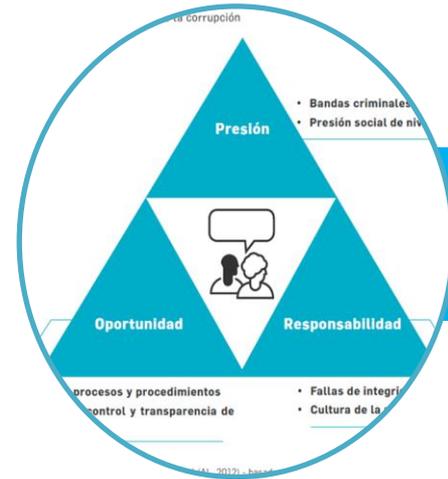




***PLAN  
ANTICORRUPCIÓN  
Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO  
2023***

# MARCO LEGAL Y ROLES



## Marco General

Ley 1474/2011  
Estatuto Anticorrupción



## ROLES

Oficina de Planeación

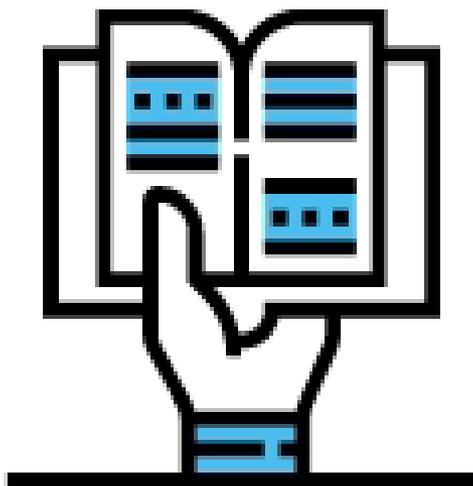
- Lidera proceso de **construcción**
- Consolida el PAAC, monitoreo

Control Interno

- Seguimiento
- Publica informe

# EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.



La obligación para que las entidades formulen un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano nace del Estatuto Anticorrupción, donde proponen estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.

# CONTEXTO - ASPECTOS GENERALES



## 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 y de Atención al Ciudadano es definir, prevenir, detectar, investigar, intervenir las causas, y sancionar acciones fraudulentas o de corrupción, como política de transparencia empresarial.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

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

# 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

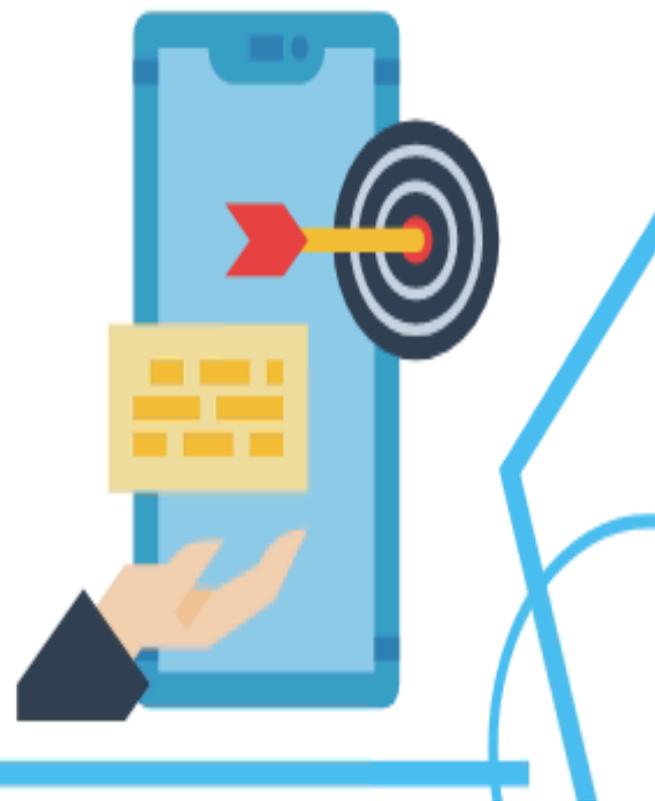
“En el 2023, seremos una entidad líder en financiación y gestión de proyectos productivos en la región, con sostenibilidad financiera, eficiencia, calidad en el servicio y un equipo humano competente y comprometido”.



