



MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)

Código: CES-R-02-08  
 Fecha Aprobación: AGOSTO 2021  
 VERSION: 01

TRD- G-4.2-032

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia

AÑO 2021

Fecha de publicación

TERCER SEGUIMIENTO

Responsable

HUGO ALBERTO LLANOS PABÓN

| Fecha seguimiento:  |  | 30/12/2021  |               |               |               |        |
|---|--|---|---------------|---------------|---------------|--------|
| SubComponente   | Actividades programadas  | Actividades cumplidas   | 1 Seguimiento | 2 Seguimiento | 3 seguimiento | TOTAL  |
| <b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Fraude y de Corrupción</b> |  |   |               | 100           | 100           | 100    |
| 1.1 Política de Administración de Riesgos   | Socializar a todos los niveles de la Entidad las Políticas de Riesgos del INFIHUILA y Publicarlas  | Mediante la circular 014 de mayo 25, fue socializado el PAAC 2021 y la matriz de riesgos de fraude y de corrupción 2021   |               | 100           | 100           | 100    |
| 2.2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción- Gestión Actualizado                           | Realizar el acompañamiento metodológico para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción 2021   | El área de planeación realizo acompañamiento el día 20 de enero del 2021, con los líderes de los procesos para verificar, actualizar el mapa de riesgos de corrupción |               | 100           | 100           | 100    |
|   | Realizar mesas de trabajo para la revisión, análisis y aplicación de la Guía para la Gestión del Riesgo fraude de Corrupción y ajustes al mapa, en consecuencia, resulten pertinentes. Consolidar la Matriz de Riesgos de Gestión y el Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional |   |               |               |               |        |
|   | Definir planes de acción para riesgos residuales con severidad extrema o alta, documentar la acción preventiva   | Control interno realizo los seguimientos en donde verifico los controles y realizo recomendaciones para mejorar y mitigar los riesgos de corrupción.                  |               | 100           | 100           | 100    |
|   | Invitar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en la Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción.  | Planeación realizo la invitación a la participación de la construcción del mapa de riesgos por medio de la página web   |               | 100           | 100           | 100    |
| 2.3 Elaboración Consulta y Divulgación  | 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                                 | Mediante correo electrónico el día 8 de julio del 2021, fueron enviadas a los líderes las actividades de cada componente para su ejecución                            |               | 100           | 100           | 100    |
|   | Adopción del Plan Anticorrupción mediante Acto Administrativo y publicación en la página WEB del Instituto.  | Resolución 090 del 24 de junio del 2021   |               | 100           | 100           | 100    |
| 2.4 Monitoreo y Revisión  | 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 verifico con cada area los controles establecidos en cada riesgo identificado.   |               | 100           | 100           | 100    |
| 2.5 Seguimiento   | 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  | El primer seguimiento al PAAC no se logro realizar ya que no se encontraba adoptado el plan para la entidad.  |               | 100           | 100           | 100    |
| <b>Componente 2. Racionalización de Trámites Ley 019 de 2012- Ley 962 de 2005</b>                 |  |   |               | 50            | 50            | 50     |
| 2.1-Trámite y servicios en línea  | 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)  | No se cuenta con formatos para los tramites.  |               | 0             | 0             | 0      |
| 2.2 Servicio en línea   | Aplicabilidad del PSE en la entidad  | La entidad cuenta con el diseño y aplicabilidad del PSE, se verifico con tesorería y cartera. Se recomienda realizar campañas a través de las redes sociales.         |               | 100           | 100           | 100    |
| 2.3 Socialización y Capacitación  | 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   | La entidad cuenta redes sociales y pagina web en donde tramite la oferta comercial de sus servicios, se debe mejorar el chat de la entidad                            |               | 50            | 50            | 50     |
| <b>Componente 3: Rendición de Cuentas</b>   |  |   |               | 38,461,538,46 | 92,307        | 92,307 |
| 3.1 Publicación   | Elaborar y Publicar Informe de Gestión del INFIHUILA 2020  | El informe se realizo y se encuentra publicado en la pagina web de la entidad   |               | 100           | 100           | 100    |
|   | 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  | La pagina web de la entidad cuenta con una estrategia de iconos de accesibilidad  |               | 100           | 100           | 100    |

