

		MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)			Código: CES-R-02-08		
					Fecha Aprobación: AGOSTO 2021 VERSION: 01		
TRD- G-4.2-014		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Vigencia		AÑO 2023					
Fecha de publicación		TERCER SEGUIMIENTO					
Responsable		HUGO ALBERTO LLANOS PABÓN					
Fecha seguimiento:		10/1/2024					
SubComponente		Actividades programadas	Actividades cumplidas	1 Seguimiento	2 Seguimiento	3 seguimiento	
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Fraude y de Corrupción				82.9	88.51	97.7	
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Socializar a todos los niveles de la Entidad las Políticas de Riesgos del INFIHUILA y Publicarlas	Las políticas se encuentran socializadas, pero se deben implementar en su totalidad.	80	80	80	
1.2 Programas de transparencia y ética en el sector público	1.2	Realizar (2) seguimientos semestrales a clientes, proveedores, servidores, miembros del Consejo Directivo y otros terceros vinculados a la organización conforme a los criterios legales y SARLAFT	La profesional de gestión de riesgos, realizo los dos seguimientos semestrales que debe presentar al consejo directivo.	50	50	100	
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción- Gestión Actualizado	2.1	Realizar el acompañamiento metodológico para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción 2023 Realizar mesas de trabajo para la revisión, análisis y aplicación de la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción y ajustes al mapa de riesgos de corrupción que, en consecuencia, resulten pertinentes. Consolidar la Matriz de Riesgos de Gestión y el Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional	El 25 de enero en coordinación de Gestión del Riesgo se realizo el acompañamiento.	100	100	100	
	2.2	Definir planes de acción para riesgos residuales con severidad extrema o alta, documentar la acción preventiva	Se tiene plan de acción a planeación y se viene trabajando.	N/A	100	100	
	2.3	Invitar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en la Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción.	Se realizo invitación a participar desde el 6 de enero, al 25 de enero del 2023, se encuentra publicado en la pagina web de la entidad	100	100	100	
3. Elaboración Consulta y Divulgación	3.1	Elaborar y socializar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el cronograma de actividades, responsables y fechas a partir del cual se realizará el seguimiento y evaluación de cada componente y la Matriz de Riesgos de Corrupción	Se elaboro el PAAC 2023, el 25 de enero 2023 fue socializado.	100	100	100	
	3.2	Adopción del Plan Anticorrupción mediante Acto Administrativo y publicación en la página WEB del Instituto.	Se aprobo el mapa de riesgos y el PAAC a traves de la resolución No 06 del 2023 del 23 de enero.	100	100	100	
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Hacer monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción, teniendo en cuenta: Materialización de los Riesgos de Corrupción, Investigaciones Disciplinarias, penales y fiscales en curso, Observaciones de entes reguladores o hallazgos por parte de la Oficina de Control Interno.	Se realizo el primer seguimiento y monitoreo.	33.33	66.66	100	
5. Seguimiento	5.1	Verificar y evaluar la elaboración, divulgación y monitoreo de los riesgos de corrupción y los componentes del Plan PAAC, con corte a las fechas establecidas	Se cumplio con las fechas establecidas	100	100	100	
Componente 2. Racionalización de Trámites Ley 019 de 2012- Ley 962 de 2005				20%	20%	20%	
1. Trámite y servicios en línea	1.1	la Entidad debe subir a través del SUIT, los formatos que se exigen para cada trámite o servicio (trámites que se pueden realizar en línea)	El lider del proceso informa que no se ha realizado avance alguno en la actividad.	0	0	0	
2. Servicio en línea	2.1	Aplicabilidad del PSE en la entidad	Se evidencia el boton de PSE en la pagina web de la entidad, pero al revisar las redes sociales no se evidencia que se le haga publicidad a este.	60	60	60	
3 Socialización y Capacitación	3.1	Dar a conocer la estrategia de racionalización de trámites del instituto, de tal forma que los clientes y partes interesadas conozcan acceso a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad	El lider del proceso informa que no se ha realizado avance alguno en la actividad.	0	0	0	

