

**INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO PROMOCION Y  
DESARROLLO DE IBAGUE**

**PLAN ANTICORRUPCION  
Y DE ATENCION AL  
CIUDADANO**

**INFIBAGUE**

2015

CLL 60 CRA. 5ª EDIF. CAMI NORTE B/ LA FLORESTA

## **Comité Técnico de Coordinación del Sistema de Control Interno**

**JAIRO ENRIQUE ROBAYO MORENO**  
Gerente General

**JUAN CARLOS GUZMAN CORTES**  
Secretario General

**CLAUDIA ROCIO GUERRERO**  
Asesora Oficina Control Interno

**ADRIANA ISABELA ROJAS SARAVIA**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

**LUZ ANGELICA CARVAJAL FRANCO**  
Directora Financiera

**DIANA CAROLINA CORDOBA N.**  
Director Técnico de Proyectos

**JULIO CESAR RODRIGUEZ ACOSTA**  
Director Operativo y de Gestión Ambiental

**ELKIN GIOVANNI LLACHE SUAREZ**  
Jefe de Cuentas Especiales

**LUZ MARIA CALLEJAS PONZON**  
Profesional Especializado División  
Administrativa

**NANCY VELOZA GUZMAN**  
Profesional Universitario Contadora

**CLAUDIA PATRICIA HEREDIA**  
Tesorera

**LUIS ENRIQUE ASCENCIO CAMACHO**  
Profesional Universitario Alumbrado Público

**YOR FREDDY OLAYA PAVA**  
Profesional Universitario Plazas de Mercado

**NORMA CONSZANZA AGUDELO**  
Almacenista

**JHON CARLOS AGUILAR CALDERON**  
Profesional Universitario Sistemas



## Contenido

Introducción	4
Objetivos y Alcance	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
Alcance	6
Fundamento Legal	7
Componentes del Plan	9
Primer Componente	10
Estrategia para la identificación de riesgos de corrupción	10
Mapa de riesgos de corrupción	12
Segundo Componente	18
Estrategia anti trámites	18
Tercer Componente	21
Estrategia para la rendición de cuentas	21
Clasificación del contenido rendición de cuentas	23
Cuarto Componente	24
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	24

## Introducción

El Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué INFIBAGUE, como entidad pública del orden municipal descentralizada, en cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011, siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia Nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de INIFBAGUE, es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional, que con motivo de esta publicación, deberá ser revisado y ajustado anualmente.

De acuerdo con los parámetros que se establecen en la estrategia nacional, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de INIFBAGUE –en adelante **PAACI**- contiene cuatro componentes autónomos e independientes a saber:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. De acuerdo con la metodología establecida, en este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de INFIBAGUE y las medidas que se establecen para mitigarlos.
2. Estrategia Anti trámites. Este componente reúne las acciones de racionalización de trámites de la institución encaminadas a cerrar espacios propensos para la corrupción.



3. Rendición de cuentas. El tercer componente del **PAACI** contiene las acciones que responden a la creación de un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil en busca de un accionar transparente de la entidad y la recuperación de la confianza en la institución.

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Siguiendo los lineamientos de la metodología establecida para la elaboración del plan, este componente reúne las acciones que debe realizar la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

Finalmente, se establecen unos mínimos para ser considerados por las dependencias de la entidad, concernientes con la gestión que el PAACI les representa. De igual modo se hacen recomendaciones encaminadas a visibilizar el accionar de la entidad en torno al fomento de la participación ciudadana, y la transparencia y eficiencia en el uso de todo tipo de recursos que posee la institución.



## Objetivos y Alcance

### Objetivo General:

Adoptar en el Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y establecer estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

### Objetivos Específicos:

- Establecer el mapa de riesgos de corrupción de INFIBAGUE y sus respectivas medidas de mitigación.
- Establecer acciones de racionalización de trámites para la entidad.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
- Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano para INFIBAGUE.