# 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



# VALORES

## 1. 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.

## 2. 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.

## 3. 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

## 4. COMPROMISO

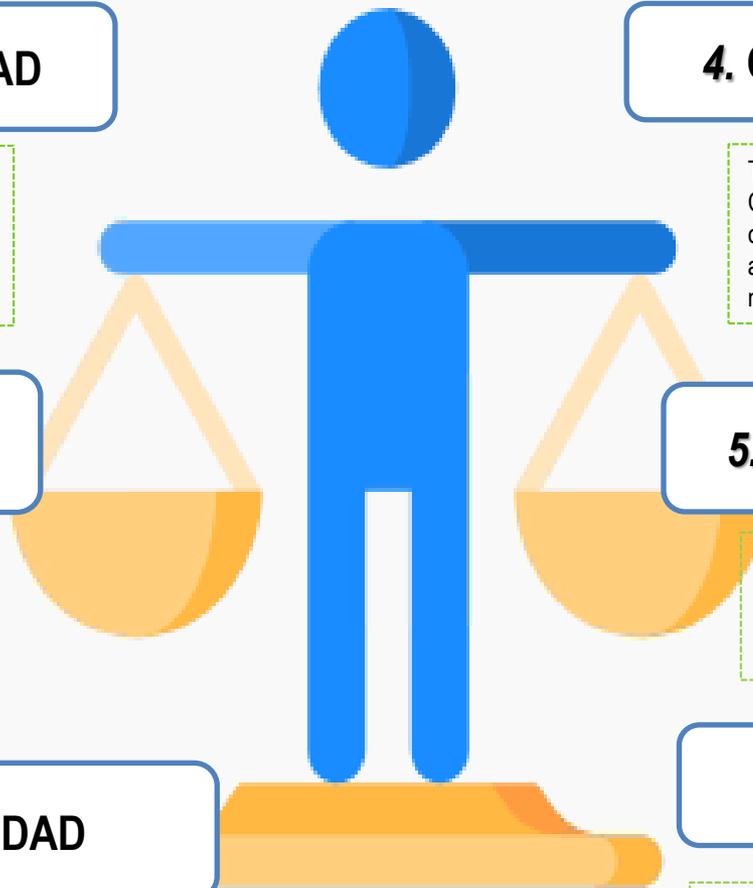
Todos los servidores públicos del Instituto Financiero de Casanare mostraran y actuaran comprometidos con la calidad, el cumplimiento de los objetivos, desarrollando sus actividades con ética y con decoro enalteciendo siempre el nombre y la imagen del Instituto.

## 5. 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.

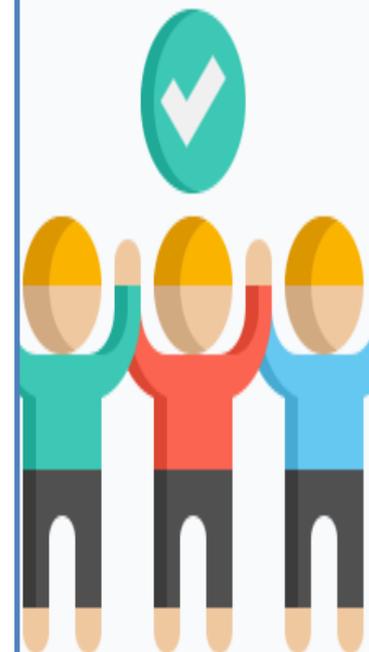
## 6. LEALTAD

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)



# RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO DEL PAAC

1. Construcción Consolidación Del PAAC -Oficina Asesora De Planeación.
2. Aprobación - Comité Institucional de Gestión Desempeño.
3. Publicación En Pagina Web - Jefe Control Interno
4. Responsables - Líderes con sus equipos de trabajo.
5. Monitorear y evaluar - Oficina Asesora de Planeación.
6. La Oficina de Control Interno realiza seguimiento (Tres) 3 Veces al Año.



