

**INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE
TULUÁ, INFITULUA – E.I.C.E.**



**Anexos: Plan Anticorrupción y de Atención al
Ciudadano.**

**Tuluá, Valle del Cauca.
Colombia, enero del año 2018.**

Índice.

| | |
|--|-----------|
| Anexo A: Mapa de riesgos | 3 |
| Anexo B: estrategia antitrámite | 8 |
| Anexo C: Rendición de cuentas | 10 |
| Anexo D: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | 12 |
| Anexo E: mecanismos para la transparencia | 14 |

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



Anexo A: mapa de riesgos.

| IDENTIFICACIÓN | | | ANÁLISIS | MEDIDAS DE MITIGACIÓN | | SEGUIMIENTO | | | |
|--------------------|--|--------|---|---------------------------------|-----------------|---|---|------------------|---|
| Proceso y objetivo | Causas | Riesgo | | Probabilidad de materialización | VALORACIÓN | Administración del riesgo | Acciones | Responsable | Indicador |
| | | No. | Descripción | | Tipo de Control | | | | |
| FINANCIAMIENTO. | Falta de formación en competencias relacionadas. | 1 | Realizar inversiones por fuera de la normatividad vigente. | Posible | Preventivo | Incluir dentro del plan de capacitación actividades de formación relacionadas con las competencias de los responsables de las inversiones. | Realizar seguimiento a la ejecución del plan de capacitación. Verificar las inversiones. Comité Junta Directiva. Aplicar Políticas de inversiones financieras. | Control interno. | Cumplimiento del plan de capacitación en competencias relacionadas con inversiones. |
| FINANCIAMIENTO. | Falta de ética profesional. | 2 | Realizar inversiones sin oferta pública. | Posible. | Preventivo. | Incluir dentro del plan de capacitación actividades de formación relacionadas con ética profesional. Aplicar Políticas de inversiones financieras. | Realizar seguimiento a la ejecución del plan de capacitación. Verificar las inversiones. Comité Junta Directiva. | Control interno. | Cumplimiento del plan de capacitación en competencias relacionadas con inversiones. |
| FINANCIAMIENTO. | No realizar un objetivo análisis de crédito. | 3 | Pérdida de recursos en colocaciones (crédito). | posible. | Correctivo. | Legalización de garantías al momento de desembolsar el crédito. Definir Garantías de acuerdo a la línea de crédito. | Verificación de existencia de garantía. Exigir Garantías de acuerdo a la línea de crédito solicitada. | Control interno. | cantidad de créditos con garantías aprobadas / total Créditos. |
| FINANCIAMIENTO. | No tener un punto de control para verificar la legalidad del desembolso. | 4 | Desembolso de crédito sin la legalización de las garantías ofrecidas. | Posible. | Correctivo. | Documentarla custodia de las garantías con su respectiva documentación (resolución). | Verificar que a cada desembolso le sea adjuntada la resolución de desembolso. | Control interno. | cantidad de créditos con garantías aprobadas / total Créditos. |

| | | | | | | | | | |
|-----------------|-----------------------------|---|---|---------|------------|--|---|------------------|---|
| FINANCIAMIENTO. | Falta de ética profesional. | 5 | Realizar cobros extralegales por tramitación de un crédito. | Posible | Preventivo | Incluir dentro del plan de capacitación actividades de formación relacionadas con ética profesional. | Verificar PQRS relacionadas con soborno en crédito. | Control interno. | Cantidad de PQRS relacionadas con soborno. Encuestas de validación de Servicios Financieros. |
|-----------------|-----------------------------|---|---|---------|------------|--|---|------------------|---|