### Alcance:

Las medidas, acciones y mecanismos contenidas en el PAACI, deberán ser aplicadas por las dependencias de la entidad.



## Fundamento Legal



En el Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué INFIBAGUE, se hace necesaria la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedeciendo a las siguientes normas legales:

- ➔ Constitución Política de Colombia.
- ➔ Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- ➔ Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- ➔ Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- ➔ Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- ➔ Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- ➔ Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- ➔ Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).

- ➔ Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- ➔ Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
  
- ➔ Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
  
- ➔ Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
  
- ➔ Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
  
- ➔ Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
  
- ➔ Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
  
- ➔ Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
  
- ➔ Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
  
- ➔ Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública).
  
- ➔ Decreto 2641 de 2012 (Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
  
- ➔ Decreto 183 de 2001 (Creación Infibague)
  
- ➔ Resoluciones de gerencia





## Componentes del Plan

### Aspectos Generales:

Con la promulgación de la Ley 1474 de 2011, las entidades que conforman el Estado colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

Una vez publicadas las “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, diseñadas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, establecidas como marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el reto lo asumen de manera individual cada una de las entidades al responder al artículo 73 de la Ley en mención, que versa lo siguiente: “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

En este marco, INFIBAGUE debe anualmente elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de INFIBAGUE –PAACI-, con el siguiente contenido: (I) el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para



controlarlos y evitarlos, (2) las medidas anti trámites, (3) la rendición de cuentas y (4) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

La metodología con la que deben ser realizados cada uno de estos componentes, son las contenidas en el decreto 2641 de 2012 y en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, y en los lineamientos que adicionalmente establezcan las entidades que elaboran dicho documento.

## **Primer Componente**

Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

### **ESTRATEGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**

El Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué INIFBAGUE, ha establecido los criterios contenidos en la Ley 1474 de 2011 referente a la elaboración e implementación de un Plan de Manejo de riesgos.

Para su elaboración se utilizó la metodología implementada en el año 2012 para la actualización del Mapa de Riesgos Institucional, el cual está integrado por los siguientes componentes:

- Contexto Estratégico: Identificación de las características internas y la situación externa o entorno del Instituto que impactan positiva o negativamente el logro de los objetivos anticorrupción.



- **Identificación del Riesgo:** Caracterización de los eventos potenciales, internos o externos al Instituto, que generan riesgo de corrupción que redunden en el posible incumplimiento de la misión institucional.
- **Valoración del riesgo:** Se valoran los riesgos estableciendo los controles de acuerdo a su ocurrencia o materialización.
- **Implementación de políticas para la administración del riesgo:** Estableciendo las acciones y lineamientos necesarios que permitan prevenir la ocurrencia del riesgo o mitiguen el impacto de los mismos, concretando la administración del riesgo, de forma que redunde en la disminución del nivel de valoración del riesgo.
- **Publicación constante en la página web con criterios de fácil acceso a la ciudadanía de todos los planes, programas y proyectos, así como del seguimiento, tratamiento y resultados sobre las quejas, reclamos y denuncias por hechos de corrupción presentados por la comunidad.**





## SECRETARIA GENERAL

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION											
<b>ENTIDAD:</b>	<b>Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué, INFIBAGUE</b>										
<b>MISION:</b>	Generar progreso para la comunidad ibaguereña, su entorno y entes gubernamentales mediante el desarrollo de productos financieros, esquemas empresariales y la prestación eficaz de servicios públicos con compromiso social y transparencia a través de un recurso humano altamente calificado y comprometido										
IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO					
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACION	Administración del Riesgo	Acciones	Fecha de Inicio	Fecha Final	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control						
<b>SECRETARIA GENERAL</b> Manejar en forma eficaz, eficiente y efectiva los procesos Jurídicos y de contratación que requiere INFIBAGUÉ para el logro de sus objetivos	Negligencia	1	Los Supervisores NO efectúan seguimiento eficaz a los procesos de contratación que tienen a su cargo.	MEDIA	CUBIERTO PARCIALMENTE	MODERADO	Realizar seguimiento periódico y enviar circulares enumerando que procesos se encuentran desactualizados y desde cuando	02/01/2015	31/12/2015	SECRETARIO GENERAL	MITIGADO
	La Normatividad cambia constantemente	2	Manual de Contratación Desactualizado	BAJA	CUBIERTO	BAJO	Actualización del Manual de contratación toda vez que la normatividad así lo requiera	02/01/2015	31/12/2015	SECRETARIO GENERAL / PLANEACION	MITIGADO