Componente 3: Rendición de Cuentas				20	20	96,16
1.Publicación	1.1	Elaborar y Publicar Informe de Gestión del INFIHUILA 2022	El informe de gestión se presento a la contraloria, y se encuentra publicado en la pagina web de la entidad.	100	100	100
	2.1	Definir los criterios de lenguaje claro y comprensible para la adecuada, consolidación y publicación de la información en los diferentes canales de comunicación para los grupos de interés	Se realiza la pagina web, falta actualizar	0	0	50
2. Información de calidad y lenguaje comprensible	2.2	Validar los grupos de interés la estrategia de Rendición de Cuentas. -Elaborar con la colaboración de los grupos de interés la estrategia de rendición de cuentas	Se realizaron mesas de dialogos con los grupos de interes. Se convocaron los grupos de interes y se dieron stand para participación en la rendición de cuentas	/	/	100
	2.3	Aunar esfuerzos y establecer las bases generales para la prestación de servicios que brinda la Entidad a la población con discapacidad auditiva	Se contrato a un traductor de lenguas de señas para prestar el servicio a la trasmisión de la rendición de cuentas.	/	/	100
	2.4	Implementar los medios de comunicación adecuados para personas en condición de discapacidad visual en las páginas web	Se contrato a un traductor de lenguas de señas para prestar el servicio a la trasmisión de la rendición de cuentas.	0	0	100
	2.5	Implementar encuestas a los ciudadanos sobre temas específicos de la Entidad con el fin de conocer su percepción sobre la gestión institucional	Se realizo la encuesta a la audiencia	0	0	100
3. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.1	Promover un mayor uso de las redes sociales como mecanismo de diálogo permanente con la ciudadanía.	A traves de las redes sociales se publicó la rendición de cuentas.	0	0	100
4. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	4.1	Socializar a los ciudadanos el informe de rendición de cuentas vigencia 2023 .Pagina WEB	Se publico previamente el informe en la pagina web	/	/	100
	4.2	Invitar a ciudadanos y partes interesadas a la audiencia pública Rendición de Cuentas	Se realizo invitación por medio de la pagina web, oficios personalizados y redes sociales.	/	/	100
5. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	5.1	Implementar canales de comunicación para retroalimentación de rendición de cuentas para las partes interesadas.	Se trasmitio en vivo por la pagina de facebook de la entidad y la pagina web.	/	/	100
	5.2	Desarrollar un mecanismo de evaluación de Rendición de Cuentas 2022	Se realizo encuesta y se evaluo	/	/	100
	5.3	Evaluar el proceso de rendición de cuentas, la audiencia pública y la estrategia en general.		/	/	100
	5.4	Implementar acciones de mejora para el componente de rendición de cuentas a partir de las observaciones y sugerencias ciudadanas	Se implementaron mesas de dialogos para la participación de los grupos de interes. Se dieron incentivos a la ciudadanía.	/	/	100
Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano				61.4	40.83	60,76
Atención al Ciudadano. Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación Ciudadana.	1.1	Elaborar e implementar el Plan de Participación Ciudadana.	Se encuentra elaborado, en espera de gestionar los recursos para la implementación	50	50	50
	1.2	Implementar, socializar la política de Participación Ciudadana	Se socializo la politica, pendiente de implementar.	50	50	50
	2.1	Implementar espacios de Interacción con los clientes y partes interesadas y participación Ciudadana Cronograma de Visitas.	Se prestó atención personalizada en las oficinas del INFIHUILA, a quienes nos visitaron en busca de información. Se debe ejecutar el cronograma de visitas	50	50	70
	2.2	Promocionar las redes sociales como medio ciudadano para acceder a la entidad.	La entidad cuenta con pagina web, facebook y twitter, pero el lider no adjunto evidencia de la promoción de las redes. Tambien se logro evidenciar que la pagina web al finalizar el año estuvo con fallas.	20	20	20
	2.3	Implementar encuestas en línea sobre la percepción de la prestación de servicios y atención al ciudadano	No se adjunto evidencia	N/A	0	0

