

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO

CORTE SEPTIEMBRE 01 – DICIEMBRE 30 DE 2022



DALIRIS ARIAS MARIN
Asesora de Control Interno
Enero de 2023

CONTENIDO

1. CARTA DE PRESENTACIÓN	3
1.1. CRITERIOS	3
1.2. OBJETIVOS	4
2. RESULTADOS	4 - 8
3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9 -10

1. CARTA DE PRESENTACIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es un instrumento de tipo preventivo que fija las estrategias de carácter institucional en términos de mitigación de riesgos, acceso ágil y sencillo a los trámites y servicios de la entidad, generación de espacios de diálogo para la participación ciudadana, rendición de cuentas y finalmente el mejoramiento de la transparencia y acceso a la información pública de calidad, convirtiéndose en una herramienta de control social que tiene como objetivo hacer partícipe a la ciudadanía de las actuaciones de la entidad.

De esta manera, la oficina de Control Interno de Infi-Manizales en cumplimiento de su función de prevención y control, presenta el seguimiento correspondiente al periodo septiembre 01- diciembre 30 de 2022; lo anterior, acorde con los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 y en aras de fortalecer la labor institucional de la Administración, brindando un marco de referencia para el desarrollo del buen gobierno en materia de lucha contra la corrupción, realizó el respectivo seguimiento a las estrategias instauradas por la Administración, conforme a los procesos institucionales, en torno al cumplimiento de las metas enmarcados en los siguientes componentes: identificación de los riesgos de corrupción, estrategia Anti trámites, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y rendición de cuentas.

1.1. CRITERIOS

- Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción.
- Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015.
- Decreto 1081 de 2015: Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Decreto ley 019 de 2012: Decreto Anti trámites.
- Ley 1712 de 2014: Ley de transparencia y acceso a la información.
- Ley 1755 de 2015: Derecho fundamental de petición y Decretos reglamentarios.
- Decreto 491 de 2020: Términos de respuesta
- Instrumentos aportados por la Presidencia de la República en su Manual "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 - 2015".

1.2. OBJETIVO

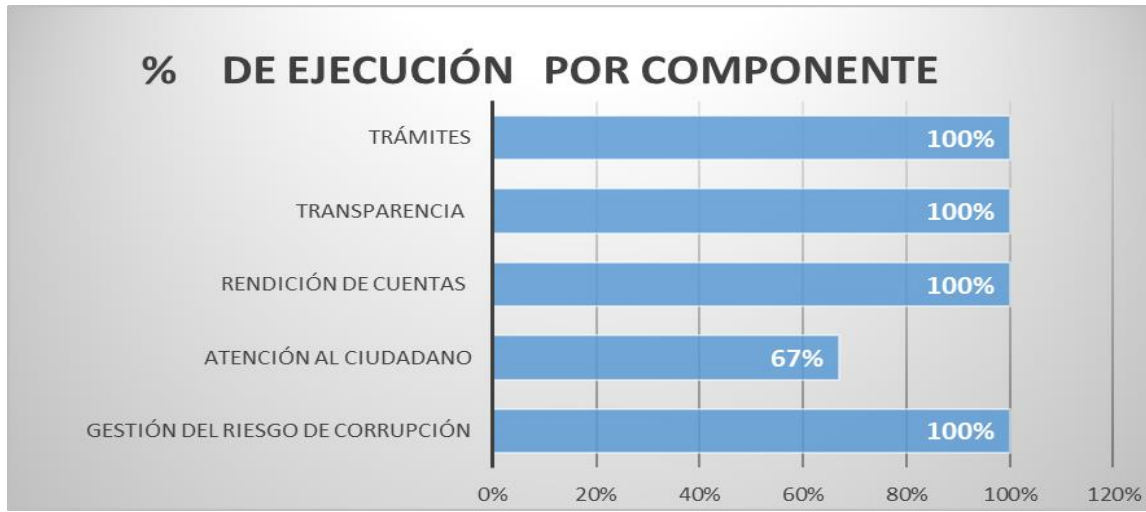
Determinar, el cumplimiento de lo programado para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el periodo comprendido entre septiembre 01-diciembre 30 de 2022; el mismo, estará a disposición para su respectiva consulta web por parte de los ciudadanos, entidades de control y veedores entre otros.