## DIRECCION OPERATIVA Y GESTION AMBIENTAL

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION											
ENTIDAD:		Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué, INFIBAGUE									
MISION:		Generar progreso para la comunidad ibaguereña, su entorno y entes gubernamentales mediante el desarrollo de productos financieros, esquemas empresariales y la prestación eficaz de servicios públicos con compromiso social y transparencia a través de un recurso humano altamente calificado y comprometido									
Proceso y Objetivo	Causas	IDENTIFICACION		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO				
		No.	Riesgo Descripción	Probabilidad de Materialización	VALORACION Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Fecha de Inicio	Fecha Final	Responsable	Indicador
<b>OPERATIVA Y GESTION AMBIENTAL</b> Manejar en forma eficaz, eficiente y efectiva los procesos de Alumbrado Público, Plazas de Mercado, Parques y Zonas Verdes, Fuentes y Relleno Sanitario	Delincuencia Común	3	Hurto de elementos de A.P. instalados en vías públicas tales como (Cables, Transformadores, Lámparas, etc.)	MEDIA	CUBIERTO PARCIALMENTE	MODERADO	Seguir realizando reuniones para no bajar la guardia en realización de operativos nocturnos, con el apoyo de la Policía Metropolitana, Secretaría de Gobierno y espacio Público.	02/01/2015	31/12/2015	DIRECTOR OPERATIVO Y DE GESTION AMBIENTAL	MITIGACION DEL RIESGO
	Ausencia de Mecanismos de control de cobros	4	Falta Implementar mecanismos de control por concepto de provisionalidades en las 4 Plazas de Mercado.	ALTA	CUBIERTO PARCIALMENTE	MODERADO	Seguir aplicando los mecanismos de control	02/01/2015	31/12/2015	DIRECTOR OPERATIVO Y DE GESTION AMBIENTAL	MITIGACION DEL RIESGO

## DIVISION ADMINISTRATIVA

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION											
ENTIDAD:		Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué, INFIBAGUE									
MISION:		Generar progreso para la comunidad ibaguereña, su entorno y entes gubernamentales mediante el desarrollo de productos financieros, esquemas empresariales y la prestación eficaz de servicios públicos con compromiso social y transparencia a través de un recurso humano altamente calificado y comprometido									
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		ANALISIS Probabilidad de Materialización	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO				
		No.	Descripción		VALORACION Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Fecha de Inicio	Fecha Final	Responsable	Indicador
ADMINISTRATIVA Propender por el normal funcionamiento administrativo de la entidad, procurando el desarrollo de los programas de capacitación, bienestar social y ambiente laboral generando espacios de participación y capacitación para el eficiente cumplimiento de la misión y visión institucional	Falencias del Sistema de Información	5	Se presentan inconsistencias en el proceso de liquidación de Nómina arrojado por el sistema de información	ALTA	CUBIERTO PARCIALMENTE	MODERADO	Afinamiento, depuración y control de los procesos de liquidación de Nómina del Sistema de Información	02/01/2015	31/12/2015	PROFESIONAL ESPECIALIZADO DIVISION ADMINISTRATIVA	MITIGACION DEL RIESGO
	Falta de recursos financieros	6	No se cuenta con bodega de almacenamiento para elementos desmontados de Alumbrado Público	ALTA	CUBIERTO PARCIALMENTE	MODERADO	Continuar Gestionando convenios con el municipio para acceder a espacios de bodegaje adecuados para tal fin	02/01/2015	31/12/2015	PROFESIONAL ESPECIALIZADO DIVISION ADMINISTRATIVA	MITIGACION DEL RIESGO
	Falta implementar mecanismos de seguridad	7	Falta de seguridad en bodegas de almacenamiento de elementos dados de baja por el instituto	ALTA	SIN CUBRIR	ALTO	Seguir aplicando los mecanismos de seguridad para los elementos dados de baja en el almacén	02/01/2015	31/12/2015	PROFESIONAL ESPECIALIZADO DIVISION ADMINISTRATIVA	MITIGACION DEL RIESGO
	Implementación de un Sistema de Información Nuevo	8	Desconocimiento del proceso de correspondencia dentro del sistema de información	MEDIA	SIN CUBRIR	MODERADO	Modificar el Manual de Procesos y procedimientos de la entidad para ajustar el proceso de correspondencia.	02/01/2015	31/12/2015	PROFESIONAL ESPECIALIZADO DIVISION ADMINISTRATIVA	MITIGACION DEL RIESGO