	2.4	Publicar los servicios que presta el INFIHUILA mediante los canales de comunicación	No se adjunto evidencia, pero a través de la información que se logra visualizar en las redes sociales y la información de fondos, se constata la publicación de las convocatorias	N/A	0	100
	2.5	Elaborar y socializar la carta de trato digno.	la entidad cuenta con la carta y se socializó mediante correo electrónico.	100	100	100
	2.6	Formulario en línea para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades - PQRSDF para el ciudadano	La entidad cuenta con un formato en la página web.	100	100	100
	2.6	Realizar visitas a clientes para socializar el portafolio de servicios de la entidad. Cronograma de Visitas	Durante el último trimestre del año se realizaron visitas comerciales a los municipios, 19 de los 37 municipios del departamento del Huila entre los que están La Argentina, Paicol, La Plata, Nátaga, Tesalia, Neiva, Alpe, Saladoblanco, San Agustín, Pitalito, Timaná, entre otros. Así mismo, se prestó atención personalizada en las oficinas del INFIHUILA, a quienes nos visitaron en busca de información	60	70	100
Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.7	Elaborar el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas de satisfacción al Cliente	Durante la aplicación de esta encuesta se obtuvieron 23 respuestas, de 29, ya que una fue contestada 2 veces por la misma entidad. De estas 5, no se contestaron por razones que se desconocen, 1 manifestó no querer contestar por lo que ellos denominaron "traición" y un último cliente que no contestó al tener en trámite un proceso jurídico.	N/A	50	100
	3.1	Implementar una campaña institucional de cultura de servicio para la atención al cliente- participación ciudadana	Se cuenta en el plan de capacitaciones pero aun no se ha ejecutado	N/A	0	0
3.Capacitación Institucional	3.2	Garantizar el cumplimiento de la política de protección de datos en la atención y prestación de servicios al ciudadano	La política se socializó y se encuentra en trámite de firmas para quedar en firme		0	100
4. Relacionamiento con el Ciudadano	4.1	Mantener actualizados y caracterizados los grupos de interés de la Entidad	No se adjunto evidencia		0	0
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información				46.64	50.48	55,11
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicar al interior de la entidad la información publicada en el portal WEB sobre cumplimiento de Transparencia Activa	Se cuenta con un gran avance en cumplimiento a la ley de transparencia.	70	82	82
	1.2	Desarrollar la hoja de Ruta establecida en el PETI vigencia 2023 para la implementación de la Estrategia de Gobierno Digital	Se cuenta con el PETI, pero no se ha realizado una hoja de ruta	10	10	10
	1.3	Realizar el seguimiento de las PQRSDF, asegurando la realización de la totalidad del trámite correspondiente.	Se realiza de manera semestral por parte de la oficina de control interno; como también se realiza a diario la revisión de las PQRSD por parte del proceso de gestión documental.	60	80	100
	1.4	Adicionar el enlace para ofertas de empleo	Se encuentra publicado en la página web	100	100	100
	1.5	Publicar el plan anual Adquisiciones de bienes y Servicios del INFIHUILA para el año 2023	Se encuentra publicado en la página web	100	100	100
	1.6	Actualizar y publicar las normas reglamentarias, políticas internas del INFIHUILA al igual que los manuales de funciones, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial	Se encuentra publicado en la página web	70	100	100
	1.7	Actualizar y publicar permanentemente las contrataciones en el SECOP- y portal WEB	La oficina jurídica realiza publicación de contratos de manera eficiente. Se encuentra actualizado a la fecha	100	100	100
	1.8	Coordinar la actualización de la información de la plataforma SIGEP	El área administrativa ha venido realizando actualizaciones y verificaciones de acuerdo con la documentación requerida	100	100	100

