

## **INFORME EVALUACION SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADADANO – IFC – PRIMER CUATRIMESTRE 2022**

Atendiendo las directrices establecidas en el artículo 5º. del decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 del estatuto anticorrupción (ley 1474, el decreto 124 de 2016 “*Por el cual se sustituye el [Titulo 4](#) de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto [1081](#) de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*, la circula externa 100-02 de 2016, emitida conjuntamente por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública, se presenta el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano (PAAC) del Instituto Financiero de Casanare, correspondiente al primer cuatrimestre de 2022, con corte al 30 de abril; teniendo en cuenta que este es un instrumento de tipo preventivo en la lucha contra la corrupción y que es competencia de la Oficina de Control Interno realizar la verificación y evaluación del seguimiento presentado por la Oficina de Planeación:

De acuerdo con las matrices de seguimiento elaboradas por la Oficina Asesora de Planeación y la verificación de evidencias realizada por la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, se determina un cumplimiento general del 50% de las acciones plasmadas en el PAAC elaborado para el año 2022, lo cual evidencia el compromiso del Nivel Directivo y de los colaboradores del Instituto involucrados en su ejecución; dado que los componentes que no muestran avances, tienen metas con actividades que no estaban contempladas para el primer cuatrimestre y que explican el 50% que se encuentra a la fecha de corte sin ejecutar, de acuerdo con la programación del PAAC formulado para el año 2022 por la Oficina Asesora de Planeación.

En ejercicio de su competencia, la Oficina de Control Interno del IFC, realizó el siguiente análisis:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene 6 componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Racionalización de Trámites.
3. Rendición de cuentas.

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
6. Otras actividades adicionales de lucha contra la corrupción.

Los componentes que muestran cumplimiento efectivo del 100% son los siguientes:

1. Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción.
2. Componente 3. Rendición de cuentas.
3. Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

1. Con respecto al componente: 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción:

Se encuentran evidencias del cumplimiento de las siguientes actividades respecto de la programación del PAAC 2020:

- Actualizar la Política de Riesgos
- Aprobar la política de riesgos actualizada
- Divulgación de la política y publicación en la página web institucional
- Ajuste de las matrices de riesgos por proceso (Esta actividad se encuentra planteada para ejecutarse dentro del período comprendido entre el 1º. De abril y el 30 de julio de 2022, y a la fecha ya se ha avanzado de manera significativa en el ajuste de estas matrices, completando a la fecha el ajuste de dos matrices del proceso de gestión jurídica y gestión financiación.
- Publicación en portal Web de la matriz de riesgo de corrupción año 2022, en la página web institucional, en el link <https://www.ifc.gov.co/gestion-control/planeacion/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano-3&download=Y>.
- Elaboración y presentación al CIGD, del informe de gestión 2021 del sistema de administración de riesgos (acta N° 01 del 14 de febrero de 2022), socializando el estado de los riesgos tipificados y materializados de acuerdo a la matriz de riesgos por proceso.
- Se está ejecutando el programa anual de auditorías de acuerdo a lo planeado.

- En el comité N° 04 del 31 de enero de 2022 se presentó informe de evaluación y seguimiento al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano en cumplimiento al tercer cuatrimestre 2021.

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

2. Con respecto al componente: 3. Rendición de cuentas.

Se evidencia igualmente el cumplimiento de las actividades planteadas en el PAAC para 2022, en los siguientes términos:

Para la vigencia 2022, se plantearon 14 actividades a desarrollarse entre el 1º. de febrero y el 30 de octubre de 2022, de las cuales se han cumplido a cabalidad las correspondientes al corte del 30 de abril, así:

- Conformar un equipo de trabajo, con miembros entre las diferentes áreas misionales y de apoyo, que articule los ejercicios de rendición de cuentas al interior de la entidad.
- Realizar la consolidación de la información suministrada por las Áreas del IFC.
- Actualización de la estrategia de rendición de cuentas vigencia 2021.
- Revisión y ajuste de informe rendición de Cuentas vigencias 2021.
- Elaboración y publicación, de presentación dinámica informe de rendición de cuentas vigencia 2021.
- Habilitar espacios de dialogo y de divulgación en redes sociales y/o emisoras e Informar mediante mecanismos electrónicos y/o redes sociales los temas relacionados con la rendición de cuentas.
- Publicación de informe de rendición en la página web del Instituto.