## DIRECCION FINANCIERA

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION											
<b>ENTIDAD:</b>	<b>Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué, INFIBAGUE</b>										
<b>MISION:</b>	Generar progreso para la comunidad ibaguereña, su entorno y entes gubernamentales mediante el desarrollo de productos financieros, esquemas empresariales y la prestación eficaz de servicios públicos con compromiso social y transparencia a través de un recurso humano altamente calificado y comprometido										
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		ANALISIS Probabilidad de Materialización	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO				
		No.	Descripción		VALORACION Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Fecha de Inicio	Fecha Final	Responsable	Indicador
<b>FINANCIERA</b> Garantizar el manejo adecuado de los recursos financieros que le permitan a la institución cumplir con los objetivos, metas y proyectos de manera eficiente, dentro de los parámetros legales	Vulnerabilidad Tecnológica	8	Riesgos informáticos financieros	BAJA	CUBIERTO PARCIALMENTE	BAJO	Continuar adoptando e implementando todos los estándares y recomendaciones de seguridad proporcionadas por las entidades financieras al realizar transacciones en línea	02/01/2015	31/12/2015	DIRECTOR FINANCIERO	MITIGACION DEL RIESGO
	Falencias en el Sistema de Información	9	Inconsistencias en el manejo de información referente a la facturación y recaudo	MEDIA	SIN CUBRIR	IMPORTANTE	Adquirir un sistema de información más robusto que soporte todas las funcionalidades financieras que requiere el instituto	02/01/2015	31/12/2015	DIRECTOR FINANCIERO	MITIGACION DEL RIESGO
	Desconocimiento del talento humano	10	No se interpretan adecuadamente los hechos, transacciones y operaciones realizadas	BAJA	CUBIERTO PARCIALMENTE	BAJO	Continuar Capacitando y Sensibilizando al talento humano del instituto	02/01/2015	31/12/2015	DIRECTOR FINANCIERO	MITIGACION DEL RIESGO
	Desconocimiento del talento humano	11	Imputación contable en una cuenta diferente a la asignada	BAJA	CUBIERTO PARCIALMENTE	BAJO	Continuar con el proceso de Capacitación al personal en la parametrización contable del sistema de información	02/01/2015	31/12/2015	DIRECTOR FINANCIERO	MITIGACION DEL RIESGO
	Falencias en el Sistema de Información	12	Registro contable imputado en la cuenta, pero no cargado ni acumulado en el saldo de la contabilidad	ALTA	SIN CUBRIR	MODERADO	Implementación, depuración y afinamiento de los procesos contables y presupuestales que realiza el sistema de información	02/01/2015	31/12/2015	DIRECTOR FINANCIERO	MITIGACION DEL RIESGO
	Falencias en el Sistema de Información	13	Inadecuadas interfases de los aplicativos componentes del Sistema automatizado e Integrado de Información Financiera	ALTA	SIN CUBRIR	MODERADO	Implementación, depuración y afinamiento de los procesos contables y presupuestales que realiza el sistema de información	02/01/2015	31/12/2015	DIRECTOR FINANCIERO	MITIGACION DEL RIESGO
	Errores involuntarios	14	Registros contables incompletos	BAJA	CUBIERTO PARCIALMENTE	BAJO	Continuar con el proceso de revisión constante	02/01/2015	31/12/2015	DIRECTOR FINANCIERO	MITIGACION DEL RIESGO
	Falencias en el Sistema de Información	15	La Información de los estados contables no coincide con los libros de contabilidad	BAJA	SIN CUBRIR	BAJO	Implementación, depuración y afinamiento de los procesos contables y presupuestales que realiza el sistema de información	02/01/2015	31/12/2015	DIRECTOR FINANCIERO	MITIGACION DEL RIESGO



