



Entidad: INSTITUTO DE FOMENTO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA INFIDER						Año: 2017		SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN		ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Estrategia, mecanismo,	Actividades	Avances Actividades		Actividades realizadas		Responsable	Anotaciones				
		Abril 30 de 2017		Aug-31	Dec-31						
Mapa de Riesgos de Corrupción	Analizar los riesgos de la corrupción por cada proceso identificados en el año 2016, por parte de la Oficina Asesora de Control Interno del INFIDER y el Administrador de Riesgos contratado por el INFIDER y proponer acciones de mejoramiento.	La Oficina Asesora de Control Interno del INFIDER con corte a 31 de enero del presente año, elaboró y presentó el informe de los Riesgos Operativos del INFIDER y los Riesgos de la Corrupción los cuales son publicados en la página web del INFIDER, tomando como base la metodología propuesta en la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento. Actividad cumplida				Oficina Asesora de Control Interno	El informe de Diagnóstico incluyó la revisión de todos y cada uno de los riesgos operativos y cada uno de los riesgos de la corrupción identificados y documentados en los diferentes Mapas por Proceso, y el estudio de la Política de Riesgos contenida en el Manual de Riesgos del INFIDER. Las recomendaciones y conclusiones presentadas por la Oficina de Control Interno fueron analizadas en el comité de Gerencia.				
	Revisar, actualizar y difundir el mapa de riesgos operativos de cada proceso por parte de la Dirección administrativa y Financiera, el Administrador de Riesgos y con el acompañamiento y asesoría de la Oficina Asesora de Control Interno.	Se estructuró la propuesta de actualización a los riesgos a ser entregada a la Gerencia y ala Dirección Administrativa y Financiera para su revisión; las diferentes actividades se realizaron en coordinación con la Oficina Asesora de Control Interno.				Dirección Administrativa y Financiera, Oficina Asesora de control Interno	La actualización incluye elementos como identificación de riesgos, análisis de causas, posibles consecuencias, controles y acciones que eliminen las causas que originan el riesgo. La valoración y evaluación de los riesgos de la corrupción se encuentra en proceso por parte de la Oficina Asesora de Control Interno.				
	Realizar seguimiento periódico a las acciones de control establecidas para cada riesgo y registrar el estado de los mismos a través del sistema de planeación institucional, por parte de cada proceso.	De acuerdo con la formulación del mapa de riesgos de la corrupción, se evidencia el seguimiento del mapa de riesgos por parte de los procesos así: Formulación de la Política: seguimiento hasta el mes de abril de 2017 Instrumentalización de la política: seguimiento hasta abril de 2017 Difusión de la política: seguimiento hasta abril de 2017 Gestión Financiera: seguimiento abril de 2017 Gestión documental: seguimiento hasta abril de 2017 Gestión administrativa: seguimiento hasta abril de 2017 Gestión contractual: el mismo de gestión administrativa hasta el mes de abril de 2017 Gestión Humana: seguimiento hasta abril de 2017				Todos los Procesos del INFIDER	Es necesario realizar el seguimiento oportuno a los controles establecidos en el mapa de riesgos de los procesos, de acuerdo con la política de administración del riesgo establecida en el INFIDER.				

