SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Tuluá - INFITULUA E.I.C.E.
Vigencia: Año 2020
Fecha de Publicación: Enero 18 del 2021
Componente: Políticas que integran el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

TERCER SEGUIMIENTO				
Componente	**Subcomponente**	**Actividades Programadas**	**% De Avance**	**Observaciones**
GESTIÓN DE RIESGOS ADMINISTRATIVOS O DE CORRUPCIÓN	Monitoreo y revisión	Monitoreo de los controles realizados y de las acciones tomadas en cada proceso para disminuir el riesgo inherente a la corrupción.	100%	Se realizó el seguimiento por parte del Jefe de Oficina Asesor de Control Interno a las actividades de control existente y acciones estipuladas en los riesgos de anticorrupción, donde se informó de los incumplimientos.
	Seguimiento	Realizar seguimiento a los Riesgos conforme lo que enmarca la Guía para la Construcción del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.	100%	Se realizó el seguimiento a cada uno riesgos por parte del Jefe de Oficina Asesor de Control Interno.
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	2. Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	100%	Se alquiló un software con el objetivo de recibir, tramitar y resolver las PQRS que los ciudadano formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la institución, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la institución y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan mejorar la gestión.
		Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos	100%	A partir del mes de junio se implemento la encuesta de satisfacción al cliente donde se incluye los siguientes ítems: Tiempo de espera para ser atendido, atención brindada por el servidor público, la información recibida fue: comodidad y limpieza de las instalaciones. Para un total del segundo semestre del 81%.
	3. Talento Humano	Fortalecer las competencias de los servidores públicos en temáticas de atención del ciudadano	100%	A través del SENA se capacitaron a los servidores públicos en "Servicio al cliente interno y externo de acuerdo con las políticas de la organización".
		Evaluar el desempeño de los funcionarios del instituto en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos	100%	Encuesta de satisfacción al cliente
	4. Normativo y procedimental	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	100%	Se evidenció en la página web institucional la publicación del informe denominado resumen por mes PQRS recibidas y con respuesta del segundo semestre de 2020.

TERCER SEGUIMIENTO				
Componente	**Subcomponente**	**Actividades Programadas**	**% De Avance**	**Observaciones**
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	1. Lineamientos de transparencia activa	Publicación de información mínima obligatoria de acuerdo al artículo 9 de la Ley 1712 de 2014	75%	La página web institucional sufrió una organización en cumplimiento con los lineamientos y criterios de las fases de la Estrategia Gobierno en Línea, relacionados con la publicación y divulgación de información, así como los mandatos de la Ley 1712 de 2014, el Decreto 1081 de 2015 (libro 2, parte 1, título 1), Ley 1474 de 2011 y Resolución No. 3564 del 31 de diciembre de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.
		Publicación de información sobre contratación pública en la página web del instituto.	100%	Los procesos contractuales se encuentran actualizados hasta la fecha en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP.
	2. Lineamientos de transparencia pasiva	Responder oportunamente las solicitudes de acceso a la información de acuerdo a los términos de ley	100%	Se evidenció la respuesta de las PQRS en los tiempos establecidos por la Ley, según los indicadores registrado mensualmente.
		Aplicar el principio de gratuidad en el acceso a la información	100%	Actualmente el instituto no genera ningún cobro por los tramites solicitados.
	3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la información	Articulación de los instrumentos de gestión de la información con el sistema de gestión documental	70%	Se alquiló un software con el objetivo de recibir, tramitar y resolver las PQRS que los ciudadano formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la institución, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la institución y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan mejorar la gestión. En proceso de armonización con el sistema de gestión documental.
	4. Criterio diferencial de accesibilidad	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad	0%	Sin ejecución de actividades.
	5. Monitoreo del acceso a la información pública	Realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública	100%	Se evidenció la respuesta de las PQRS en los tiempos establecidos por la Ley, según los indicadores registrado mensualmente.
6. INICIATIVAS ADICIONALES	Evaluación y seguimiento	Encuestas en el cual la entidad pueda hacer seguimiento a las observaciones de los servidores públicos en el proceso de la implementación del Código de Integridad	0%	Sin ejecución de actividades.
PROMEDIO DE AVANCE DEL TERCER SEGUMIENTO			**73%**	
CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			**80%**	

Elaboró: Juan Manuel Camacho Dávalos - Jefe de Oficina Asesor de Control Interno