# SEIS COMPONENTES DEL PAAC



## 1. Gestión de Riesgos de Corrupción

Identificación de los Riesgos.  
Determinar: probabilidad de ocurrencia e Impacto

## 2. Racionalización de Trámites

Fases política antitrámites  
Identificación, priorización, racionalización



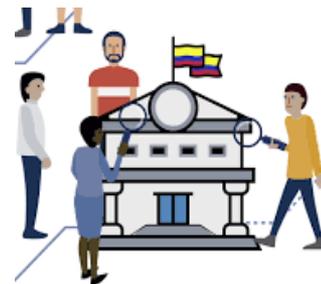
Rendición de Cuentas

## 3. Rendición de Cuentas

Dar a conocer los resultados de la gestión

## 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Fortalecer atención a la ciudadanía



## 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Facilitar el acceso a la información

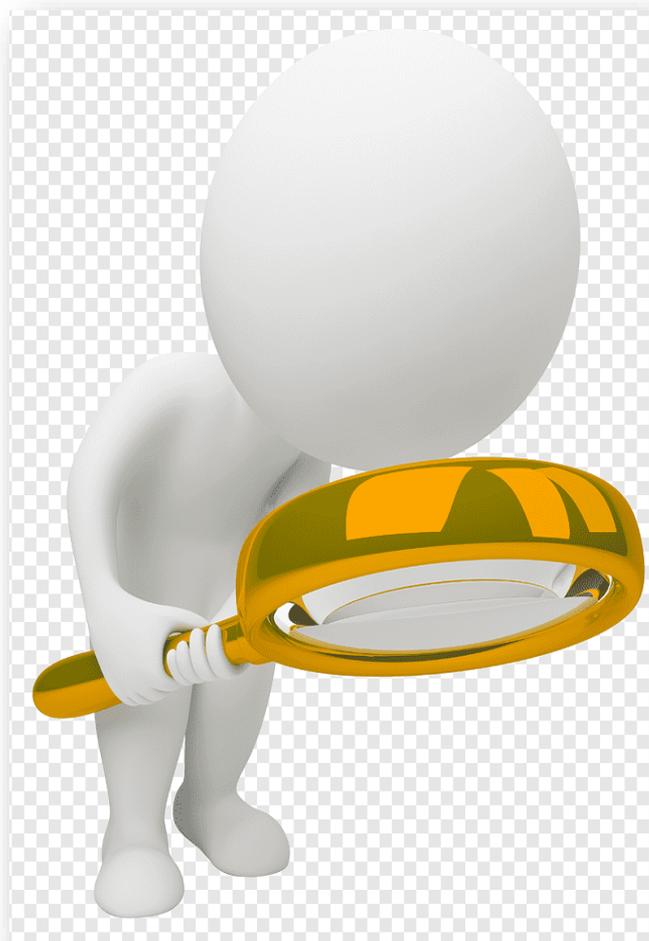
## 6. Iniciativas Adicionales

Plan de gestión de la Integridad



# GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

## *Identificación de riesgos de corrupción*



**Aplica cuando se presenta:**

**1. Acción u omisión**

**2. Uso del poder**

**3. Beneficio particular**

**4. Desvío de la gestión de lo público**

# PRIMER COMPONENTE : GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN



Actividades		Entregable	Responsable	fecha De Inicio	Fecha Fin
1.1	Revisar matrices de riesgos por proceso e incorporar observaciones que apliquen	Matrices ajustadas	Oficina Asesora de planeación - Lideres de procesos y Profesional de Apoyo Riesgos	01/04/2023	31/10/2023
2.1	Revisar, actualizar y validar los riesgos de corrupción identificados	Ajuste de matriz de Riesgo de corrupción	Oficina Asesora de planeación - Lideres de procesos y Profesional de Apoyo Riesgos	01/03/2023	30/11/2023
3.1	Publicar Matriz de Riesgos de Corrupción portal Web	Publicacion en portal Web matriz de riesgo de corrupción año 2023	Oficina Asesora de planeación	15/01/2023	31/01/2023
3.2	Socialización y aprobación de matrices de riesgos por proceso y matriz de corrupción en Comité de Riesgos	Acta de Comité de Riesgos	Oficina Asesora de planeación	01/03/2023	30/11/2023
4.1	Acompañar la elaboración de planes de mejoramiento cuando se detecten desviaciones	Planes de mejoramiento	Oficina Asesora de planeación	03/02/2023	15/12/2023
5.1	Ejecutar plan de auditorías y seguimientos <b>(Informe de mapa de riesgos de corrupción)</b>	Plan de auditorías y seguimiento ejecutado	Oficina de Control Interno	01/04/2023	30/11/2023
5.3	Presentar informe de seguimiento al comité institucional de gestión y desempeño relacionados con con el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC	Informes de seguimientos	Oficina de Control Interno	10/01/2023	20/12/2023