## CUENTAS ESPECIALES

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION											
ENTIDAD:		Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué, INFIBAGUE									
MISION:		Generar progreso para la comunidad ibaguereña, su entorno y entes gubernamentales mediante el desarrollo de productos financieros, esquemas empresariales y la prestación eficaz de servicios públicos con compromiso social y transparencia a través de un recurso humano altamente calificado y comprometido									
IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO					
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACION	Administración del Riesgo	Acciones	Fecha de Inicio	Fecha Final	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control						
<b>CUENTAS ESPECIALES</b> Reconocer y establecer la capacidad que tiene INFIBAGUE para hacerle frente a los riesgos que se expone, tomando como referencia el año 2011 para su calificación por medio de una información suministrada de las diferentes dependencias, la cual tiene como objetivo mejorar la calificación actual que nos permita continuar desarrollando las actividades con una mayor seguridad	No se siguen parámetros y procesos establecidos en los manuales de colocación y cartera	16	Riesgo Político	BAJA	CUBIERTO PARCIALMENTE	MODERADO	Dar cumplimiento a los manuales de colocación y crédito y scoring de riesgo	02/01/2015	31/12/2015	JEFE CUENTAS ESPECIALES	MITIGACION DEL RIESGO
	La colocación la realizan otros operadores financieros	17	Falta implementación de Software para colocación y administración de créditos	ALTA	CUBIERTO PARCIALMENTE	MODERADO	Implementar Sistema de Administración de Riesgo	02/01/2015	31/12/2015	JEFE CUENTAS ESPECIALES	MITIGACION DEL RIESGO
	Normatividad Cambiante	18	Desactualización de Manuales de colocación y riesgo	ALTA	CUBIERTO PARCIALMENTE	MODERADO	Actualización de los manuales cuando cambie la normatividad	02/01/2015	31/12/2015	JEFE CUENTAS ESPECIALES	MITIGADO

## PLANEACION

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION											
<b>ENTIDAD:</b>	<b>Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué, INFIBAGUE</b>										
<b>MISION:</b>	Generar progreso para la comunidad ibaguereña, su entorno y entes gubernamentales mediante el desarrollo de productos financieros, esquemas empresariales y la prestación eficaz de servicios públicos con compromiso social y transparencia a través de un recurso humano altamente calificado y comprometido										
Proceso y Objetivo	IDENTIFICACION		ANALISIS		MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO				
	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACION		Acciones	Fecha de Inicio	Fecha Final	Responsable	Indicador
No.		Descripción	Tipo de Control		Administración del Riesgo						
<b>PLANEACION</b> Desarrollar políticas que permitan la eficiencia en el cumplimiento de las metas y objetivos del Plan de Desarrollo	Normatividad Cambiante	19	Des actualización constante de los manuales del instituto debido a los cambios normativos	BAJA	CUBIERTO	BAJO	Actualizar anualmente todos los manuales que se han desactualizado bien sea por cambio en la normativa o en la estructura orgánica del instituto	02/01/2015	31/12/2015	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION	MITIGACION DEL RIESGO



## Segundo Componente

### Estrategia Anti trámites.

Los servidores públicos del INFIBAGUE, en cabeza de la Gerencia como representante legal, se encuentran participando activamente en la elaboración de la matriz de modificación o supresión de regulaciones, procedimientos administrativos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, consolidado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Presidencia de la República.

