolso ó estado final de la solicitud, en el formato RGN01-14 registro de solicitudes de crédito					Seguimiento a las solicitudes de crédito frente al radicado	Coordinador Comercial	
Cobro y/o recibo de dadas por otorgamiento de crédito. (Cohecho Propio e Impropio)	3	20	EXTREMA	Seguimiento a las PQR y denuncias a través de los informes del líder del proceso atención al cliente y comunicaciones.	2	20	ALTA	Evitar 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	quejas atendidas/quejas presentadas
Pérdida procesal en la gestión de cobro. (Detrimiento Patrimonial)	3	20	EXTREMA	Seguimiento permanente a los procesos a través de los informes de los abogados externos.	2	20	ALTA	Reducir el riesgo	Solicitar informes periódicos a los abogados sobre el estado de avance de los procesos a su cargo Mantener actualizada la información en IAS sobre abogado externo e instancias del proceso. Realizar visitas a juzgados para verificar la información aportada por los abogados y estado de los procesos	Jefe Oficina Jurídica	No. Créditos con abogado actualizados / No. De créditos que deben estar en abogado No. De procesos con opción de recuperación y atendidos con oportunidad / No. De procesos en juzgados.
Corrupción en el manejo de la información en los sistemas. (Peculado)	3	20	EXTREMA	Restricción a modificación de la información en el sistema IAS y otros aplicativos	1	20	MODERADO	EVITAR	llevar el control de los permisos de modificaciones a la información.	Técnico de Sistemas	No. De permisos para modificación controlados / No. De permisos de modificación
Liquidación y pago incorrecta de nómina y prestaciones sociales. (Detrimiento Patrimonial - Disciplinario)	4	10	ALTA	Aplicativo de nómina actualizado y ajustado a las necesidades y control de permisos. Verificar las nóminas y el pago de las mismas.	2	10	MODERADO	Evitar el riesgo	Registra las novedades de personal en el aplicativo de nómina adecuadamente y cuando se requiera. constatar los devengos y descuentos de nómina en el momento de la firma de revisión de cada planilla.	técnico Talento Humano. Subgerente Administrativo y financiero.	NO. De planillas de nómina liquidadas y pagadas correctamente / NO. De planillas de nómina. X 100

<b>Componente 2:</b>		<b>Estrategia Anti trámites</b>			
<b>Subcomponente</b>	<b>Objetivos y Actividades</b>		<b>Meta</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
Subcomponente 1	<b>1</b>	<i>"Objetivo 1"</i>	Identificar y analizar elementos de trámites de la entidad		
identificación de trámites	<b>1.1</b>	Revisión de manuales para identificar trámites sujetos de intervención	Tramites identificados	Líderes procesos misionales y jefe oficina de planeación	30/03/2018
	<b>1.2</b>	Realizar mesas de trabajo con el comité Anti trámites para la selección de trámites del IFC a intervenir	Mesa de trabajo	comité anti tramites	30/05/2018
	<b>2</b>	<i>Objetivo 2</i>	Registrar tramites en la plataforma SUIT		
	<b>2.1</b>	Documentar los tramites de la entidad	Tramites documentados	Jefe oficina de planeación	30/06/2018
	<b>2.2</b>	subir los formatos requeridos de la entidad a la plataforma del SUIT.	Tramites registrados	Jefe oficina de planeación	30/08/2018
Subcomponente 2	<b>1</b>	<i>"Objetivo 1"</i>	Establecer los trámites para racionalización		
priorización de tramites	<b>1.1</b>	Definir con el comité los trámites que tendrán intervención en la vigencia .	Trámites definidos	comité anti tramites	30/09/2018
	<b>1.2</b>	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)	Estudio realizado	comité anti tramites	30/11/2018
	<b>1.3</b>	Definición de viabilidad de racionalización de trámites.	Tramites definidos	comité anti tramites	30/11/2018
	<b>2</b>	<i>Objetivo 2</i>	Definir requerimientos para la racionalización de tramites		
	<b>2.1</b>	Definir y realizar las acciones jurídicas, administrativas o tecnológicas orientadas a facilitar el trámite del ciudadano.	Identificación de requerimientos	comité anti-trámites	30/12/2018