- Convocar chats, foros a través de medios electrónicos (Facebook, instagran, Twitter etc.) para interactuar con la ciudadanía en torno a temas asociados y habilitar y monitorear link para la presentación de observaciones al informe, sobre lo cual se encuentra evidencia de su publicación.

Este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control abriendo un espacio de diálogo en doble vía y garantizando que las partes interesadas intervengan en la toma de decisiones.

<b>ESTRATEGIA / COMPONENTE</b>	<b>% de Avance</b>	<b>Nivel de Cumplimiento</b>
Componente 3. Rendición de Cuentas	100%	<b>ZONA ALTA</b>

3. Con respecto al componente: 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

Revisados los productos establecidos para este componente se observa que se establecieron 9 metas para ser alcanzadas en el período comprendido entre el 1º de febrero y el 30 de diciembre de 2022, evidenciándose el cumplimiento a cabalidad de acuerdo a lo programado para el primer cuatrimestre, de un total de 5 metas, así:

- Mantener la estrategia de atención al cliente para la mejora continua del servicio. De acuerdo a lo informado por la Oficina Asesora de Planeación del IFC, se ha logrado mantener la estrategia de atención al cliente con un mejoramiento continuo en los canales institucionales, como meta se estableció la continuación de la contratación de personal idóneo en atención al cliente, evidenciando que se cuenta con un Técnico con contrato 060 de fecha 27/01/2022 encargado de brindar atención presencial para las Renovaciones del crédito FESCA, también se cuenta con un profesional con contrato 058 de fecha 27/01/2022 encargado de los Créditos Nuevos para los estudiantes y por parte de la Oficina Asesora de Planeación se cuenta con una profesional con contrato 035 de fecha 24/01/2022, encargada del

punto de atención al cliente y el canal telefónico con el fin de resolver y articular con las diferentes dependencias los trámites y servicios que demanda la ciudadanía. Así mismo se están resolviendo inquietudes a través del Messenger a los clientes que así lo solicitan por este medio.

- Revisar y fortalecer para los grupos de valor el espacio de consulta ágil (estado de las peticiones, e interacción con micro sitios del portal Web y APP).
- Elaborar o actualizar estrategia de participación ciudadana. Se evidencia la actualización de la estrategia de participación ciudadana L:\ATENCIÓN AL CLIENTE\2022.
- Fortalecer los mecanismos de participación y retroalimentación con el ciudadano a través del Portal web, encuestas, redes sociales, línea telefónica, buzones, correspondencia y atención presencial, reuniones. Se observa la publicación de la evidencia, lo que denota el cumplimiento de este ítem.
- Realizar soporte técnico a los canales de PQRS Documento, Portal web y APP. Se evidenció la realización de mantenimiento y actualización a APP MOVIL Y AL PORTAL WEB EL DIA 28/04/2022.

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

**Tabla 1. RESUMEN CUMPLIMIENTO PAAC POR COMPONENTE**

ESTRATEGIA / COMPONENTE	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción	100%	ZONA ALTA
Componente 2. Racionalización de Trámites	0%	ZONA BAJA
Componente 3. Rendición de Cuentas	100%	ZONA ALTA
Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	100%	ZONA ALTA
Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información	0%	ZONA BAJA
Componente 6: Otras Iniciativas Adicionales de Lucha Contra la Corrupción	0%	ZONA BAJA
<b>TOTAL ACTIVIDADES</b>	<b>50%</b>	<b>ZONA BAJA</b>

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

FUENTE: Oficina Asesora de Planeación -IFC

De acuerdo a lo evidenciado por la oficina de Control Interno del IFC, se recomienda mantener la ejecución de aquellas acciones que están contempladas de manera permanente para dar cabal cumplimiento a la estrategia anti corrupción establecida en el IFC con todos sus componentes y continuar ejecutando las acciones que aún deben llevarse a cabo en el resto del año para lograr las metas planteadas.

**SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ**

Jefe Oficina Asesora de Control Interno de Gestión

INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE - IFC