2. RESULTADOS

Se verificó el cumplimiento de las acciones programadas para los seis (6) componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el tercer cuatrimestre de la vigencia 2022:

2.1. PORCENTAJE (%) DE AVANCE POR COMPONENTES PROMEDIO PORCENTAJE EJECUTADO

Componente	% por Componente
Gestión del riesgo de corrupción	100%
Atención al Ciudadano	67%
Rendición de Cuentas	100%
Transparencia	100%
Trámites	100%
Total Promedio	90%



En general, se determina un porcentaje de ejecución promedio del 90%, en el segundo cuatrimestre del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

2.2. ACCIONES ADELANTADAS POR COMPONENTE.

Gestión del riesgo de corrupción		Porcentaje de Avance	Descripción
1	Revisar y actualizar la política de administración de riesgos	100%	Mediante Acuerdo 012 de 2021 se adoptó el SAR del Instituto. En sesión del Consejo Directivo No. 312 se adoptó el MIPG en el que incluye el Sistema de Control Interno.
2	Socializar la política con las partes interesadas	100%	El SARC y SARM se encuentran socializadas. Se realizaron las socializaciones de LAFT y SARO, según el plan de trabajo establecido.
3	Revisar y actualizar el mapa de riesgos de corrupción	100%	Se efectuó revisión del mapa de riesgos de corrupción del instituto sin que se evidenciaran ajustes.
4	Socializar mapa de riesgos de corrupción a las y los servidores públicos y contratistas	100%	Se socializó en los distintos comités y espacios institucionales con funcionarios y contratistas según obra en las evidencias de actas y listados de asistencias.
5	Monitorear y revisar trimestralmente los riesgos de corrupción, verificando el cumplimiento del plan de acción.	100 %	Este informe corresponde al informe de cierre de la vigencia 2022.
Atención al ciudadano		Porcentaje de Avance	Descripción
1	Realizar un análisis integral de los mecanismos actuales de atención al ciudadano implementados por Infi-Manizales.	100%	Se actualizó el autodiagnóstico a través de las herramientas de MIPG de la política de atención al ciudadano. Se recibió la calificación de la política a través del FURAG para la vigencia 2021. Y se evaluaron los mecanismos de atención al ciudadano.
2	Definir con base en el análisis realizado, un plan de acción que conduzca a mejorar el servicio y la atención al ciudadano ofrecido por Infi-Manizales.	50%	Se construye un modelo de atención al ciudadano con base en el análisis realizado, y con ello se inicia la construcción del plan de acción. El enfoque se realiza en el concepto de Servicio Humanizado, una forma de relacionarse con el ciudadano, utilizando un diálogo más atento y cercano, basado en la empatía.
3	Ejecutar el plan de acción definido	50%	Se ejecutó el plan de acción del Área Comercial con énfasis en la atención al cliente y la mejora de los tiempos de servicio, reduciendo notablemente los tiempos entre análisis, aprobación y desembolso y sosteniendo un alto nivel de calificación del servicio.

Rendición de Cuentas		Porcentaje de Avance	Descripción
1	Definir escenarios y canales para la rendición de cuentas	100%	Se realizó la identificación de los diferentes canales y escenarios para rendición de cuentas, en el marco de la estrategia de relacionamiento del Instituto.
2	Elaborar cronograma para publicación y divulgación	100 %	Se elaboró un cronograma para la rendición de cuentas 2022.
3	Implementar el cronograma para la publicación y divulgación	100 %	El cronograma se encuentra publicado en el Almera, y su ejecución iniciaría en 2023.
4	Evaluar resultados	100%	La evaluación del ejercicio de rendición de cuentas de la vigencia 2022 se incluirá en el plan del 2023.
Transparencia		Porcentaje de Avance	Descripción
1	Actualizar el estado de la aplicación de la ley 1712 de 2014.	100%	Se hizo seguimiento de cumplimiento del estado de la aplicación de la Ley de Transparencia. El cual se encuentra reportado en el sistema.
2	Realizar una auditoría al cumplimiento de la ley 1712 de 2014.	100%	Se realizó seguimiento a la matriz remitida por la líder de TI, y se evidenció cumplimiento de los requerimientos ITA con un resultado de 86 puntos, auditado por Procuraduría General de la Nación.
3	Revisar y actualizar los instrumentos para la gestión de la información establecidos por la ley 1755 de 2015: El Registro o inventario de activos de Información, el Esquema de publicación de información, y El Índice de Información Clasificada y Reservada.	100%	Se ha adelantado un trabajo de actualización de las TRD, Cuadro de clasificación instrumental y otros documentos que son insumo para la actualización del Índice de Información clasificada y reservada.
4	Realizar el informe del primer semestre de las PQR.	100%	La oficina de Control Interno de Infi-Manizales, presentó el seguimiento a las PQRs correspondientes al primer semestre de la vigencia 2022. De esta manera, se adelantó evaluación a (152) peticiones, que corresponden al 100% de PQRs radicados.
5	Realizar el informe del segundo semestre de las PQR.S.	100%	La oficina de control Interno de Infimanizales, presentó seguimiento a las PQRs correspondiente al corte julio-septiembre la vigencia 2022.
Trámites		Porcentaje de Avance	Descripción
1	Realizar la identificación y priorización de trámites con el propósito de actualizar la información en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	100 %	Con base en las actualizaciones realizadas al proceso inscrito en el SUIT, el proceso de actualización se llevará a cabo en el 2023.