Componente 3.	Rendición de cuentas				
Subcomponente	Objetivos y Actividades		Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1:	<b>1</b>	"Objetivo 1"	Elaborar informe de rendición de cuentas		
INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE	<b>1.1</b>	Definir cronograma de presentación de informes de gestión por dependencias 2017	Cronograma aprobado por comité de gerencia	Jefe oficina de planeación	15/02/2018
	<b>1.2</b>	Realizar la consolidación de la información que está bajo la responsabilidad del IFC	Informe para rendición de cuentas consolidado 2017	Jefe oficina de planeación	15/03/2018
	<b>2</b>	Objetivo 2	Revisión y aprobación de informe de rendición de cuentas		
	<b>2.1</b>	Revisión y ajustes al informe	informe definitivo 2017	comité de gerencia	25/03/2018
	<b>2.2</b>	Elaboración de presentación dinámica	presentación dinámica definitiva 2017	Oficina de sistemas	30/03/2018
Subcomponente 2:	<b>2</b>	"Objetivo 1"	Realizar actividades divulgación para la rendición de cuentas		
DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES	<b>1.1</b>	Definir cronograma para la rendición de Cuentas	Cronograma aprobado por comité de gerencia	comité de gerencia	30/03/2018
	<b>1.2</b>	Informar mediante mecanismos electrónicos y/o redes sociales los temas relacionados con la rendición de cuentas.	reglamento de rendición de cuentas aprobado	Jefe oficina de planeación	15/04/2018
	<b>1.3</b>	Realizar convocatoria a actores externos	registro de convocatorias	Oficina de planeación	30/04/2018
	<b>2</b>	Objetivo 2	socialización del informe de rendición de cuentas		
	<b>2.1</b>	Publicación de informe de rendición en la página web de la entidad	Informe publicado	Jefe oficina de planeación	15/04/2018
	<b>2.2</b>	Habilitar y monitorear link para la presentación de observaciones al informe	Link habilitado	oficina de sistemas	15/04/2018
	<b>2.3</b>	Realizar la rendición de cuentas	Rendición de cuentas 2017	Gerencia	30/05/2018
Subcomponente 3:	<b>1</b>	"Objetivo 1"	Promover la participación ciudadana		
INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS	<b>1.1</b>	Realizar eventos de socialización y rendición en diferentes municipios	Brigadas realizadas	Subgerencia Comercial	20/05/2018
	<b>1.2</b>	Realizar encuestas de percepción	Encuesta realizada	Jefe oficina de planeación	30/05/2018
	<b>2</b>	Objetivo 2	Realizar retroalimentación del informe		
	<b>2.1</b>	Ajustar informe de acuerdo a aportes de actores externos	Informe ajustado	Jefe oficina de planeación	30/05/2018



Subcomponente 4:	<b>1</b>	"Objetivo 1"	Realizar ajustes a procedimientos		
EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	<b>1.1</b>	Hacer seguimiento, control y evaluación a las acciones de mejora propuestas por la comunidad	Informe de acciones de mejora derivadas de la rendición de cuentas	Jefe oficina control interno	15/12/2018
	<b>1.2</b>	Retroalimentar el proceso de rendición de cuentas por parte del equipo líder del instituto para su mejora y optimización	Reunión de retroalimentación con funcionarios y alta dirección	Jefe oficina de planeación	20/12/2018

Componente 4:		Servicio al Ciudadano			
Subcomponente		Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1	<b>1</b>	"Objetivo 1"	Formulación de acciones de relevancia para la atención al cliente		
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	<b>1,1</b>	Implementación del contac center	Contac center implementado	subgerencia administrativa y financiera	30/03/2018
	<b>1.2</b>	Realizar socialización trimestral de informe de atención al ciudadano	Informe socializado	Líder atención al cliente y comunicaciones	mes siguiente al trimestre
Subcomponente 2	<b>1</b>	"Objetivo 1"	Fortalecimiento de procesos y procedimientos orientados a la atención al cliente		
Fortalecimiento de los canales de atención	<b>1.1</b>	actualizar encuesta de crédito	Encuestas implementadas	Líder atención al cliente y comunicaciones	28/02/2018
	<b>1.2</b>	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	Mecanismos fortalecidos	Responsable de comunicaciones	30/12/2018
	<b>1.3</b>	Hacer seguimiento trimestral de los mecanismos de participación	Informes trimestrales	Líder atención al cliente y comunicaciones	mes siguiente al trimestre
	<b>2</b>	Objetivo 2	Acciones para mejorar la atención al ciudadano		
	<b>2.1</b>	Realizar Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.	Autodiagnóstico realizado	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/04/2018
	<b>2.2</b>	Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	Espacios físicos adecuados	Subgerencia Administrativa y Financiera y gerencia	30/12/2018

