

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

GRUPO DIRECTIVO Y ASESOR

LAURA VANESSA SÁNCHEZ MANTILLA
Gerente

ISABEL NÚÑEZ RINCÓN
Asesora Control Interno

NATALY PARALES PEREZ
Jefe de Oficina Asesora de Jurídica

SHEYLA OJEDA GONZÁLEZ
Subgerente Financiera

JULIANA LÓPEZ PARALES
Subgerente Comercial y de Cartera

AMPARO PRIETO PIÑEROS
Subgerente Administrativa

FELIPE ZULUAGA
Requerimientos Tecnológicos

JEAN GONZÁLEZ MARÍN
Planeación

Arauca – Colombia, 29 de enero de 2018



idear
OPORTUNIDADES PARA TODOS



20 años
CRECIENDO JUNTOS

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgos de corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción.	5
SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites.	6
TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas.	8
CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano.	8
QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.	10

INTRODUCCIÓN

El INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA – IDEAR, ofrece a la comunidad Araucana, el fomento del desarrollo económico y social en el ámbito local, municipal, departamental y regional mediante la prestación de servicios relacionados con la ejecución de actividades financieras, y las conexas para ejecutar estas, dirigidas a la obtención, administración y colocación de recursos que se utilicen para gestión y ejecución de programas, así como de proyectos de inversión, en los sectores económicos y sociales destinatarios, constitucional y legalmente de la inversión Estatal. Todo lo anterior en el marco legal que como establecimiento público del orden territorial le corresponde, y puede desplegar al pertenecer a la categoría de Instituto para el Fomento del Desarrollo Territorial.

Por lo anterior, el Instituto anualmente ha publicado y hará seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano dando acatamiento a lo señalado en el Decreto 2641 de 2012, por medio del cual se dictan las disposiciones concernientes a la reglamentación de los Artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en la guía se dictan los parámetros referentes a la identificación de los riesgos y manejo de corrupción, estrategias antitrámites, rendición de cuentas y por último atención al ciudadano.

Para esta entidad es menester precisar los riesgos de corrupción que se puedan presentar en el ejercicio de su función administrativa y de igual forma establecer las medidas necesarias para abolir los actos de corrupción que se puedan presentar en la Entidad.

Por otro lado, es importante para esta Entidad que los ciudadanos tengan garantías para que puedan acceder a los servicios del portafolio ofrecido en las diferentes líneas de manera ágil y eficiente.

Así mismo, se busca que la ciudadanía en general realice un control social sobre la administración de recursos públicos que están en cabeza de Instituto. Es por ello, que se incluye legalmente este componente con el fin de lograr una interacción efectiva entre ciudadano y Gerencia.

Por último, se encuentra el componente de atención al ciudadano el cual permite la programación de actividades concernientes a capacitaciones de los funcionarios del Instituto, interacción por medio de mecanismos para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD y observaciones que permitan evaluar la prestación del servicio.



LAURA VANESSA SÁNCHEZ-MANTILLA
Gerente

FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL


MISIÓN

La Misión del Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR, consiste en contribuir con el fomento del desarrollo económico y bienestar social del Departamento de Arauca, a través de la ejecución de las actividades financieras y gestión de programas y proyectos de inversión que, en el marco legal vigente, puede desplegar como establecimiento público del orden territorial y su categoría de Instituto para el Financiamiento y Desarrollo Territorial, INFIS.

VISIÓN

El Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR, se consolidará como una entidad líder del nivel descentralizado departamental, consecuencia de la implementación de su modelo de gestión y financiamiento de proyectos socioeconómicos, que promuevan el bienestar de la región y garanticen su sostenimiento con rentabilidad en el contexto social e institucional.

VALORES INSTITUCIONALES

	Respeto
	Compromiso
	Diligencia
	Justicia
	Honestidad

OBJETIVO DEL PAAC DEL IDEAR

Objetivo General

Formulación y presentación del PAAC, con el fin de dar a conocer a la ciudadanía Araucana las acciones que se tomarán para evitar los actos de corrupción dentro del Instituto de Desarrollo de Arauca y las actividades que se implementarán con el fin de simplificar trámites dentro de la entidad.