Estrategia: Democratización de la Administración Pública. Dentro del plan de desarrollo 2012-2015 Ibagué camino a la seguridad Humana, establece a 2015 que el 100% de los trámites y servicios de la entidad deberán estar en línea a través de la Sitio Web de las entidades.

INFIBAGUE, Propenderá por la aplicación integral del decreto ley 019 de 2012 (Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

INFIBAGUE, cuenta con la ventanilla única, donde los usuarios pueden realizar y revisar el estado de su trámite, realizar peticiones, quejas, felicitaciones y reclamos; consulta factura en línea, revisar el sitio web de INFIBAGUE.



Artículo Decreto 019/2012.	Tramite Suprimido.	Dependencia Responsable.	Escenario Actual	FECHA INICIO	FECHA FINAL
<b>DECRETO LEY 019 DE 2012</b>					
8	exigir actuación judicial previa	SECRETARIA GENERAL	En la entidad no se vulnera tal disposición	02/01/2015	31/12/2015
9	Exigir documentos que reposan en entidad.	SECRETARIA GENERAL, DIRECCION FINANCIERA Y DIVISION ADMINISTRATIVA	Infibagué viene cumpliendo con la supresión de este trámite siempre y cuando la persona indique que dicha documentación ya reposa en esta entidad. Es muy complejo establecer de antemano quienes son los participantes en procesos como los de contratación.	02/01/2015	31/12/2015
10	exigencia comprobación pagos.	DIRECCION FINANCIERA	Infibagué no exige comprobantes de pago	02/01/2015	31/12/2015
13	Atención especial mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos fuerza pública.	GERENCIA Y TODAS LAS DEPENDENCIAS	Como política gerencial se da prioridad en la atención a mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos fuerza pública	02/01/2015	31/12/2015
14	Presentación de solicitudes o reclamos fuera sede entidad.	DIVISION ADMINISTRATIVA - SISTEMAS	La página web de INFIBAGUE, en el desarrollo de la agenda de conectividad cuenta con un enlace "Contáctenos" donde los ciudadanos en general pueden ingresar y reportar todos los PQR's.	02/01/2015	31/12/2015
26	Divulgación y gratuidad de formularios declaraciones y pagos	DIRECCION FINANCIERA	Para los pagos, INFIBAGUE realiza la facturación directa de los servicios prestados de forma gratuita.	02/01/2015	31/12/2015
27	Pago de obligaciones a favor del estado que recauden dineros públicos	DIRECCION FINANCIERA	El recaudo del impuesto de alumbrado público se hace conjuntamente con el de energía y se pueden utilizar todos los medios electrónicos (Portal Empresarial, Tarjeta de Crédito, Transferencias Electrónicas, Puntos de Pago de Servicios Públicos, etc.) para	02/01/2015	31/12/2015
28	Comprobante descuentos y retenciones	DIRECCION FINANCIERA - CONTABILIDAD	INFIBAGUE expide todos los certificados de descuentos y retenciones a los beneficiarios correspondientes.	02/01/2015	31/12/2015