# SEGUNDO COMPONENTE : RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



No	Acción a seguir 2023	Definición del procedimiento / tramite	Entregable / producto	Ruta de trabajo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Beneficio para el ciudadano o la entidad	Área responsable
1	Elaborar estrategia de racionalización de trámites en SUIT	Estudio de los trámites susceptibles de intervención : Análisis de los factores internos (Complejidad; Costo; Tiempo), Factores externos (Pago; PQRS).	Informe de racionalización de trámites	Mesas de trabajo de la área Misional y Oficina Asesora de Planeación	01/02/2023	31/11/2023	Facilitar el acceso al trámite a los clientes y usuarios del IFC	Oficina Asesora de Planeación - Subgerencia Comercial y de Crédito
2	Aprobación (adopción e implementación) de nuevos trámites o Modificación Estructural de trámites existentes	Inscribir en consultas de acceso a información pública lo siguiente: - Certificado para declarar Renta. - Pago en línea PSE Inscribir en inventario de trámites lo siguiente: - Renovación de crédito educativo	Actividades realizadas/Actividades programadas	Mesas de trabajo de la área Misional y Oficina Asesora de Planeación	01/02/2023	31/11/2023	Facilitar el acceso al trámite a los clientes y usuarios del IFC	Oficina Asesora de Planeación - Subgerencia Comercial y de Crédito

# TERCER COMPONENTE : RENDICIÓN DE CUENTAS



Elementos	Producto o entregable	Actividades	Etapas de la Rendición de Cuentas					Cuatrimestre			Fecha		Dependencia Responsable
			Aprestamiento	Diseño	Preparación	Ejecución	Seguimiento y Evaluación	1	2	3	Inicio	Fin	
INFORMACIÓN	Autodiagnóstico de rendición de cuentas	Revisar y actualizar el autodiagnóstico de rendición de cuentas del IFC como mecanismo para definir la estrategia de rendición de cuenta de la vigencia 2022.	x					x			01/02/2023	28/02/2023	Oficina Asesora de Planeación
	Grupo de trabajo rendición de cuentas establecido	Conformar un equipo de trabajo, con miembros entre las diferentes dependencias misionales y de apoyo, que articule los ejercicios de rendición de cuentas al interior de la Entidad, equipo aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.			x			x			01/02/2023	28/02/2023	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
	Contenidos informativos elaborados y entregados	Consolidar la información de la gestión de la vigencia 2022 del IFC suministrada por las dependencias, para el informe de rendición de cuentas.			x			x		x	01/02/2023	30/11/2023	Oficina Asesora de Planeación- Líderes de Procesos
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Actualización de la estrategia de rendición de cuentas vigencia 2022 incluyendo una estrategia de comunicación a través de medios y mecanismos que faciliten el acceso diferencial de diversas poblaciones utilizando simultáneamente medios presenciales, escritos y virtuales de acuerdo con las características de los interlocutores y recursos institucionales.			x			x			20/02/2023	15/04/2023	Oficina Asesora de Planeación
	Divulgación y promoción de la rendición de cuentas	Diseñar piezas comunicativas digitales o físicas que permitan a la ciudadanía conocer de forma constante la gestión realizada por la entidad a través de distintos canales comunicación, incluir la convocatoria de la audiencia de rendición de cuentas.			x			x	x	x	24/04/2023	29/12/2023	Oficina Asesora de Planeación - Oficina de Sistemas - Líder de Atención al Cliente
	Actualización del menú participa en el portal web	Publicar información sobre la gestión realizada y la estrategia de rendición de cuentas en el menú participa del IFC como mecanismo de consulta por parte de grupos de valor.			x	x	x	x	x	x	15/04/2023	29/12/2023	Oficina Asesora de Planeación - Gestión Tecnológica