	<p>Monitorear el estado de los riesgos desde la alta dirección para la toma de decisiones por parte de la alta dirección.</p>	<p>La gerencia a través del comité de técnico Gerencia presentó la propuesta a la Oficina de Control Interno para modificar y actualizar el mapa de riesgos de la corrupción, el cual fue publicado en la página web del INFIDE el 31 de enero de 2017.</p>			<p>Alta Gerencia, Comité Técnico de Gerencia</p>	<p>Los mapas de riesgos de la corrupción son entregables y son identificación cada uno de los riesgos en cada proceso, con sus respectivas causas, controles, acciones y consecuencias. Se encuentra pendiente la aprobación de la propuesta de los mapas de riesgos y la socialización a las áreas del Departamento para que continúen con la valoración y evaluación; una vez terminados se publicará en Calidad-DAFP</p>
	<p>Evaluar la efectividad de la política de Administración del Riesgo y los controles establecidos en los mapas de riesgos, por parte de la Oficina de Control Interno.</p>	<p>la Oficina asesora de Control Interno del INFIDER hace una revisión permanente al mapa de riesgos de la corrupción que están identificados en cada proceso, y presenta informe al comité técnico de gerencia.</p>			<p>Oficina de Control Interno</p>	<p>Con el trabajo realizado en cada una de las áreas del INFIDER, se revisaron los posibles controles para cada uno de los nuevos riesgos identificados. De otro lado con el administrador de riesgos contratado por el INFIDER en la vigencia 2016 y con el apoyo de la Oficina Asesora de Control Interno se hizo la revisión y la actualización del manual de riesgos y la creación del comité de riesgos así como la efectividad de los controles de cada uno de los riesgos.</p>
<p><b>Estrategia Anti-trámites</b></p>	<p>Diseñar las políticas de operación para el uso de archivos electrónicos para todas las áreas del INFIDER articulado con las tablas de retención documental.</p>	<p>El comité de Gestión documental en coordinación con la gerencia y la dirección Administrativa y Financiera están definiendo las políticas de operación y se está revisando y actualizando las tablas de retención documental para integrarlas al nuevo sistema integrado de información financiera SIF.</p>			<p>Comité de Gestión Documental, Comité técnico de Gerencia</p>	<p>El INFIDER realizó la adquisición de un software financiero que va a integrar todas las operaciones financieras y administrativas de la entidad, está haciendo la revisión y actualización de las tablas de retención documental para poner en marcha un excelente programa de gestión documental.</p>
	<p>Publicar en la página Web del INFIDER y en las redes sociales información sobre las actividades que desarrolla la entidad, en cumplimiento de sus procesos misionales y de apoyo Fecha de cumplimiento: Permanente</p>	<p>En la página web del INFIDER y las redes sociales se han publicado las noticias de alto impacto para la entidad como son los créditos que se hacen a los entes territoriales para obras de fomento y desarrollo, los estados financieros, la contratación se publica en el SECOP y en el SIA de la Contraloría General de Risaralda.</p>			<p>Gerencia, Dirección Administrativa y Financiera, Oficina asesora Jurídica</p>	<p>Las operaciones del INFIDER son publicadas en la página web de la entidad (Estados financieros, plan de adquisiciones, plan estratégico, plan de acción, estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, mapas de riesgo de la corrupción, la contratación en el SECOP, informes cuatrimestrales pormenorizados del estado de control interno del INFIDER), en cartelera, informes a la Junta Directiva, informes a la Asamblea del Departamento de Risaralda, Contraloría General de Risaralda, Contaduría General de la Nación, Departamento Administrativo de la Función Pública, etc. La entidad contrató los servicios de un profesional en comunicación social y periodismo como apoyo en la divulgación institucional (radio, prensa, televisión, redes sociales etc)</p>