Objetivos específicos

- ✓ Establecimiento del Mapa de Riesgos de la Entidad.
- ✓ Implementación de mecanismos para racionalizar tramites.
- ✓ Mecanismos de rendición de cuentas.
- ✓ Mejoramiento en la Atención del Ciudadano.

MARCO LEGAL

Decreto 2145 de 1999 “por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”

Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”

Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.

Decreto 19 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Decreto 124 de 2016 “Por medio del cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al plan anticorrupción y atención del ciudadano”.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Una vez publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano durante la vigencia 2018, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo; los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la Oficina de Control Interno, los servidores públicos, ciudadanos y partes interesadas.

PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgos de corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción.

Por medio de este componente la Entidad puede determinar los posibles riesgos de corrupción que se pueden generar en el interior y exterior de la entidad, identificando las causas, sus consecuencias y determinando medidas orientadas a prevenir y controlar estos posibles actos de corrupción.

Teniendo en cuenta que la corrupción es por sus propias características una actividad difícil de detectar, se hace necesario monitorear y revisar permanentemente la gestión de los riesgos y la efectividad de los controles que se establezcan en el Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia 2018. Los responsables son los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos de trabajo.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisar y ajustar la política de Administración del Riesgo del Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR.	Política de Riesgos IDEAR actualizada (1)	Planeación y líderes de procesos	16 marzo de 2018
	1.2	Aprobar la política de Riesgos del IDEAR como parte del Lineamiento de Administración de Riesgos de los procesos del IDEAR en Comité de planeación.	Lineamiento de Administración de Riesgos de los procesos del IDEAR aprobados (1)	Planeación y Control Interno	23 marzo de 2018
	1.3	Socializar la Política de Riesgos en función	Correos institucionales IDEAR (1)	Planeación	2 abril de 2018
Subcomponente 2 Contrucción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Ajustar el Mapa de Riesgos de corrupción de acuerdo a los requerimientos del DAFP y las observaciones realizadas por los líderes de procesos.	Mapa de riesgos 2018 IDEAR (1)	Planeación	31 julio de 2018
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Presentar los componentes del Plan Anticorrupción en Página Web para recopilar información y sugerencias de la ciudadanía.	Componentes y Mapa de Riesgos de Corrupción publicado (1)	Planeación	23 febrero de 2018
	3.2	Realizar la publicación del Plan Anticorrupción 2018 en la Página Web del IDEAR.	Plan Anticorrupción publicado (1)	Planeación	31 enero de 2018
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1	Realizar cada cuatro meses, revisión de los Riesgos de corrupción identificados en el IDEAR aplicando ajustes, en caso que se requieran.	Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción (3)	Planeación	28 diciembre de 2018
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, en los plazos establecidos por la ley.	Informe de Seguimiento 30 abril, 31 agosto y 31 diciembre (3)	Control Interno	28 diciembre de 2018

SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites.

Este componte busca facilitar el acceso de los usuarios a los beneficios que brinda el Instituto de Desarrollo de Arauca, en pro de simplificar, eliminar y estandarizar los trámites para acceder a los créditos en las diferentes áreas.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley resultando en un producto o un servicio.

Nombre de la entidad	Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR
Sector Administrativo	Descentralizado
Departamento	Arauca
Municipio	Arauca

Orden	Territorial
Año de vigencia	2018

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano											
Componente 2: Estrategia Antitrámites											
DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				TIPO DE RACIONALIZACIÓN					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final	Responsable
Único	1	Inscribir los trámites para acceder a las diferentes servicios del portafolio del IDEAR en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites - SUIIT.	En creación	En la plataforma del SUIIT, se encuentran registrados en el formulario integrado la información referente a las líneas de crédito del IDEAR, pero están desactualizados.	Actualizar la información de los servicios financieros del IDEAR en el formulario integrado del SUIIT, los tiempos pueden mejorar.	Información previa al ciudadano sobre los requisitos ofrecidos en el portafolio de servicios del Instituto.	Normativa	Modificación y actualización de los registros en el formulario integrado del SUIIT correspondiente a las línea de crédito Institucional, Educativa, Libranza, Descuento de Actas y Facturas. Los tiempos de duración del trámite pueden mejorar.	19/02/2018	31/08/2018	Planeación, Subgerente Comercial y de Cartera, Requerimientos Tecnológicos