# TERCER COMPONENTE : RENDICIÓN DE CUENTAS



Elementos	Producto o entregable	Actividades	Etapas de la Rendición de Cuentas					Cuatrimestre			Fecha		Dependencia Responsable
			Aprestamiento	Diseño	Preparación	Ejecución	Seguimiento y Evaluación	1	2	3	Inicio	Fin	
DIALOGO	Espacios de diálogos y divulgación habilitados	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.			X	X		X	X	X	01/02/2023	29/12/2023	Oficina Asesora de Planeación - Gestión Tecnológica
	Espacios y Link habilitados	Convocar chats, foros a través de medios electrónicos o presenciales (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			X	X			X	X	01/04/2023	29/12/2023	Oficina Asesora de Planeación - Oficina de Sistemas - Atención al Cliente y Comunicaciones
	Participación Ciudadana - Audiencia rendición de cuentas de la vigencias 2022	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas de las metas y logros alcanzados en la vigencia 2022 por el Instituto Financiero de Casanare.					X		X		01/05/2023	29/12/2023	Gerencia/Subgerentes/Asesores/Jefes

# TERCER COMPONENTE : RENDICIÓN DE CUENTAS



Elementos	Producto o entregable	Actividades	Etapas de la Rendición de Cuentas					Cuatrimestre			Fecha		Dependencia Responsable
			Aprestamiento	Diseño	Preparación	Ejecución	Seguimiento y Evaluación	1	2	3	Inicio	Fin	
RESPONSABILIDAD	Temas identificados y socializados	Analizar las recomendaciones realizadas por los grupos de interés y grupos de valor frente al informe de rendición de cuentas y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan estratégico.					x		x	x	15/05/2023	29/12/2023	Oficina Asesora de Planeación
	Estrategia de participación ciudadana	Dar cumplimiento a la estrategia de participación ciudadana de la vigencia 2023					x	x	x	x	01/02/2023	29/12/2023	Gerencia/Subgerentes/Asesores/Jefes/Lider de atención al cliente
	Encuestas aplicadas	Realizar encuestas de percepción sobre la rendición de cuentas					x		x	x	15/05/2023	29/12/2023	Oficina Asesora de Planeación - Líder de Atención al Cliente
	Informe de evaluación de rendición de cuentas vigencia 2022	Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los espacios de diálogo.					x		x	x	15/05/2023	29/12/2023	Jefe Oficina de Control Interno
	Publicación en portal Web el Informe de evaluación de rendición de cuentas vigencias 2022	Publicación Informe audiencia de rendición de cuentas en el menu participa					x		x	x	15/05/2023	29/12/2023	Oficina Asesora de Planeación

# CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



SubComponentes	Producto o entregable	Actividades	Cuatrimestre			Fecha		Dependencia Responsable
			1	2	3	Inicio	Fin	
Normativo y procedimental	Reingeniería de Procesos institucionales adelantada	Mantener la estrategia de atención al cliente para la mejora continua del servicio	X	X	X	01/02/2023	29/12/2023	Subgerencia Administrativa y Financiera - Oficina Asesora de Planeación
	Relizar Informe trimestral de PQRSD que ingresan al IFC	Relizar un Informe trimestral de la gestión de las PQRSD, publicar en el lugar correspondiente por Ley de Transparencia.	X	X	X	01/02/2023	29/12/2023	Oficina Asesora de Planeación
Fortalecimiento de los canales de atención	Canal de atención optimizado	Revisar, mantener y fortalecer las plataformas de consulta agil para los grupos de valor (estado de las peticiones, e interacción con micrositos del porta Web y APP)	X	X	X	01/02/2023	29/12/2023	Lider de Atención al Cliente y Comunicaciones
	Implementación de un nuevo canal de atención (Whatsapp)	Fortalecimiento de canales de atención e implementación de nuevas estrategias para mejorar la experiencia de usuario		X		01/02/2023	29/12/2023	Oficina Asesora de Planeación - Lider de Atención al Cliente y Comunicaciones - Gestión Tecnológica
	Canal de atención optimizado	Fortalecer los canales de atención y retroalimentación con el ciudadano a través del Portal web, encuestas, redes sociales, línea telefónica, buzones, correspondencia y atención presencial.	X	X	X	01/02/2023	29/12/2023	Oficina Asesora de Planeación - Lider de Atención al Cliente y Comunicaciones - Lideres de Procesos
	Mecanismos de participación ciudadana	Documentar en el menú participa del IFC los diferentes mecanismos de participación ciudadana.	X			01/02/2023	29/12/2023	Oficina Asesora de Planeación - Gestión Tecnológica
	Revisión o actualización de documento	Actualización de la carta de trato digno y el protocolo de atención (agregando el nuevo canal)		X		01/02/2023	29/12/2023	Oficina Asesora de Planeación - Lider de Atención al Cliente y Comunicaciones - Gestión Tecnológica
Talento Humano	Encuesta de satisfacción aplicada y analizada	Aplicar y analizar la encuesta de satisfacción para el cliente de procesos y servicios internos	X	X	X	01/08/2023	29/12/2023	Subgerencia Administrativa y Financiera - Gestión de Talento Humano
	Capacitaciones en atención al cliente	Fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos		X		01/02/2023	29/12/2023	Lider de Atención al Cliente y Comunicaciones

# QUINTO COMPONENTE : MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



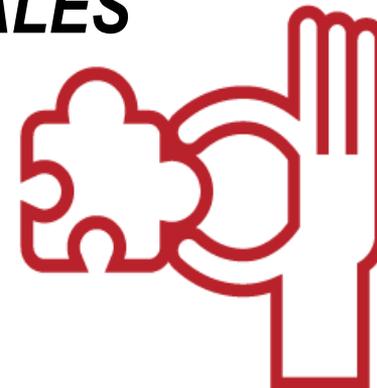
SubComponentes	Producto o entregable	Actividades	Cuatrimestre			Fecha		Dependencia Responsable
			1	2	3	Inicio	Fin	
Lineamientos de Transparencia Activa	Portal Web actualizado permanentemente	Actualización permanente de la información mínima del menú de transparencia y de participa en el portal web, de acuerdo al resultado del ITA en la vigencia 2022	x	x	x	2/01/2023	29/12/2023	Oficina Asesora de Planeación - Gestión Tecnológica
	SUIT actualizado	Mantener actualizada la información acerca de trámites, otros procedimientos administrativos y consulta de acceso a la información del IFC en el Sistema Único de Información de trámites - SUIT	x	x	x	10/01/2023	29/12/2023	Oficina Asesora de Planeación - Gestión Tecnológica
	Programa de auditorías	Publicar el Programa de auditorías	x	x	x	2/01/2023	15/02/2023	Oficina de control interno
	Estados financieros publicados	Informe de lo estados financieros publicados	x	x	x	2/01/2023	29/12/2023	Subgerencia Administrativa y Financiera
	Aplicativos actualizados	Actualización permanente de información en SECOP, SIA observa y SIGEP	x	x	x	2/01/2023	29/12/2023	Oficina Asesora Juridica - Subgerencia Administrativa y Financiera
	Datos abiertos actualizados	Actualizar los conjuntos de datos publicados en el portal de datos abiertos y publicar en datos abiertos datos que sean necesarios	x	x	x	3/06/2023	29/12/2023	Subgerencia Administrativa y Financiera - Oficina Asesora Juridica

