

**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.	Documentar la 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 viabilización 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. Socializar Manual de Supervisión de Obra.	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 AUDI.
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.	Documento con la necesidad de información de la comunidad.	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, apertura de canal de comunicación, chat.	Gerencia - líderes de proceso.	31/03/2018
	2.2	Hacerle 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 pagina 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 y abrir un canal nuevo de comunicación.	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. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaboración de encuesta de percepción ciudadana.	Una encuesta anual de percepción ciudadana.	Oficina de comunicación - calidad	31/12/2018
	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

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. Manual del usuario interno y externo	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.	Sistema de información implementado. Capacitación atención al usuario. Actualización de informes atención al usuario	Dirección administrativa y financiera. Comunicaciones. Calidad.	30/06/2018
	2.3	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Un canal nuevo implementado.	Dirección administrativa y financiera. Comunicaciones.	31/7/2018
	2.4	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.	Una encuesta percepción ciudadana.	Calidad- 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 712 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 las solicitudes.	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.	31/3/2018