El IDEAR adopta la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, en el propósito de facilitar a sus clientes y partes interesadas el acceso a los trámites y servicios que brinda el Instituto, para lo cual se deberán implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y/o automatizar los procedimientos relacionados con la prestación de los servicios.

TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas.

Por medio de este componente se puede realizar un control social por parte de la ciudadanía Araucana, entregando de manera pública los resultados que se obtuvieron durante la vigencia 2018, en un proceso de constante interacción entre servidor público – entidad – ciudadano, buscando de esta manera transparencia en la gestión y administración de los recursos públicos.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar, difundir y mantener actualizada la información relevante de la gestión del IDEAR en la Pagina Web.	Resultados de gestión publicados en página Web del Idear.	Planeación, Prensa, Requerimientos Tecnológicos	Permanente
	1.2	Publicación de informes periódicos dirigidos a los ciudadanos y grupos de interes.	3 informes de seguimiento al Plan Anticorrupción.	Control Interno, Planeación, Requerimientos Tecnológicos	30 abril, 31 agosto y 28 diciembre de 2018
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar publicaciones en medios masivos. (Vallas, pendones, mupis publicitarios, volantes publicitarios electronicos, facebook, twitter, instagram, entre otros)	Mínimo 250 publicaciones	Prensa	A 28 diciembre de 2018

Rendición de Cuentas: Es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información, explicación y evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de transparencia en la gestión de la Administración Pública, con el fin alcanzar la adopción de los principios de Buen Gobierno, Eficiencia, Eficacia y Transparencia, en la cotidianidad del servidor público.

Es preciso señalar que el Instituto en la rendición de cuentas se acoge a la convocatoria realizada por la Gobernación de Arauca. Sin embargo, IDEAR utiliza diferentes medios comunicativos para informar directamente acerca de la gestión del Instituto, de los servicios y lanzamiento de estrategias. Además, posibilitar espacios para la retroalimentación de los clientes, mediante la discusión directa de propuestas, sugerencias o la realización de encuestas de satisfacción.

CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano.

Busca el mejoramiento en la atención al ciudadano por parte del Instituto de Desarrollo de Arauca- IDEAR en todas sus dependencias con el fin que haya mejor interacción funcionario – ciudadano, enfocando su esfuerzo en garantizar el acceso a los productos ofrecidos.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Dirección estratégico	1.1 <i>Coordinar y ejecutar campaña de información sobre los canales presenciales, telefónicos y virtuales dispuestos por el Instituto para la recepción de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias.</i>	2 Campaña informativa realizada	Prensa, Requerimientos Tecnológicos	29 junio, 28 septiembre de 2018
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 <i>Adequar el modulo PRQSD en la página web</i>	Modulo PQRSD en producción.	Requerimientos Tecnológicos, Subgerente Comercial y de Cartera y Planeación	23 marzo de 2018
Subcomponente 3 Talento humano	3.1 <i>Fortalecer competencias de los servidores públicos del IDEAR</i>	Capacitación en competencia organizacionales (2)	Talento Humano	30 junio, 28 diciembre de 2018
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 <i>Actualización del procedimiento de PQRSD.</i>	Publicación del procedimiento.	Prensa, Planeación, Requerimientos Tecnológicos, Subgerente Comercial y de Cartera y Oficina Asesora de Jurídica	23 marzo de 2018
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 <i>Medir la percepción de los clientes frente al servicio prestado por el Instituto</i>	Resultados encuesta de satisfacción del cliente	Subgerencia Comercial y de Cartera y Planeación	31 julio, 28 diciembre de 2018

Además de velar por la oportuna respuesta a los requerimientos de información, debe actuar como un centro de información para temas relacionados con organización del Instituto, misión, gestión realizada, normatividad, productos y servicios, mecanismos de participación ciudadana, entre otros.