<p><b>Rendición de cuentas</b></p>	<p>Realizar los diferentes comités que hay creados por ley al interior del INFIDER y continuar con las reuniones convocadas de acuerdo a las directrices de creación con el fin de mantener al día y poder alimentar con esta información la página web, las redes sociales y los diferentes entes de control que solicitan la información de acuerdo a la normatividad existente.</p>	<p>Durante el año 2016 y hasta el 30 de abril de 2017 se han realizado los diferentes comités y como invitado el jefe Asesor de la Oficina de control interno y el acompañamiento de la Gerencia, la Oficina Asesora Jurídica, la Dirección Administrativa y Financiera, la información ha fluido en los tiempos establecidos para su respectiva rendición.</p>			<p>Gerencia- Dirección Administrativa y Financiera- Oficina Asesora de Control Interno- Oficina Asesora jurídica</p>	<p>Dentro de la planeación se prevén estas reuniones con periodicidad.</p>

	<p>Realizar como mínimo:  Junta Directiva cada dos meses.  Comité de Gerencia por lo menos cada 15 días.  Los otros comités de acuerdo a lo establecido en los manuales y las resoluciones.  Boletines de prensa por lo menos cada ocho días los comités están al día.</p>	<p>Durante el 2016 y hasta el 30 de abril de 2017 se han realizado las juntas directivas. Los diferentes comités que existen en el Infider han hecho sus respectivas reuniones.  los boletines de prensa se han enviado a los diferentes medios de información que hay en la ciudad.</p>			<p>Comité Técnico de Gerencia</p>	<p>Las reuniones de Junta Directiva se hacen con la respectiva programación, así mismo con las reuniones de los comités y el Asesor en comunicaciones hace los boletines de prensa.</p>
	<p>Elaborar cada semana los Boletines Informativos externos con la información pertinente sobre la gestión que hace la gerencia apoyando los proyectos de fomento y desarrollo de los entes territoriales.</p>	<p>Se han presentado los boletines Informativos Externos a los medios de comunicación, la gestión se le rinde y presenta a la junta directiva los mismos se detallan en la página web del INFIDER.</p>			<p>Gerencia, Dirección Administrativa y Financiera, Asesor de Comunicaciones</p>	<p>El Asesor en comunicaciones que ha contratado el INFIDER hace los boletines de prensa para los diferentes medios de información que hay en la región.</p>
	<p>Utilizar espacios físicos para difundir información sobre la gestión del INFIDER.</p>	<p>Durante la vigencia del año 2016 y hasta el 30 de abril de 2017 se han realizado invitaciones permanentes a los clientes de nuestra entidad como son el Gobernador de Risaralda, Alcaldes de los entes territoriales, secretarios de</p>			<p>La Gerencia con todos los funcionarios del INFIDER</p>	<p>En las Jornadas de sensibilización se brindaron orientaciones conceptuales y metodológicas, sobre el portafolio de servicios que presta el INFIDER. La información de la gestión del INFIDER se manda a la Gobernación para que sea incluida en la Rendición de</p>
Atención al Ciudadano	<p>Elaborar y difundir la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para la vigencia. Fecha de Cumplimiento: 30-01-2017</p>	<p>La Gerencia con el comité de gerencia y los responsables de cada área hace la construcción de la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano y el mapa de riesgos de la corrupción del INFIDER E</p>			<p>La Gerencia con todos los funcionarios del INFIDER</p>	<p>la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano y el mapa de riesgos de la corrupción del INFIDER se hace cada año cumpliendo así con las directrices de ley 1474 de 2011 y el DAFP. La estrategia se encuentra publicada en la Página web de la entidad <a href="http://www.infider.gov.co">www.infider.gov.co</a></p>
	<p>Liderar en coordinación con todos los funcionarios del INFIDER la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano.  Esta estrategia ha sido elaborada, difundida y publicada de acuerdo a los lineamientos del estatuto anticorrupción ley 1474 de 2011.</p>	<p>Durante el periodo de vigencia del año 2016 y hasta el 30 de abril de 2017, se han definido los roles del INFIDER frente a la implementación de la lucha contra la corrupción y atención al ciudadano así como Acceso a la información en la entidad,</p>			<p>Todos los funcionarios del INFIDER</p>	<p>El protocolo de Servicio al Ciudadano está incluido en el manual de MECI-CALIDAD, y ha sido socializado con los funcionarios del INFIDER. (MECI-CALIDAD Dirección Estratégica). En lo que hace referencia a los canales de servicio se ha trabajado en el fortalecimiento de los mismos ejecutando las siguientes acciones:  - Canal presencial: El INFIDER a través de el área comercial hace un cronograma de visitas a todos los clientes del INFIDER.  - Canal Telefónico: Se realizan constantemente llamadas vía telefónica - Canal Escrito: Campañas de socialización de los servicios que presta el INFIDER. En cuanto a la socialización y aplicación de esta estrategia se realizaron capacitaciones al interior de la entidad, igualmente se ajustó la Página web (<a href="http://www.infider.gov.co">www.infider.gov.co</a>) con el fin de cumplir los requerimientos de la Ley en mención.</p>