| IDENTIFICACIÓN | | | ANÁLISIS | MEDIDAS DE MITIGACIÓN | | SEGUIMIENTO | | | |
|----------------------|--|--------|---|---------------------------------|-----------------|--|---|--|--|
| Proceso y objetivo | Causas | Riesgo | | Probabilidad de materialización | VALORACIÓN | Administración del riesgo | Acciones | Responsable | Indicador |
| | | No. | Descripción | | Tipo de Control | | | | |
| PROYECTOS. | No se tiene establecida una metodología para la viabilización de proyectos. | 6 | Gestionar proyectos sin viabilidad financiera y administrativa. | Casi seguro. | Preventivo. | Establecer, documentar e implementar una metodología para la viabilidad de los proyectos. | Verificar viabilidad financiera y administrativa de los proyectos. | Control interno. | Cantidad de proyectos viabilizados/Total de proyectos. |
| PROYECTOS. | No se tiene establecido un control para la ejecución del proyecto. | 7 | Desviación de recursos. | Posible. | Preventivo. | Establecer, documentar e implementar una metodología para el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos. | Verificar cumplimiento de las actividades estipuladas en el proyecto. | Control interno. | Indicadores de Seguimiento y control a proyectos. |
| PROYECTOS. | No se tiene establecido un control para el seguimiento de las actividades del proyecto. | 8 | Proyectos sin acta de liquidación. | Posible. | Preventivo. | Establecer, documentar e implementar una metodología para el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos. | Verificar cumplimiento de las actividades estipuladas en el proyecto. | Control interno. | Cantidad de proyectos finalizados con acta de liquidación / cantidad de proyectos finalizados. |
| GESTIÓN CONTRACTUAL. | Deficiente valoración de los requisitos previos, modalidad y tipo contractual en los estudios previos. | 9 | Inadecuado objeto contractual. | Posible. | Preventivo. | Capacitación en contratación pública. Seguimiento y control de los estudios previos del contrato. | Seguimiento a integralidad de contratos. | Control interno. | Cantidad de contratos con estudios previos y objeto contractual revisados / total de contratos. Cumplimiento del Plan de mejoramiento de las Auditorías internas del proceso Gestión Contractual. |
| GESTIÓN CONTRACTUAL | No hay una selección objetiva del supervisor e interventor. | 10 | Incumplimiento del objeto contractual. | Posible. | Preventivo. | Adecuada asignación del supervisor e interventor. | Seguimiento a informes de gestión y actas de interventoría y supervisión. | Control interno. Supervisor e interventor. | Porcentaje de cumplimiento del contrato. |
| GESTIÓN CONTRACTUAL | No se tiene establecido un control para el seguimiento de las actividades del contrato. | 11 | Contratos sin acta de liquidación. | Posible. | Preventivo. | Seguimiento y control del Director de Control Interno. | Seguimiento a actas de liquidación de contratos. | Responsable del proceso. Director de Control interno. | Cantidad de contratos finalizados con acta de liquidación / cantidad de contratos finalizados. |
| GESTIÓN CONTRACTUAL | Evasión de modalidad contractual. | 12 | Falta de planeación. | Posible. | Preventivo. | Seguimiento y control a los estudios previos. | Seguimiento a los contratos. | Director de control interno. | Cantidad de contratos fraccionados /Total Contratos. |

| IDENTIFICACIÓN | | | ANÁLISIS | MEDIDAS DE MITIGACIÓN | | SEGUIMIENTO | | | |
|---------------------|--|--------|---|---------------------------------|-----------------|--|--|--|--|
| Proceso y objetivo | Causas | Riesgo | | Probabilidad de materialización | VALORACIÓN | Administración del riesgo | Acciones | Responsable | Indicador |
| | | No. | Descripción | | Tipo de Control | | | | |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | Falta de control en el almacenamiento de documentos. | 13 | Pérdida de documentos. | Posible. | Preventivo. | Aplicación de las tablas de retención documental. | Formación y control permanente sobre la importancia de las TRD. | Control interno. Supervisor e interventor. | Porcentaje de aplicación de las TRD. Cumplimiento del Plan de mejoramiento de las Auditorías internas del proceso Gestión Documental. |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | No se tiene establecido un sistema de comunicación y participación ciudadana. | 14 | Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública. | Posible. | Preventivo. | Implementar un modelo de atención e información al ciudadano en línea conforme a la normatividad. | Seguimiento a la página web del instituto y a las PQRS relacionadas con solicitudes de información. | Director de control interno. | PQRS relacionadas con solicitud de información. Porcentaje de implementación del modelo. |
| GESTIÓN LOGÍSTICA | No se tiene establecidos controles en el inventario de bienes. | 15 | Pérdida de bienes. | Posible. | Preventivo. | Aplicar procedimiento de inventarios para el manejo de los bienes existentes y nuevos que ingresan al instituto. | Divulgación del M-405-01_Manual_para_el_manejo_administrativo_de_los_bienes. Seguimiento a los inventarios realizados. aplicar procedimiento P-405-01 INVENTARIOS. | Director de control interno. Auxiliar Administrativo. | Porcentaje de cumplimiento del inventario |
| GESTIÓN JURÍDICA | Falta de ética profesional. | 16 | Dilatación de trámites. | Posible. | Preventivo. | Establecer tiempos para cada uno de los trámites. | Seguimiento a los indicadores de atención al cliente. | Director de control interno. | PQRS. |
| GESTIÓN INFORMÁTICA | No se tiene establecido una política para el manejo y seguridad de la información. | 17 | Alteración de la base de datos. | Posible. | Preventivo. | Mejorar el encadenamiento interno de las bases de datos a través de cortafuegos. | Seguimiento a la integridad de las bases de datos. | Director de control interno Técnico Administrativo - Sistemas. | Seguimiento y validaciones aleatorias a la base de datos en aplicativo AUDIT |
| COMUNICACIONES | Falta de ética profesional. | 18 | Intención de deterioro de imagen corporativa. | Posible. | Preventivo. | establecer controles o seguimiento a las publicaciones en los diferentes medios de comunicación | seguimiento periódico a las publicaciones realizadas por el área de comunicaciones. | Control interno. Supervisor e interventor. | Validación o seguimiento aleatorio a publicaciones realizadas F-102-03_Seguimiento_de_medios. |

| IDENTIFICACIÓN | | | | ANÁLISIS | MEDIDAS DE MITIGACIÓN | | SEGUIMIENTO | | |
|--------------------|-----------------------------|--------|--|---------------------------------|-----------------------|---|---|------------------|--|
| Proceso y objetivo | Causas | Riesgo | | Probabilidad de materialización | VALORACIÓN | Administración del riesgo | Acciones | Responsable | Indicador |
| | | No. | Descripción | | Tipo de Control | | | | |
| TODOS LOS PROCESOS | Falta de ética profesional. | 19 | Influenciar o alterar costos de contratación para beneficio propio o favorecer a terceros. | Posible. | Preventivo. | Establecer controles aleatorios a los contratos realizados en un periodo de tiempo determinado. | Seguimiento aleatorio los contratos realizados en un periodo determinado. | Control interno. | Cantidad de contratos revisados / Total contratos. |
| PLANEACIÓN | Falta de ética profesional. | 20 | Concentración de autoridad o exceso de poder. | Posible. | Preventivo. | Distribución del poder de decisión en el personal directivo de la compañía. | Seguimiento a las decisiones de comité Junta directiva. | Control interno. | Cantidad de comité Junta directiva realizados / Total comités Junta Directiva planeados. |

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



Anexo B: estrategia antitrámite.

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Componente 2: Estrategia antitrámites.

| No. | Nombre del trámite, proceso o procedimiento. | Tipo de racionalización. | Acción específica de racionalización. | Situación Actual. | Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento. | Beneficio al ciudadano y/o entidad. | Dependencia responsable. | Fecha realización. | |
|-----|--|--------------------------|---|--------------------------------|--|--|--|--------------------|------------|
| | | | | | | | | Inicio. | Fin. |
| 1 | TRAMITE - certificados de retención. | Administrativa. | Optimización de los procesos o procedimientos internos. | solicitud y envío electrónico. | Desarrollar e implementar una funcionalidad que permita al usuario medir el nivel de satisfacción del servicio recibido. | Permite al Ciudadano evaluar y calificar la prestación del Servicio. | Contabilidad - Sistemas- ventilla única. | 01/02/2018 | 31/12/2018 |
| 2 | TRAMITE - certificados contables. | Administrativa. | Optimización de los procesos o procedimientos internos. | solicitud y envío electrónico. | Desarrollar e implementar una funcionalidad que permita al usuario medir el nivel de satisfacción del servicio recibido. | Permite al Ciudadano evaluar y calificar la prestación del Servicio. | Contabilidad - Sistemas- ventilla única. | 01/02/2018 | 31/12/2018 |

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



Anexo C: Rendición de cuentas.

| PLAN ANTRICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | | | | | |
|---|-------------|--|--|-----------------------------------|--------------------------|
| componente 3: rendición de cuentas | | | | | |
| subcomponente | actividades | | meta o producto | responsable | fecha programada |
| 1. información de calidad y en lenguaje comprensible. | 1.1 | Identificar las necesidades de información de la población, acerca de los programas y los proyectos de la institución. | Generar un Documento que contenga todas las inquietudes y necesidades de la comunidad con respecto a la labor del Instituto. | Líderes de proceso. | 28/02/2018 |
| | 1.2 | Documentar los diferentes mecanismos de rendición de cuentas a través de los cuales se genera el dialogo con la comunidad. | Listado de documentos a través de los cuales se genera interacción con la comunidad. | Gerencia- líderes de proceso. | 31/03/2018 |
| | 1.3 | Elaboración y divulgación de informes de gestión a través de diferentes medios. | Informe de gestión divulgado ante la comunidad y publicado en la página web. | Comunicaciones sistemas. | 28/02/2018 |
| 2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones. | 2.1 | Abrir espacios para pactar compromisos en cuanto a estrategias de comunicación con la comunidad. | Reuniones con la comunidad, chat. | Gerencia - líderes de proceso. | 31/03/2018 |
| | 2.2 | Hacerles seguimiento a los compromisos pactados con la comunidad. | Información actualizada en la página web. | Gerencia. | 30/07/2018 31/12/2018 |
| | 2.3 | Mantener actualizada la información que se publica en la página web. | Información actualizada en la página web. | oficina de sistemas. | 30/07/2018 31/12/2018 |
| 3. incentivos para motivar la rendición de cuentas y petición de cuentas. | 3.1 | Establecer mecanismos de participación y colaboración abierta con la ciudadanía. | Mejorar los canales existentes. | Comunicación de sistemas. | 31/03/2018 |
| | 3.2 | Promover los mecanismos de participación ciudadana. | Lograr una participación significativa de la comunidad en las rendiciones de cuentas. | Gerencia- oficina de comunicación | 31/12/2018 |
| | 4.1 | Elaboración de encuesta de percepción ciudadana. | Una encuesta anual de percepción ciudadana. | Oficina de comunicación - calidad | 31/12/2018 |