Los funcionarios según su competencia e interés tienen la obligación de atender y suministrar la información requerida con oportunidad, claridad, confiabilidad y amabilidad. También debe mostrarse disposición para ofrecer explicaciones y aplicar los correctivos cuando la información no pueda brindarse apropiadamente bajo los mecanismos diseñados para tal fin.

Por otra parte, en cumplimiento de los requerimientos que exige la normatividad para la gestión pública y el sistema de gestión de la calidad del IDEAR, se contempló el rediseño del mecanismo que es utilizado periódicamente, para evaluar la percepción y satisfacción de los clientes del Instituto frente a los productos y servicios.

QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Con el fin de garantizar el Derecho fundamental de acceso a la información, se dictan los parámetros por parte del Instituto de Desarrollo de Arauca con el fin de garantizar el acceso a la información pública en posesión de la entidad.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Componente 1: Lineamientos de transparencia activa	1.1 Actualizar la información institucional registrada en la página web y la pestaña de Ley de transparencia frente a la normativa vigente. Ley 1712 de 2014.	Enlace de transparencia y acceso a la información del sitio web del IDEAR con la información actualizada. 26 ítems a verificar.	Número de actualizaciones/Número de actualizaciones a realizar	Profesional Requerimientos Tecnológicos, Planeación	28 abril, 31 agosto y 29 diciembre de 2018
	1.2 Actualizar en el SUIT los trámites del portafolio de servicios del IDEAR	Asegurar que los trámites del IDEAR estén en la plataforma del SUIT.	Número de trámites actualizados/Número de trámites a actualizar	Sistemas, Planeación	31 agosto de 2018
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Sensibilizar y socializar mediante las redes sociales del IDEAR la opción de presentación de PQRSD para la ciudadanía en general.	Que sea divulgado mediante publicación mensual en las redes sociales el link de presentación de las PQR a la comunidad.	Número de publicaciones virtuales del link de PQRSD/Número de publicaciones del link a realizar.	Prensa, Planeación, Secretaria Ejecutiva	Trimestral
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Crear y publicar el inventario de activos de información	Matriz de inventario de activos de información publicada.	Matriz publicada en página web/Matriz a publicar	Profesional Requerimientos Tecnológicos y Soporte Tecnológico	31 agosto de 2018
	3.2 Crear y publicar el esquema de publicación de información	Matriz de esquema de publicación de información publicada.	Matriz publicada en página web/Matriz a publicar	Profesional Requerimientos Tecnológicos y Soporte Tecnológico	31 agosto de 2018
	3.2 Crear y publicar el índice de información clasificada y reservada	Matriz de índice de información clasificada y reservada publicada.	Matriz publicada en página web/Matriz a publicar	Profesional Requerimientos Tecnológicos y Soporte Tecnológico	31 agosto de 2018
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Verificar y actualizar el modulo de "consulte el estado de su crédito" de la página web del IDEAR.	Actualización y perfecto funcionamiento del modulo página web del Instituto.	Actualización del modulo "consulte el estado de su crédito"	Profesional Requerimientos Tecnológicos	20 abril de 2018
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Generar y publicar, informe de PQR, recepcionadas y gestionadas por la entidad, dónde se especifique el trámite y variables que garanticen la oportunidad y calidad en la respuesta.	Realizar dos seguimientos al año a las PQR del Instituto.	Número de informes presentados/Número de informes a presentar	Prensa, Planeación, Subgerente Comercial y de Cartera	30 junio, 28 diciembre 2018

Revisó: Nataly Párales Pérez/Jefe de Oficina Asesora de Jurídica
Proyectó: Jean Carlos González Marín / Profesional Universitario Planeación.



MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

No.	Riesgo.	Calificación		Evaluación del riesgo	Controles Existentes	Nueva Calificación		Nueva Evaluación	Opciones de manejo	Acciones		Responsables	Cronograma	Indicador
		Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto			Preventiva - P	Correctiva - C			
COMERCIAL Y CARTERA														
1	Qué se presente deficiente comunicación y articulación de las dependencias del Instituto y el ciudadano.	Posible (3)	Menor (2)	Zona de riesgo medio	*Plan de comunicaciones 2018.	Improbable (2)	Menor (2)	Zona de riesgo baja	Asumir riesgo	Actualización del Plan de comunicaciones para la vigencia 2018	P	Subgerente Comercial y de Cartera, Prensa.	30 junio, 28 diciembre 2018	Número de seguimientos al plan de comunicaciones 2018
2	Que no se proceda a un seguimiento activo a la cartera de difícil cobro.	Probable (4)	Mayor (4)	Zona de riesgo Extrema	Manual de Cartera. Manual de riesgos.	Probable (4)	Menor (2)	Zona de riesgo alta	Reducir riesgo	Solicitar dos informes al año de los créditos de difícil cobro.	P	Directora de P y R, Directora A y F, Planeación, Jurídica.	30 junio, 28 diciembre 2018	Número de informes presentados/Número de informes a presentar.
FINANCIERA														
3	Favorecimiento indebido a terceros	Posible (3)	Catastrofico (5)	Zona de riesgo Extrema	Manual de Crédito, Código de Ética, Comité de Crédito	Probable (4)	Menor (2)	Zona de riesgo alta	Reducir riesgo	Autoevaluación del control	P	Subgerente Financiera, Comité de Crédito.	30 junio, 28 diciembre 2018	Número de informes presentados/Número de informes a presentar.
4	Estudios de créditos aprobados con omisión de requisitos.	Posible (3)	Catastrofico (5)	Zona de riesgo Extrema	Manual de Crédito, Código de Ética, Comité de Crédito	Probable (4)	Menor (2)	Zona de riesgo alta	Reducir riesgo	Autoevaluación del control	P	Subgerente Financiera, Comité de Crédito.	30 junio, 28 diciembre 2018	Número de informes presentados/Número de informes a presentar.
5	Qué se presente incumplimiento de los controles de inversión de créditos otorgados.	Probable (4)	Menor (2)	Zona de riesgo alta	Manual de Crédito.	Improbable (2)	Menor (2)	Zona de riesgo baja	Asumir riesgo	Mediante las metas del Plan de acción de la Subgerencia Financiera existe una meta identificada del número de controles de inversión a realizar en la vigencia 2018	P	Subgerente Financiera.	30 junio, 29 diciembre 2018	Número de controles de inversión realizados/Número de controles de inversión a realizar.
CARTERA/CONTRATACIÓN														
6	No reportar a tiempo las obligaciones a cobro jurídico.	Probable (4)	Mayor (4)	Zona de riesgo Extrema	Reglamento de crédito y cartera del IDEAR.	Probable (4)	Menor (2)	Zona de riesgo alta	Reducir riesgo	Informe de análisis sobre la exigibilidad de títulos valores (pagaré y garantía).	P	Directora de P y R, Directora A y F, Planeación.	30 junio, 29 diciembre 2018	Número de informes presentados/Número de informes a presentar.
JURÍDICA														
7	Solicitar informe a los abogados externos en interposición de las demandas conforme al plazo establecido.	Probable (4)	Mayor (4)	Zona de riesgo Extrema	Informes de hoja de ruta por los abogados y seguimiento por parte del Asesor Jurídico.	Probable (4)	Menor (2)	Zona de riesgo alta	Reducir riesgo	Verificar la colocación de las demandas con el radicado del juzgado a los abogados externos que e hace entrega de pagarés.	P	Subgerente Comercial y de Cartera, Subgerente Financiero, Asesor Jurídico	Trimestral	Número de demandas colocadas/Número de pagarés entregados.