# QUINTO COMPONENTE : MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



<b>Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información</b>	Actualización y publicación en el portal web de la política de tratamiento de datos personales.	Actualizar y publicar la política de tratamiento de datos personales del Instituto Financiero de Casanare.	x	x	x	2/01/2023	29/12/2023	Subgerencia Administrativa y Financiera - Oficina Asesora Jurídica - Gestión Tecnológica
	Formatos actualizados	Actualizar los formatos, documentos y firmas de correos electrónicos con la política de protección de datos personales y habeas data,		x		2/04/2023	29/12/2023	Oficina Asesora de Planeación - Gestión Tecnológica
	Dar cumplimiento al Capítulo III del Decreto 103 de 2015	Elaborar y publicar el Esquema de publicación de información en el menú de transparencia y en datos abiertos		x	x	2/04/2023	29/12/2023	CIGD -Líder atención al cliente y comunicaciones, Gestión Documental
	Dar cumplimiento al Capítulo III del Decreto 103 de 2015	Elaborar matriz de activo de información y publicada en el menú de transparencia y datos abiertos		x	x	2/04/2023	29/12/2023	CIGD -Líder atención al cliente y comunicaciones, Gestión Documental
	Índice de Información Clasificada y Reservada publicado	Elaborar el Índice de Información Clasificada y Reservada y publicar en el menú de transparencia y en datos abiertos		x	x	2/04/2023	29/12/2023	CIGD -Líder atención al cliente y comunicaciones, Gestión Documental
<b>Criterio diferencial de accesibilidad</b>	Plan de trabajo elaborado e implementado	Establecer y ejecutar un plan de trabajo para fortalecer en el portal institucional los criterios de conformidad de nivel AAA de acuerdo a la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) en la versión 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C)	x	x	x	2/01/2023	29/12/2023	Subgerencia Administrativa y Financiera - Oficina Asesora de Planeación - Gestión Tecnológica
<b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	Informes de cumplimiento	Realizar y ejecutar plan de seguimiento accesibilidad web dando cumplimiento a la Ley 2052 de 2020 y las Resoluciones 1519 y 2893 de 2020.	x	x	x	2/01/2023	29/12/2023	Subgerencia Administrativa y Financiera - Oficina Asesora de Planeación - Gestión Tecnológica

# SEXTO COMPONENTE : INICIATIVAS ADICIONALES



Elementos	Producto o entregable	Actividades	Cuatrimestre			Fecha		Dependencia Responsable
			1	2	3	Inicio	Fin	
Iniciativas Adicionales	Acuerdos, compromisos y/o protocolos suscritos.	Seguimiento a los acuerdos, compromisos y/o protocolos de integridad al interior de la entidad.	x	x	x	1/02/2023	29/12/2023	Control Interno
	Informe de monitoreo al Sistema Integrado de Administración de Riesgos	Seguimiento a la aplicación de los manuales de riesgo de la entidad SARO, SARLAFT, SARC, SARL, SARM así como de Gobierno corporativo	x	x	x	2/01/2023	29/12/2023	Oficina Asesora de Planeación - Riesgos
	Actas de Comité de Riesgos	Realizar reuniones mensuales de comité de riesgos de la entidad según la programación del Plan de Acción	x	x	x	2/02/2023	29/12/2023	Oficina Asesora de Planeación - Riesgos

*En la elaboración del PAAC, se solicito sugerencias y recomendaciones de los grupos de interés, a través del porta web del IFC.*

## Participa en la construcción del PAAC



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023**

**Envíe sus sugerencias y recomendaciones al correo [planeacion@ifc.gov.co](mailto:planeacion@ifc.gov.co) del 23 al 25 de enero 2023**

Participa en la construcción del PAAC 2023 del IFC.

**ifc** INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

Es el Tiempo de **Casanare**  
PRODUCTIVO - EQUITATIVO - SOSTENIBLE

Four navigation dots are visible at the bottom right of the banner.



<https://www.ifc.gov.co/#slide-home>



Trámites en línea



Directorio empresarial



<https://www.ifc.gov.co/comunicaciones/noticias-instituto-financiero-casanare/participa-construccion-del-paac-2023>

***El cómplice del crimen de la corrupción es generalmente nuestra propia indiferencia.***

***Bess Myerson.***



**Vemos a nuestros clientes como los invitados de una fiesta en la que nosotros somos los anfitriones. Nuestro trabajo es hacer que la experiencia del cliente sea un poco mejor cada día”**

**Jeff Bezos, CEO de Amazon.**