	<b>2.3</b>	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención	Directiva Aprobada	Gerente	30/03/2018
Subcomponente 3	<b>1</b>	"Objetivo 1"	Fortalecimiento de competencias a funcionarios		
Talento Humano	<b>1.1</b>	Plan de Capacitación de temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Plan de capacitación ajustado	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/03/2018
	<b>1.2</b>	Fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos	Capacitaciones realizadas	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/12/2018
	<b>2</b>	Objetivo 2	Realizar acciones para mejorar el desempeño hacia el cliente		
	<b>2.1</b>	Evaluación del desempeño de los trabajadores.	Evaluaciones realizadas	Jefe de áreas	15/09/2018
	<b>2.2</b>	fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio	Evaluaciones a contratistas	Supervisores	15/12/2018
Subcomponente 4	<b>1</b>	"Objetivo 1"	implementar acciones de mejora para la atención al ciudadano		
Normativo y procedimental	<b>1.1</b>	Definir acciones de acuerdo a recomendaciones del plan de atención al ciudadano	Acciones definidas	Líder proceso atención al cliente y comunicaciones - Subgerencias.	mes siguiente al trimestre
	<b>1.2</b>	Realizar monitoreo y seguimiento a las acciones derivadas del informe de atención al ciudadano	Cumplimiento de acciones.	Líder proceso atención al cliente y comunicaciones	mes siguiente al trimestre
Subcomponente 5	<b>1</b>	"Objetivo 1"	conocer las expectativas del cliente		
Relacionamiento con el ciudadano	<b>1.1</b>	Realizar reuniones de socialización de resultados con participación de la comunidad y ofertar servicios con la ciudadanía en Municipios del Departamento de Casanare	Brigadas realizadas en los municipios.	Subgerencia Comercial - Líder atención al cliente y comunicaciones	20/12/2018
	<b>1.2</b>	Dar prioridad en la atención de servicios a personas en condición de vulnerabilidad y gestionar la oportuna y fácil atención.	Atención especial y oportuna a población vulnerable y diligenciamiento de encuesta de satisfacción del servicio.	Líder atención al cliente y comunicaciones - Personal de atención al cliente	30/12/2018
	<b>1.3</b>	Recibir, consolidar y tabular las necesidades y expectativas de los ciudadanos realizadas a través de los mecanismos de participación establecidos.	Informe de resultados	Líder atención al cliente y comunicaciones	mes siguiente al trimestre
	<b>2</b>	Objetivo 2	Implementar acciones para incrementar la satisfacción del cliente		
	<b>2.1</b>	Medir la oportunidad en la prestación de los servicios	Indicador de oportunidad, analizado	Subgerencia Comercial	Trimestral
	<b>2.2</b>	Disminuir el tiempo en la colocación de créditos	Disminución de tiempo en la colocación con relación al trimestre anterior.	Subgerencia Comercial	Trimestral

<b>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Objetivos y Actividades</b>		<b>Meta</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
Subcomponente 1	<b>1</b>	<i>"Objetivo 1"</i>	disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos		
Lineamientos de Transparencia	<b>1.1</b>	Hacer seguimiento a la publicación de la información de página web	Informes de seguimiento trimestral	Responsable de comunicaciones	Mes siguiente al trimestre
Activa	<b>1.2</b>	Publicación de información gobierno en línea	Página web actualizada permanentemente	Responsable de comunicaciones	Mes siguiente al trimestre
	<b>1.3</b>	Publicación de información secop y SIA observa	Publicación contratación y PAAB y SIA	Oficina Jurídica	De acuerdo a normatividad
Subcomponente 2	<b>1</b>	<i>"Objetivo 1"</i>	<i>seguimiento a respuesta de las solicitudes</i>		
Lineamientos de Transparencia	<b>1.1</b>	Seguimiento a tiempos de respuesta a PQR	Informes trimestrales de seguimiento a PQRS	Líder atención al cliente y comunicaciones	Mes siguiente al trimestre
Pasiva	<b>1.2</b>	Seguimiento a PQR atendidas y no atendidas	Informes trimestrales de seguimiento a PQRS	Líder atención al cliente y comunicaciones	Mes siguiente al trimestre
	<b>2</b>	<i>Objetivo 2</i>	<i>Conocer las expectativas del cliente</i>		
	<b>2.1</b>	Medición de la satisfacción del cliente	Informes trimestrales de seguimiento a PQRS	Líder atención al cliente y comunicaciones	Mes siguiente al trimestre
Subcomponente 3	<b>1</b>	<i>"Objetivo 1"</i>	<i>Transparencia y acceso a información pública</i>		
Elaboración los Instrumentos de la Gestión de la información	<b>1.1</b>	<i>Registro o inventario de activos de Información.</i>	Instrumentos Archivísticos elaborados en cumplimiento de la Norma Política Gestión Documental	Subgerente Administrativo y Financiero	30/09/2018
	<b>1.2</b>	<i>Esquema de publicación de información</i>	Plan de comunicaciones revisado y ajustado	Líder atención al cliente y comunicaciones y comité de gerencia	30/05/2018
	<b>1.3</b>	<i>Índice de Información Clasificada y Reservada</i>	Índice elaborado, aprobado y publicado	Subgerente Administrativo y Financiero	30/09/2018
Subcomponente 5	<b>1</b>	<i>"Objetivo 1"</i>	Acceso a la Información Pública		
	<b>1.1</b>	Informe de atención al ciudadano	Publicación de informe de atención al ciudadano en página web	Líder atención al cliente y comunicaciones	30/04/2018 - 30/07/2018 - 30/10/2018 - 30/01/2019
	<b>1.2</b>	Levantamiento de acciones de acuerdo a observaciones del informe de atención al ciudadano	Definición de acciones, por cada informe presentado	Comité de gerencia	30/04/2018 - 30/07/2018 - 30/10/2018 - 30/01/2019
	<b>1.3</b>	Seguimiento a acciones	cumplimiento de acciones	Oficina control interno	30/07/2018 - 30/01/2019