Artículo Decreto 019/2012.	Tramite Suprimido.	Dependencia Responsable.	Escenario Actual	FECHA INICIO	FECHA FINAL
<b>DECRETO LEY 019 DE 2012</b>					
32	Consejos y juntas directivas no presenciales.	GERENCIA Y SECRETARIA GENERAL	El consejo directivo viene realizando las reuniones de manera presencial.	02/01/2015	31/12/2015
33	Actas de las entidades públicas.	SECRETARIA GENERAL	Se vienen levantando las actas respectivas en las reuniones del consejo directivo	02/01/2015	31/12/2015
40	Información y publicidad.	DIVISION ADMINISTRATIVA SISTEMAS	INFIBAGUE publica información y hace seguimiento a la misma a partir de la página web institucional. No ha realizado ninguna inscripción en el SUIT.	02/01/2015	31/12/2015
93 y 94	Supresión del certificado Judicial, consulta en línea de antecedentes judiciales.	SECRETARIA GENERAL Y DIVISION ADMINISTRATIVA	Infibagué ya no exige el certificado judicial para los trámites de contratación y posesión	02/01/2015	31/12/2015
137 al 145	Tramites y regulaciones del sector administrativo trabajo	DIVISION ADMINISTRATIVA	INFIBAGUE cuenta con personal discapacitado dentro de la planta; la totalidad del personal se encuentra afiliado a la caja de compensación familiar, a través de la división administrativa se cumple con la totalidad de los artículos 137 a 145.	02/01/2015	31/12/2015
193	Transferencia de cesantías	GERENCIA, DIVISION ADMINISTRATIVA Y DIRECCION FINANCIERA	La entidad cumple a cabalidad con este trámite.	02/01/2015	31/12/2015
217 al 225	Tramites, procedimientos y regulaciones sector Administrativo de Planeación.	SECRETARIA GENERAL	La entidad da cumplimiento a la ley de contratación estatal y al manual de contratación interno.	02/01/2015	31/12/2015
227 al 230	Tramites procedimientos y regulaciones del sector administrativo de la Función Publica	DIVISION ADMINISTRATIVA Y SECRETARIA GENERAL	La Entidad da cumplimiento a la normatividad vigente.	02/01/2015	31/12/2015
				02/01/2015	31/12/2015
231	Reportes	GERENCIA Y OFICINA DE CONTROL INTERNO	Se ha dado traslado a las instancias competentes de las presuntas irregularidades encontradas.	02/01/2015	31/12/2015



236	Reporte Inicó de Investigación.	SECRETARIA GENERAL	Después de la entrada en vigencia del decreto, no se ha presentado proceso disciplinario alguno, La entidad cumplirá lo esbozado en la norma.	02/01/2015	31/12/2015
				02/01/2015	31/12/2015
237	Racionalización tramites en la Función Pública.	DIVISION ADMINISTRATIVA	Se realizan los reportes a solicitud del DAFP	02/01/2015	31/12/2015

## **Tercer Componente**

### **Rendición de cuentas.**

#### **ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS INSTITUCIONALES**

El Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué INFIBAGUE, como ente descentralizado del orden municipal establece y participa anualmente en la rendición de cuentas mediante audiencia pública realizada por la Alcaldía de Ibagué, en cumplimiento de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia y participación en el manejo de los recursos públicos.

En consecuencia INFIBAGUE dispone la conformación de un EQUIPO DE TRABAJO, denominado comité Directivo para dinamizar el ejercicio de la rendición de cuentas, el cual está integrado por:



### Equipo de Trabajo:



### Actividades a Realizar:

- Realizar seguimiento periódico a las actividades propias del instituto, recopilar informes de gestión por dependencia y consolidar indicadores de gestión para presentar en la rendición de cuentas.
- Se deben entregar a la Alcaldía los informes necesarios para la rendición de cuentas en la fecha que esta misma lo estipule.
- Realizar seguimiento para que se dé respuesta a las propuestas y sugerencias recepcionadas en audiencia pública de rendición de cuentas