	Definir y ejecutar cronograma de actividades para el desarrollo del modelo de servicio integral para la atención al ciudadano.	El área comercial del INFIDER con los profesionales universitarios comerciales elaboraron un cronograma con las actividades para el desarrollo del modelo de servicio integral a todos nuestros clientes, dichas actividades se han venido desarrollando de acuerdo con la planeación establecida.			Gerencia, Dirección Administrativa y Financiera, Area Comercial	Con miras a implementar el Modelo de Servicio Integral para la Atención al Ciudadano, el cual incluye temas como: canales y niveles de atención, portafolio de servicios, protocolos y estrategias de atención, los profesionales del área comercial de la entidad elaboró un cronograma, el cual fue conocido por esta Oficina encontrando el cumplimiento y desarrollo de la mayoría de actividades programadas dentro de los terminos estipulados.
	Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.	De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del cliente, los visitantes del INFIDER consideran que se brinda una atención adecuada y oportuna; adicionalmente, opinan que los servidores de la entidad conocen los temas sobre los cuales son consultados y que tienen actitud y disposición para dar orientación.			La Gerencia con todos los funcionarios del INFIDER	El INFIDER con los profesionales Comerciales, ha venido utilizando la atención presencial y personalizada a los diferentes clientes de la entidad esto ha permitido medir de manera constante el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado.
	Capacitar de manera permanente a los funcionarios del INFIDER en temas relacionados con servicio al ciudadano y a nuestros clientes.	Los funcionarios del INFIDER han participado en charlas, temas y conferencias relacionadas con la atención al ciudadano que es la razón de ser de nuestra entidad.			La Gerencia con todos los funcionarios del INFIDER	Las capacitaciones a las cuales han asistido los funcionarios del INFIDER , han contribuido a fortalecer la gestión institucional de la entidad, a través del fortalecimiento de los canales de atención.
<b>Atender oportunamente de manera completa las peticiones que presentan los ciudadanos</b>	Prestar un excelente servicio a los clientes del INFIDER con criterios de calidad, oportunidad y atención especial.	Se reformó la estructura de las instalaciones del INFIDER más cómodas y modernas donde se instaló la ventanilla única de una manera más práctica, se amplió la sala de juntas para brindarle apoyo a nuestros clientes y el área comercial quedo en el área administrativa para prestar un excelente servicio.			La Gerencia con todos los funcionarios del INFIDER	Los clientes del INFIDER han dado testimonio de como es la forma de atención y el grado de satisfacción.
	Responder oportunamente el 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos al INFIDER.	El INFIDER tiene implementado la estrategia para contestar las PQRYD que son presentadas, estas son: el buzón de sugerencias, la página web con el enlace para presentar la queja en forma virtual, la línea 018000, la ventanilla única, el correo electrónico infider@infider.gov.co etc.			La Gerencia con todos los funcionarios del INFIDER	las inquietudes presentadas, así como los derechos de petición y las solicitudes de información fueron contestadas en el menor tiempo teniendo en cuenta los lineamientos legales.
	Atender oportunamente al total de usuarios que requieren información del INFIDER.	Durante la vigencia del año 2016 y hasta el 30 de abril de 2017 se han atendido oportunamente todas solicitudes de información que han solicitado al INFIDER.			La Gerencia con todos los funcionarios del INFIDER	Información verificada en cada una de las dependencias.