|   |  |  |     |     |                    |               |                    |
|---|--|--|-----|-----|--------------------|---------------|--------------------|
| 3.2 Información de calidad y lenguaje comprensible  | Validar los grupos de interés la estrategia de Rendición de Cuentas.<br>-Elaborar con la colaboración de los grupos de interés la estrategia de rendición de cuentas | se realizo la rendicion de cuenta en el mes de diciembre   |     |     | 100                | 100           |                    |
|   | Aunar esfuerzos y establecer las bases generales para la prestación de servicios que brinda la Entidad a la población con discapacidad auditiva                      | La entidad cuenta con el personal requerido para realizar la actividad   |     | 100 | 70                 | 70            |                    |
|   | Implementar los medios de comunicación adecuados para personas en condición de discapacidad visual en las páginas web  | La entidad cuenta con el mecanismo en la pagina web  |     | 100 | 100                | 100           |                    |
|   | Implementar encuestas a los ciudadanos sobre temas específicos de la Entidad con el fin de conocer su percepción sobre la gestión institucional                      | Se ejecuto en el mes de diciembre quedando pendiente el informe de los resultados.   |     |     | 30                 | 30            |                    |
| 3.3 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones   | Promover un mayor uso de las redes sociales como mecanismo de diálogo permanente con la ciudadanía.  | La entidad cuenta con pagina web, facebook y twitter.  |     | 100 | 100                | 100           |                    |
| 3.4 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas                                | Socializar a los ciudadanos el informe de rendición de cuentas vigencia 2021.Pagina WEB  | Se realizo en el mes de diciembre a traves de facebook live.   |     |     | 100                | 100           |                    |
|   | Invitar a ciudadanos y partes interesadas a la audiencia pública Rendición de Cuentas  | se realizo publicidad por medio de las redes sociales.   |     |     | 100                | 100           |                    |
| 3.5 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional   | Implementar canales de comunicación para retroalimentación de rendición de cuentas para las partes interesadas.  | Se realizo en el mes de diciembre a traves de facebook live.   |     |     | 100                | 80            |                    |
|   | Desarrollar un mecanismo de evaluación de Rendición de Cuentas 2021  | Se evaluo el mecanismo de la rendicion de cuentas  |     |     | 100                | 100           |                    |
|   | Evaluar el proceso de rendición de cuentas, la audiencia pública y la estrategia en general.   | Se ejecuto en el mes de diciembre  |     |     | 100                | 100           |                    |
|   | Implementar acciones de mejora para el componente de rendición de cuentas a partir de las observaciones y sugerencias ciudadanas                                     | Se deben implementar el lenguaje de señas  |     |     | 100                | 100           |                    |
| <b>Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano</b>                                       |  |  |     |     | <b>84,61538462</b> | <b>84,615</b> | <b>84,61519231</b> |
| Atención al Ciudadano. Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación Ciudadana. | Elaborar e implementar el Plan de Participación Ciudadana.   | Se encuentra elaborado.  |     | 100 | 100                | 100           |                    |
|   | Implementar, socializar la política de Participación Ciudadana   | Se realizo la socialización de la política.  |     | 100 | 100                | 100           |                    |
| Fortalecimiento de los Canales de Atención  | Implementar espacios de Interacción con los clientes y partes interesadas y participación Ciudadana Cronograma de Visitas.   | Se cuenta con un cronograma de visitas, por parte del area comercial y fondos especiales, presentando portafolio de servicios y el fondo de reactivación economica FRE |     | 100 | 100                | 100           |                    |
|   | Promocionar las redes sociales como medio ciudadano para acceder a la entidad.   | La entidad cuenta con pagina web, facebook y twitter el cual promociona  |     | 100 | 100                | 100           |                    |
|   | Implementar encuestas en línea sobre la percepción de la prestación de servicios y atención al ciudadano   | Se cuenta con la encuesta a traves de la pagina web con código QR para ser diligenciada desde celular o directamente ir al formulario web.                             |     | 100 | 100                | 100           |                    |
|   | Publicar los servicios que presta el INFIHUILA mediante los canales de comunicación  | La entidad cuenta con pagina web, y redes sociales en donde publican los servicios que presta la entidad   |     | 100 | 100                | 100           |                    |
|   | Elaborar y socializar la carta de trato de digno.  | la entidad cuenta con la carta y se socializo mediane correo electronico   |     | 100 | 100                | 100           |                    |
|   | Formulario en línea para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF para el ciudadano                             | herramienta a traves de la pagina web en donde se verifica de una manera mAs eficiente los tiempos de respuesta de las PQRSD.  |     | 100 | 100                | 100           |                    |
|   | Realizar visitas a clientes para socializar el portafolio de servicios de la entidad. Cronograma de Visitas  | Se cuenta con el cronograma de viistas por parte del area de comercial y de fondos especiales  |     | 100 | 100                | 100           |                    |
| Elaborar el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas de satisfacción del Cliente  | Se cuenta con una encuesta realizada   |  | 100 | 100 | 100                |               |                    |
| 4.3.Capacitación Institucional  | Implementar una campaña institucional de cultura de servicio para la atención al cliente- participación ciudadana  | Se cuenta en el plan de capacitaciones   |     | 100 | 100                | 100           |                    |
|   | Garantizar el cumplimiento de la política de protección de datos en la atención y prestación de servicios al ciudadano   | No se ha realizado a la fecha  |     | 0   | 0                  | 0             |                    |
| 4.5 Relacionamiento con el Ciudadano  | Mantener actualizada y caracterizados los grupos de interés de la Entidad  | No se ha realizado a la fecha  |     | 0   | 0                  | 0             |                    |
| <b>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información</b>  |  |  |     |     | <b>71,11111111</b> | <b>79,16</b>  | <b>79,16</b>       |