## **CLASIFICACION DEL CONTENIDO DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA**

Contenidos Básicos	Sub Clasificación	Tema	
Mínimos Institucionales Obligatorios	Metas del Plan de Desarrollo Bajo la Responsabilidad de la Entidad	Metas Plan de desarrollo que debe ejecutar la entidad y población beneficiada.	
		Metas Plan de Acción Institucional	
		Avances y Resultados en el cumplimiento del plan de acción obtenidos a la fecha	
		Impacto de los recursos, servicios y productos realizados por la entidad frente a necesidades ciudadanas en términos de cobertura y satisfacción de necesidades	
		Estado de los Contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales	
		Acciones para garantizar la transparencia en la contratación	
		Principales dificultades en la ejecución y explicaciones de las mismas	
		Proyecciones para la siguiente vigencia	
	Acciones para el fortalecimiento institucional	Plan de mejoramiento	
		Estado de implementación del MECI y acciones de mejoramiento	
		Mejoramiento de tramites institucionales	
		Acciones para garantizar la participación ciudadana en la gestión institucional	
	Temas de Interés ciudadano	Clasificación de quejas y reclamos	Quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios
			Peticiones de interés general
Servicios frente a los cuales hay mayor demanda o queja			
Propuesta de mejoramiento por servicio			
Consulta de temas específicos de interés ciudadano		Derechos y servicios priorizados por grupos de interés	
		Problemas del servicio institucional identificados por los grupos de beneficiarios	
		Principales programas o servicios solicitados	



## Cuarto Componente

### Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

El Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué INFIBAGUE, cuenta con diversos mecanismos para que la atención al ciudadano sea amable, ágil y de fácil acceso para la ciudadanía:

#### Atención Personalizada:

En días hábiles atención personal en todas sus dependencias en el siguiente horario:

**Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 12 m. y de 2:00 a 5:00 p.m.**

#### ➔ Ventanilla de Atención al Cliente

Brindamos Información de manera personalizada y lo contactamos con nuestros servidores públicos de acuerdo con el tipo de su consulta (Queja, Felicitación y/o Reclamo)



➔ **Radicación de Correspondencia**



Se recibe, clasifica y direcciona toda la correspondencia que ingresa a INFIBAGUE

**Atención Telefónica:**

En días hábiles atención telefónica a través de las líneas en el siguiente horario:

**Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 12 m. y de 2:00 a 5:00 p.m.**

➔ **Líneas Directas**

Gerencia \_\_\_\_\_ 2 74 78 70

Tesorería \_\_\_\_\_ 2 74 17 02

Alumbrado Público \_\_\_\_\_ 2 74 07 76



➔ **Conmutador**



2 74 22 22  
2 74 68 88  
2 74 66 66  
2 74 74 44

➔ **Fax**



2 74 64 10

**Portal WEB**



**[www.infibague.gov.co](http://www.infibague.gov.co)**

**Disponible las 24 Horas**

Los ciudadanos pueden acceder las 24 horas del día, ingresando a [www.infibague.gov.co](http://www.infibague.gov.co), link contáctenos y allí pueden registrar sus consultas, peticiones, quejas, felicitaciones y reclamos.

**Correo Electrónico**

Los ciudadanos podrán enviar sus consultas, peticiones, quejas, felicitaciones, reclamos, invitaciones y en general cualquier requerimiento relacionado con los servicios prestados por la entidad a las siguientes direcciones de correo electrónico:

[Infibague@infibague.gov.co](mailto:Infibague@infibague.gov.co)

[correspondencia@infibague.gov.co](mailto:correspondencia@infibague.gov.co)



## Redes Sociales Facebook y Twiter



Los ciudadanos podrán seguir y comentar las actividades del Instituto a través de las redes sociales Facebook ([infibague@infibague.gov.co](mailto:infibague@infibague.gov.co)) y Twiter @infibague

## Buzón de Sugerencias



El instituto cuenta con un buzón de sugerencias instalado en el área de la entrada principal, donde los ciudadanos podrán dejar de manera escrita sus sugerencias personales; las cuales serán recibidas diariamente, y se les dará el mismo trámite que cualquier tipo de correspondencia allegada a la ventanilla única de atención al ciudadano.