2	Racionalizar los trámites según el cronograma establecido.	100%	Durante la vigencia no se estableció cronograma para la actualización de tramites en el SUIT.
AVANCE CONSOLIDADO AL CORTE		90 %	

2.3. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Unidad de riesgo	Clasificación del Riesgo	Riesgo	Causa raíz	Posibles consecuencias	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo
Créditos	Financiero	Inaplicación de las políticas de Créditos para beneficio de un cliente.	Falta de aplicación de los requisitos y las políticas establecidas por el Instituto para el otorgamiento de créditos.	Procesos disciplinarios a los funcionarios. Pérdida de recursos.	Rara vez	Catastrófico	Moderada
Gestión Documental	Operacional	Alteración o manipulación de documentos oficiales.	Acceso no controlado de personal interno y externo al archivo	Perdida de información Procesos disciplinarios, fiscales y penales para los funcionarios involucrados	Rara vez	Moderado	Baja
Gerencia de Proyectos	Operacional	Utilización indebida de información de los proyectos para el beneficio propio o de terceros.	Vulnerabilidad de la información.	Perdida de información. Pérdida de imagen corporativa. Pérdida de oportunidades de negocio.	Rara vez	Moderado	Baja
Contratación	Operacional	Utilización de una modalidad de contratación inapropiada para el tipo de proceso contractual.	Inobservancia del ordenamiento jurídico vigente.	Procesos disciplinarios, fiscales y penales para los funcionarios involucrados.	Rara vez	Mayor	Baja
Inversiones en Renta Fija	Financiero	Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera a cambio de beneficios	Falta de aplicación de las políticas establecidas por el Instituto.	Pérdida de rentabilidad de las inversiones.	Rara vez	Mayor	Baja

		indebidos para servidores públicos encargados de su administración.					
Gestión de Recursos Humanos	Operacional	Alteración de los datos para el pago de nómina.	Acción u omisión en el ingreso de datos asociados a la nómina para favorecer intereses de terceros.	Pérdida de recursos.	Rara vez	Moderado	Baja
Inversiones en Renta Variable	Financiero	Realización de inversiones sin el cumplimiento de los requisitos para el favorecimiento de terceros.	Falta de observancia y aplicación de las políticas, procesos y procedimientos asociados con la realización de inversiones.	Pérdida de recursos. Procesos disciplinarios y fiscales.	Rara vez	Catastrófico	Moderada
Gestión de Tecnologías de la Información	Tecnológicos	Sistemas de información susceptibles a manipulación o adulteración para el favorecimiento de terceros.	Favorecimiento a terceros. Concentración de la información sobre la seguridad de los sistemas.	Perdida de información.	Rara vez	Mayor	Baja

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Acorde con el seguimiento adelantado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el cuatrimestre septiembre 01 – diciembre 30 de 2022, se evidencia una ejecución porcentual promedio del 90%, tal y como a continuación se señala:

De esta manera, se señala el componente que no alcanzo el 100% de ejecución a diciembre 30 de 2022:

Atención al ciudadano		Porcentaje de Avance	Descripción
1	Realizar un análisis integral de los mecanismos actuales de atención al ciudadano implementados por Infi-Manizales.	100%	Se actualizó el autodiagnóstico a través de las herramientas de MIPG de la política de atención al ciudadano. Se recibió la calificación de la política a través del FURAG para la vigencia 2021. Y se evaluaron los mecanismos de atención al ciudadano.
2	Definir con base en el análisis realizado, un plan de acción que conduzca a mejorar el servicio y la atención al ciudadano ofrecido por Infi-Manizales.	50%	Se construye un modelo de atención al ciudadano con base en el análisis realizado, y con ello se inicia la construcción del plan de acción. El enfoque se realiza en el concepto de Servicio Humanizado, una forma de relacionarse con el ciudadano, utilizando un diálogo más atento y cercano, basado en la empatía.
3	Ejecutar el plan de acción definido	50%	Se ejecutó el plan de acción del Área Comercial con énfasis en la atención al cliente y la mejora de los tiempos de servicio, reduciendo notablemente los tiempos entre análisis, aprobación y desembolso y sosteniendo un alto nivel de calificación del servicio.

Bajo este contexto, se recomienda continuar trabajando y enfatizando en el componente Atención al Ciudadano, con el objetivo de culminar con el cumplimiento de lo planeado para la vigencia 2022.

ORIGINAL FIRMADO
DALIRIS ARIAS MARIN
Asesora de Control Interno