|  |  |   |               |               |               |           |
|--|--|---|---------------|---------------|---------------|-----------|
| 5.1 Lineamientos de Transparencia Activa                     | Publicar al interior de la entidad la información publicada en el portal WEB sobre cumplimiento de Transparencia Activa  | Los líderes de los procesos se encuentran publicando la información para el cumplimiento de la normatividad   |               | 80            | 85            | 85        |
|  | Desarrollar la hoja de Ruta establecida en le PETI vigencia 2021 para la implementación de la Estratégica de Gobierno Digital  | Se ha ido avanzando en este proceso   |               | 50            | 75            | 75        |
|  | Realizar el seguimiento de las PQRSDF, asegurando la realización de la totalidad del trámite correspondiente.  | La página web cuenta con una herramienta donde se facilita la verificación de los tiempos de respuesta.   |               | 100           | 100           | 100       |
|  | Adicionar el enlace para ofertas de empleo   | Se encuentra publicado en la pagina web   |               | 100           | 100           | 100       |
|  | Publicar el plan anual Adquisiciones de bienes y Servicios del INFIHUILA para el año 2021  | Se encuentra publicado en la pagina web   |               | 100           | 100           | 100       |
|  | 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 pagina web   |               | 100           | 100           | 100       |
|  | Actualizar y publicar permanentemente las contrataciones en el SECOP- SIGEP y portal WEB   | Se realizo el seguimiento al secop y al sigep   |               | 100           | 100           | 100       |
| 5.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva                     | Elaborar y Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Actualizado de INFIHUILA   | Se encuentra publicado en la pagina web   |               | 100           | 100           | 100       |
|  | Verificar la información de los avances de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano   | Se realiza los respectivos seguimientos   |               | 100           | 100           | 100       |
|  | Publicar en la WEB los informes de PQRSDF allegados a la Entidad   | Se encuentra publicado en la pagina web   |               | 100           | 100           | 100       |
| 5.3 Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información | Revisar y Actualizar y Publicar el Inventario Documental General de INFIHUILA  | se cuenta con avance  |               | 50            | 70            | 70        |
|  | 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 dio inicio al índice de información clasificada y reservada, aun no se encuentra terminado por lo tanto no se encuentra publicado en la pagina web.                                  |               | 30            | 50            | 50        |
|  | Elaborar, Aprobar y publicar en la WEB el esquema de publicación de información de la Entidad  | Se encuentra en la realización de este documento, aun no se encuentra en pagina we  |               | 30            | 40            | 40        |
|  | Elaborar y publicar el Programa de Gestión Documental del INFIHUILA  | Se encuentra publicado en la pagina web   |               | 100           | 100           | 100       |
|  | Publicar en la página Web de datos abiertos www.datos.gov.co   | No se ha realizado a la fecha   |               | 0             | 0             | 0         |
| 5.4 Criterio diferencial de accesibilidad                    | Continuar con la aplicabilidad en el portal WEB del INFIHUILA, para su cumplimiento a los requisitos de accesibilidad según norma NTC 5854   | Se viene implementado los requisitos con apoyo al min tics, aun falta cumplir con unos requerimientos   |               | 60            | 100           | 100       |
|  | Diseñar e implementar el Sistema de Gestión Electrónica de Archivo   | Fue aprobado en el plan de adquisicon tecnologica para el año 2022  |               | 30            | 50            | 50        |
| 5.5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública            | 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 viene realizando de acuerdo a las solicitudes de control interno   |               | 50            | 100           | 100       |
| <b>Componente 6. Iniciativas Adicionales</b>                 |  |   |               | <b>50</b>     | <b>65</b>     | <b>65</b> |
| Iniciativas Adicionales                                      | 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       |
|  | Mantener dentro del instituto la cátedra de la legalidad con el apoyo de capacitación  | Se cuenta con plan anual de capacitaciones  |               | 50            | 70            | 70        |
|  | Fortalecer en el conocimiento de los servidores públicos sobre código de integridad  | Se requiere que se realicen mas capacitaciones a los funcionarios.  |               | 50            | 60            | 60        |
|  | Diseño de la estrategia para la gestión de conflicto de interés  | No se ha realizado a la fecha   |               | 0             | 0             | 0         |
|  | Realizar, gestionar en el Instituto, capacitación respecto a conflictos de interés   | Se realizo capacitacion   |               | 50            | 100           | 100       |
|  | Realizar el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción  | Se enviaron correos recordandole a los funcionarios la importancia de la realización de los cursos. Algunos funcionarios no lograron realizarlos ya que la pagina de la DAFP no cargaba |               | 50            | 60            | 60        |
| CONSOLIDADO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO      |  |   | 1 Seguimiento | 2 Seguimiento | 3 seguimiento | TOTAL     |

|   |  |             |        |        |
|---|--|-------------|--------|--------|
| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Fraude y de Corrupción  |  | 100         | 100    | 100    |
| Componente 2. Racionalización de Trámites Ley 019 de 2012- Ley 962 de 2005  |  | 50          | 50     | 50     |
| Componente 3: Rendición de Cuentas  |  | 38,46153846 | 92,307 | 92,307 |
| Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano  |  | 84,61538462 | 84,615 | 84,615 |
| Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información   |  | 71,11111111 | 79,16  | 79,16  |
| Componente 6. Iniciativas Adicionales   |  | 50          | 65     | 65     |
| <p><b>Componente No. 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción:</b> Como se logra evidenciar este es uno de los componentes con mayor grado de cumplimiento de acuerdo a las actividades cumplidas. En la vigencia 2021 se modificó el plan anticorrupción y atención al ciudadano, como también se modificó el mapa de riesgo, esto con fin de mejorar y cumplir con los objetivos institucionales de la entidad. Se realizaron los seguimientos pertinentes para la mitigación de los riesgos.</p> |  |             |        |        |
| <p><b>Componente No. 2. Estrategia de Racionalización de Trámites</b><br/>De las actividades contempladas por este componente, se evidencia el cumplimiento del canal de PSE ya que es una herramienta muy importante que ayudan a facilitar al cliente; se debe realizar mayor divulgación de esta a través de los canales de comunicaciones de la entidad. En cuanto a la actividad del SUIT se evidencio que la entidad no cuenta aún con ningún trámite inscrito, de igual manera no cuenta con el inventario de trámite.</p>       |  |             |        |        |
| <p><b>Componente No. 3 Rendición de Cuentas:</b> En el mes de diciembre se cumplió con las actividades propuestas, en donde se realizó la respectiva rendición de cuentas con los requisitos de ley, se recomienda que se contrate una persona para la comunicación de la rendición a población con discapacidad auditiva.</p>  |  |             |        |        |
| <p><b>Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:</b><br/>Se logra evidenciar de acuerdo a la evaluación de las actividades de este componente que 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.</p>  |  |             |        |        |
| <p><b>Componente 5:</b><br/>Transparencia y Acceso a la Información: La entidad ha ido avanzando significativamente en este componente, aun así, se requiere de mayor compromiso en la gestión documental, ya que se debe tener con mayor claridad los porcentajes de avance de la implementación de esta gestión, se recomienda que los líderes de los procesos envíen oportunamente la información que se debe publicar en la página web de la entidad.</p>   |  |             |        |        |
| <p><b>Componente 6: iniciativas adicionales</b><br/>Se requiere realizar más capacitaciones para fortalecer a los servidores públicos sobre el código de integridad, y conflicto de interés, como también enviar recordatorios a los funcionarios sobre la participación de los cursos que la función pública pone a disposición.</p>   |  |             |        |        |
| <p><b>Verificación:</b><br/>Esperanza Herrera González<br/><i>Líder Grupo Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional</i></p>  |  |             |        |        |
| <p>HUGO ALBERTO LLANOS PABÓN<br/>Asesor control interno</p>   |  |             |        |        |