| | | | | | |
|--|-----|--|---|---------------------------------------|--------------------------|
| 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 4.2 | Publicación de resultados de las encuestas de percepción ciudadana y satisfacción del cliente. | Un informe de percepción ciudadana publicado en la web. | Oficina de comunicaciones - sistemas. | 30/06/2018 31/12/2018 |
|--|-----|--|---|---------------------------------------|--------------------------|

u

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



Anexo D: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Plan anticorrupción y atención al ciudadano

Componente 4: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

| Subcomponentes | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|--|-------------|---|---|--|--|
| 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico. | 1.1 | Establecer un mecanismo de comunicación directo entre la dependencia responsable de servicio al ciudadano y la alta dirección. | Establecer reuniones periódicas con la alta gerencia para prestar un mejor servicio de atención al ciudadano. | Gerencia. | 30/04/2018 31/08/2018 31/12/2018 |
| 2. Fortalecimiento de los canales de atención. | 2.1 | Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web. | Promoción de la página web y redes sociales de la entidad. | Dirección administrativa y financiera. Comunicaciones | 4/4/2018 |
| | 2.2 | Implementar sistemas de información que facilite la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos. | Implementar capacitaciones sobre la atención al usuario | Dirección administrativa y financiera. Comunicaciones. Calidad. | 30/06/2018 |
| | 2.3 | Establecer indicadores que permita medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos. | Llevar estadísticas acerca de los sistemas de atención al cliente. | Dirección administrativa y financiera. Ventanilla única. | 31/06/2018, 31/12/2018 |
| 3. Talento humano. | 3.1 | Evaluar el desempeño de los servidores públicos relacionados con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos | Incluir el tema de atención al cliente en la evaluación de desempeño. | Dirección administrativa y financiera. | 31/12/2018 |
| 4. Normativo y procedimental. | 4.1 | Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos | Un reglamento revisado, establecido y/o actualizado. | Dirección administrativa y financiera. Calidad. Comunicaciones. Jurídico | 31/12/2018 |
| 5. Relacionamiento con el ciudadano. | 5.1 | Caracterizar a los ciudadanos - usuarios y revisar la pertinencia de los mecanismos de comunicación empleados por la entidad. | Una revisión anual del uso de los canales de comunicación de atención al ciudadano. | Dirección administrativa y financiera. Comunicaciones. | 31/12/2018 |
| | 5.2 | Realizar periódicamente mediciones de procesos de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional e informar los resultados a nivel directivo. | Realizar encuesta percepción ciudadana. | comunicaciones. | 31/12/2018 |

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



Anexo E: mecanismos para la transparencia.

Plan anticorrupción y atención al ciudadano

componentes 5: mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | |
|--|-------------|---|---|--|------------------------|
| 1. Lineamiento de transparencia. | 1.1 | Publicación de información mínima obligatoria de acuerdo al artículo 9 de la ley 1712 de 2014. | Publicación de la información actualizada constantemente. | Sistemas. | Fin de cada mes. |
| | 1.2 | Publicación de Información sobre contratación en la página web del instituto. | Publicación actualizada mensualmente de los contratos y convenios firmados por el instituto en la página web. | Sistemas. | 5 de cada mes |
| 2. lineamientos de transparencia pasiva. | 2.1 | Responder oportunamente las solicitudes de acceso a la información de acuerdo a los términos de ley. | No exceder los términos de ley para responder la solicitud. | Líder de proceso, ventanilla única. | 30/06/2018, 31/12/2018 |
| | 2.2 | Aplicar el principio de gratuidad en el acceso a la información. | Entrega de la información y/o documentación sin cobro alguno. | Ventanilla única. | 30/06/2018, 31/12/2018 |
| 3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la información. | 3.1 | Articulación de los instrumentos de gestión de la información con el sistema de gestión documental. | Sistema articulado. | Ventanilla única. | 30/06/2018, 31/12/2018 |
| 4. Criterio diferencial de accesibilidad. | 4.1 | Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. | Ruta de acceso para personas en condición de discapacidad. | Dirección administrativa y financiera. | 31/12/2018 |