	Presentar informes de la atención a las PQRYD que ingresan al INFIDER.	Durante la vigencia del año 2016 se han presentado dos (2) informes a la Alta Dirección donde se indica la totalidad de peticiones recibidas, quejas y reclamos que ingresaron al INFIDER y como fue el tiempo de respuesta.			La Gerencia con todos los funcionarios del INFIDER	La Oficina asesora de Control Interno del INFIDER realiza seguimiento a las PQRYD que llegan a la entidad y revisa los derechos de petición que han ingresado y que se han contestado en el menor tiempo con la satisfacción del peticionario. El buzón de sugerencias siempre está vacío, los medios virtuales así como la línea gratuita no han habido PQRYD s
	Administrar funcionalmente el enlace virtual PQRYD y el respectivo formulario PQRYD que hay en el enlace de <a href="http://www.infider.gov.co">www.infider.gov.co</a>	Durante el periodo se ha administrado la página y no han realizado PQRYD.			Funcionario encargado de la página web	El funcionario encargado de la página web y de administrar el enlace PQRYD mediante el Formulario PQR, tipifica la petición y en caso de que la hubiera ingresaría los terminos para resolverla y la asignaría al área correspondiente.

<b>Facilitar la Participación Ciudadana en la Gestión Institucional</b>	<p>Formular planes, programas o proyectos de acuerdo a las visitas programadas por los profesionales comerciales a todos los usuarios y clientes del INFIDER.</p>	<p>Se han realizado asesorías en las áreas de presentación y evaluación de proyectos, presupuesto, contratación, control interno, riesgos etc. a los entes territoriales que son clientes nuestros de acuerdo estas asesorías el INFIDER en cabeza de la alta gerencia proyecta el plan estratégico de la entidad que es la carta de navegación.</p>			<p>Gerencia, comité de Gerencia, profesionales comerciales</p>	<p>De acuerdo a la información reportada por la Dirección Administrativa y Financiera en cuanto al comportamiento de los ingresos y de los dineros que se han colocado en créditos de acuerdo a las diferentes líneas de crédito que hay en la entidad, la gerencia con el comité de gerencia toma las decisiones en la formulación de los proyectos.</p>
	<p>Socializar con los clientes del INFIDER el portafolio de servicios que hay en la entidad</p>	<p>Durante el desarrollo de las actividades propias del INFIDER se han socializado los cambios realizados a las políticas de los servicios que presta la entidad, estos cambios son presentados primero al comité de gerencia luego a la junta directiva y por último se socializan con nuestros usuarios.</p>			<p>Gerencia, dirección Administrativa y Financiera, Profesionales Comerciales</p>	<p>La socialización con los clientes del INFIDER se trabaja a través de las asesorías, capacitaciones, charlas y presentaciones que realizan los funcionarios de la entidad a los entes territoriales, por medio de las cuales se dan a conocer las nuevas políticas del INFIDER.</p>
	<p>Realizar encuestas sobre el servicio que se presta así también sobre temas institucionales de interés para los clientes del INFIDER, a fin de recibir aportes que permitan mejorar el servicio o la participación de los clientes.</p>	<p>El INFIDER está diseñando unas encuestas de satisfacción a los clientes atendidos con el fin de saber el nivel de satisfacción y generar oportunidades de mejora. Teniendo en cuenta que los funcionarios de la entidad conocen los temas sobre los cuales son consultados y que tienen actitud y disposición para dar orientación.</p>			<p>Todos los funcionarios del INFIDER</p>	<p>Actualmente el INFIDER está en el proceso de diseñar y elaborar unas encuestas acerca de la prestación de los servicios y el grado de satisfacción de los clientes cuando ingresan al INFIDER a solicitar algún servicio. Igualmente mediante la Encuesta de Verificación del Servicio se evaluarán las capacitaciones, asesorías, charlas, presentaciones efectuadas por los funcionarios del INFIDER. Los resultados de estas encuestas se podrán publicar en el Informe de Gestión que elabora la gerencia y es presentada a la Junta Directiva.</p>
<p>Proyectó y elaboró:          GUILLERMO LEÓN HENAO F          Jefe Asesor de Control Interno</p>						