2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Elaborar y Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Actualizado de INFIHUILA	Se encuentra publicado en la pagina web	100	100	100
	2.2	Verificar la información de los avances de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Se realizo el tecer seguimiento.	33	66.66	100
	2.3	Publicar en la WEB los informes de PQRSDF allegados a la Entidad	Se realizo el primer seguimiento por parte de la oficina de control interno.	N/A	50	100
3 . Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisar y Actualizar y Publicar el Inventario Documental General de INFIHUILA	Se esta actualizando; de los 13 procesos se cuenta con avance en 2 procesos	20	20	20
	3.2	Elaborar y Publicar el Índice de Información Clasificada y Reservada de INFIHUILA acorde a lo estipulado en el Artículo 2.1.1.5.2.1 del Decreto 1081 de 2015 y la Guía No 2 de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia	Se encuentra desactualizado	0	0	0
	3.3	Elaborar, Aprobar y publicar en la WEB el esquema de publicación de información de la Entidad	Se encuentra desactualizado	30	0	0
	3.4	Elaborar y publicar el Programa de Gestión Documental del INFIHUILA	Se encuentra publicado en la pagina web, pero desactualizado.	0	0	0
	3.5	Publicar en la página Web de datos abiertos www.datos.gov.co	No se ha realizado a la fecha.	0	0	0
4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Continuar con la aplicabilidad en el portal WEB del INFIHUILA, para su cumplimiento a los requisitos de accesibilidad según norma NTC 5854	El lider no adjunto evidencia.	0	0	0
	4.2	Diseñar e implementar el Sistema de Gestión Electrónica de Archivo	No se ha realizado a la fecha	0	0	0
5.Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Elaborar informes Semestrales relacionados con los siguientes parámetros: El número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, El tiempo de respuesta a cada solicitud Y El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Se lleva control de documentos.	60	80	80
Componente 6. Iniciativas Adicionales				80	98.3	100
Iniciativas Adicionales	1.1	Implementación de canales de denuncias de corrupción garantizando la reserva y seguridad del denunciante	Se cuenta con la linea de denuncias y esta a cargo de control interno, la cual se realiza seguimiento semestralmente	100	100	100
	1.2	Mantener dentro del instituto la cátedra de la legalidad con el apoyo de capacitación	Se cuenta con plan anual de capacitaciones publicado en la pagina web.	100	100	100
	1.3	Fortalecer en el conocimiento de los servidores públicos sobre código de integridad	En el mes de agosto a traves de las fondos de pantalla de los computadores aparecen los valores del codigo de integridad. Carta de aceptación de la oferta 025 del 2023, actividades para fortalecer los valores del codigo de integridad.En packmouse estaran los valores. Para octubre se tiene prevista una charla de valores de integridad.	60	100	100
	1.4	Diseño de la estrategia para la gestión de conflicto de interés	Se diseño la estrategia del codigo de integridad	60	90	100
	1.5	Realizar, gestionar en el Instituto, capacitación respecto a conflictos de interés	Se realizo una capacitación y se tienen planeado otras.	70	100	100
	1.6	Realizar el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción	Los 18 funcionarios publicos cuentan con el curso, quedan pendiente algunos contratistas.	90	100	100
CONSOLIDADO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				1 Seguimiento	2 Seguimiento	3 Seguimiento
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Fraude y de Corrupción				82.9	88.51	97.7
Componente 2. Racionalización de Trámites Ley 019 de 2012- Ley 962 de 2005				20	20	20%
Componente 3: Rendición de Cuentas				20	20	96.16
Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano				61.4	40.83	60.76
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información				46.64	50.48	55.11
Componente 6. Iniciativas Adicionales				80	98.3	100

Componente No. 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción: Aquí logramos observar que se debe actualizar la matriz de fraude y de riesgos de corrupción, anexando los riesgos fiscales, referente al componente se evidencia que el porcentaje de avance fue eficiente.

Componente No. 2. Estrategia de Racionalización de Trámites

Para el presente componente se logro evidenciar que el lider del proceso de comunicaciones es el encargado de ejecutar las actividades, pero al momento de solicitar evidencia no adjunta lo requerido. Finalmente a través de los seguimientos que realiza la oficina de control interno al SUIT, se puede evidenciar que no se cuenta con el inventario de tramites, por lo tanto la estrategia no se ha realizado. **Se recomienda que esta actividad para el 2024 se logre ejecutar debido a que en vigencias anteriores no ha tenido avance.**

Componente No. 3 Rendición de Cuentas: De acuerdo con la estrategia de la rendición de cuentas planteada para la vigencia 2023 se evidencia que se logro dar cumplimiento a todo.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:

La entidad se encuentra estructurando aquellas actividades que ayuden al fortalecimiento de los canales de atención, a los clientes y partes interesadas de manera que se continúe con la prestación del servicio eficiente, efectivo y eficaz. Se debe ejecutar el plan de participación ciudadana.

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información:

Para este componente se requiere que los líderes de los procesos anexen a gestión tics la información que debe de ir publicada en el sitio web de la entidad, como tambien se requiere apoyo del proceso de comunicaciones para verificar la información que se encuentra publicada, debido a que hay documentos desactualizados, se requiere dar cumplimiento a la ley 1712 del 2014.

Componente 6: iniciativas adicionales

Se evidencia que el componente para el segundo seguimiento avanzo significativamente en la ejecución de las actividades programadas.

HUGO ALBERTO LLANOS PABÓN
Asesor control interno

Monitoreo:
Esperanza Herrera González
Líder Grupo Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional