

**INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y
DESARROLLO DE TULUÁ, INFITULUA – E.I.C.E**



**Plan Anticorrupción y de Atención al
Ciudadano**

Tuluá, enero de 2017

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	5
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS	5
4. FUNDAMENTO LEGAL	5
5. VALORES Y PRINCIPIOS DE INEFECTUA	7
6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
6.1. PRIMER COMPONENTE: RIESGOS DE CORRUPCIÓN	9
6.1.1. MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN	9
6.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES	14
6.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	14
6.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	17
6.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	19
6.6. INICIATIVAS ADICIONALES.....	20

1. INTRODUCCIÓN

Que en virtud de lo previsto en el 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"*, asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

El Instituto Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Tuluá – INFITULUA E.I.C.E ha definido estrategias que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los ciudadanos para la vigencia 2017, lo que se traduce en lograr el mejoramiento de la calidad de vida de los mismos y la competitividad del Sector Público, a través de una Administración eficiente, eficaz y transparente que brinde confianza a la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, y lograr la efectividad de sus derechos.

El Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano se publica de acuerdo al Decreto 124 de 2016.

De acuerdo a la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción; este Plan incluye seis Componentes, así:

- ✓ Gestión del Riesgo de Corrupción. En este componente, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción como resultado de la identificación, análisis,

valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y se define la política para administrarlos.

- ✓ Racionalización de Trámites. Este componente tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.
- ✓ Rendición de cuentas. Este componente tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.
- ✓ Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Unidad.
- ✓ Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información: Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.
- ✓ Iniciativas Adicionales: en este componente se incorporan estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

2. OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y 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.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Tuluá, INFITULUA E.I.C.E y sus respectivas medidas de prevención, corrección y control.
- ✓ Determinar la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites en el Instituto.
- ✓ Establecer mecanismos de rendición de cuentas.
- ✓ Definir las acciones necesarias para optimizar la atención al ciudadano.
- ✓ Brindar mecanismos para la transparencia y el acceso a la información
- ✓ Promover iniciativas adicionales que generen transparencia y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

4. FUNDAMENTO LEGAL

El Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Tuluá, INFITULUA E.I.C.E implementará el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con fundamento en la siguiente normatividad:

- ✓ Constitución Política de Colombia.
- ✓ Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- ✓ 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).
- ✓ Ley 1712 de 2014 (Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones).
- ✓ Ley 1755 de 2015 (por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)

- ✓ 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).
- ✓ Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- ✓ Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- ✓ Decreto 124 del 26 de enero de 2016 (Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano")

5. VALORES Y PRINCIPIOS DE INFITULUA

RESPONSABILIDAD

ADMINISTRAR DE MANERA RESPONSABLE LOS BIENES Y RECURSOS DEL ESTADO

Los servidores públicos de INFITULUA deberán cumplir con los compromisos y obligaciones adquiridas con una persona, institución, grupo o sociedad, dando respuestas adecuadas a lo que se espera, yendo más allá de la obligación estricta y asumiendo las consecuencias de los actos, resultado de las decisiones que toma o acepta y estar dispuesto a rendir cuentas de estos.

TRANSPARENCIA

QUIEN ADMINISTRA RECURSOS PUBLICOS, RINDE CUENTAS SOBRE SU UTILIZACION Y LOS RESULTADOS DE SU GESTION

La transparencia es la base fundamental para el desarrollo probo, claro, oportuno, eficaz y eficiente de los funcionarios de la entidad, con el fin de conocer y llevar a cabo las funciones encomendadas permitiendo la excelente gestión y un resultado positivo.

EFICIENCIA

LA FINALIDAD DEL ESTADO ES CONTRIBUIR AL MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES DE VIDA DE LA POBLACION

Los servidores públicos de INFITULUA dispondrán sus actuaciones con la facultad de lograr un efecto determinado, con la capacidad de acción para lograr un propósito con el menor uso de los recursos dispuestos para tal fin.

HONESTIDAD

EL INTERES GENERAL PREVALECE SOBRE EL PARTICULAR

Debe considerarse como una forma clara y objetiva de vida coherente y lógica, fundamentándose que el pensar y el actuar deben ligarse para llegar a tener una conciencia clara ante sí mismo y ante los demás, demostrando una relación armoniosa dentro del ámbito decoroso. Es necesario ser sinceros reconociendo los errores y enmendarlos.

COMPROMISO

LA FUNCION PRIMORDIAL DEL SERVIDOR PUBLICO ES SERVIR AL CIUDADANO

El amor por el trabajo, la conciencia acerca de las consecuencias que tiene lo hacemos o dejamos de hacer, la importancia de ser diligentes. El deseo de llevar con éxito las acciones que emprendemos. El compromiso constituye uno de los elementos básicos para que alcancemos ventajas competitivas.

6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Tuluá – INFITULUA E.I.C.E, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017, de acuerdo a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el cual contiene el mapa de riesgos de corrupción, las medidas para controlarlos y evitarlos, estrategias anti trámites, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la transparencia y el acceso a la información y promoción de iniciativas adicionales que generen transparencia y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

6.1. PRIMER COMPONENTE: RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Para la vigencia 2017 se continúa con el Mapa de Riesgos de Corrupción 2016 del instituto.

6.1.1. MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN

El mapa de riesgos anticorrupción del instituto se elaboró según la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP “GUÍA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN”.

Identificación del riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción									Monitoreo y Revisión				
Procesos /Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del riesgo			Controles	Valoración del riesgo					Fecha	Acciones	Responsable	Indicador	
				Riesgo Inherente				Riesgo Residual			Acciones asociadas al control						
				Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo	Período de ejecución	Acciones					Registro
FINANCIAMIENTO	Falta de formación en competencias relacionadas	Realizar inversiones por fuera de la normatividad vigente	Un Detrimiento	1	20	Zona de Riesgo Moderada	Aplicabilidad de la normatividad vigente (estudios y documentos previos) Estudios de factibilidad	1	10	Zona de Riesgo Baja	I TRIMESTRE	Incluir dentro del plan de capacitación actividades de formación relacionadas con las competencias de los responsables de las inversiones.	Cronograma de capacitación	Semestral	Verificar las inversiones Verificar el plan de capacitación	Control interno	Cantidad de inversiones realizadas
FINANCIAMIENTO	Falta de ética profesional	Realizar inversiones sin oferta pública	Un daño	1	20	Zona de Riesgo Moderada	Cumplir con la normatividad establecida Manual de Inversiones	1	10	Zona de Riesgo Baja	I TRIMESTRE	Incluir dentro del plan de capacitación actividades de formación relacionadas con ética profesional	Cronograma de capacitación	Semestral	Verificar las inversiones Verificar el plan de capacitación	Control interno	Cantidad de inversiones realizadas
FINANCIAMIENTO	No realizar un objetivo análisis de crédito	Pérdida de recursos en colocaciones (crédito)	Un Detrimiento	1	20	Zona de Riesgo Moderada	Realizar la constatación de la idoneidad de la garantía.	1	10	Zona de Riesgo Baja	Cuando se requiera	Legalización de garantías al momento de desembolsar el crédito	Pagaré	Cuando se requiera	Verificación de existencia de garantía	Control interno	Garantías legalizadas / Créditos desembolsados
FINANCIAMIENTO	No tener un punto de control para verificar la legalidad del desembolso	Desembolso de crédito sin la legalización de las garantías ofrecidas	Un Detrimiento	1	20	Zona de Riesgo Moderada	Verificar que la garantía cumpla con los estándares de cobertura plasmados en la normativa vigente	1	10	Zona de Riesgo Baja	Cuando se requiera	Documentar la custodia de las garantías con su respectiva documentación (resolución)	Acto administrativo	Cuando se requiera	Verificar que a cada desembolso le sea adjuntada la resolución de desembolso	Control interno	Número de resoluciones de desembolso
FINANCIAMIENTO	Falta de ética profesional	Realizar cobros extralegales por tramitación de un crédito	Un daño	1	20	Zona de Riesgo Moderada	Código de ética	1	10	Zona de Riesgo Baja	I TRIMESTRE	Incluir dentro del plan de capacitación actividades de formación relacionadas con ética profesional	Cronograma de capacitación	Semestral	Verificar PQRS relacionadas con soborno en crédito	Control interno	Cantidad de PQRS relacionadas con soborno

Identificación del riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción									Monitoreo y Revisión				
Procesos /Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del riesgo			Controles	Valoración del riesgo					Fecha	Acciones	Responsable	Indicador	
				Riesgo Inherente				Riesgo Residual			Acciones asociadas al control						
				Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo	Periodo de ejecución	Acciones					Registro
PLANEACIÓN	Las actividades desarrolladas en el instituto no se encuentran documentadas en procesos, procedimientos o manuales.	Generación de acción fraudulenta en contra del instituto por ausencia de adopción de procedimientos.	Un Detrimento	1	20	Zona de Riesgo Moderada	Código de ética	1	10	Zona de Riesgo Baja	Cuando se requiera	Documentar y actualizar los procedimientos de acuerdo a la normatividad vigente.	Solicitud de modificación de procedimientos	Anual	Verificar después de las auditorías la funcionalidad y operatividad del Sistema Integrado de Gestión.	Control interno	Número de procedimientos
PROYECTOS	No se tiene establecida una metodología para la viabilización de proyectos	Gestionar proyectos sin viabilidad financiera y administrativa	Un daño	1	10	Zona de Riesgo Moderada	Establecer, documentar e implementar una metodología para el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos	1	5	Zona de Riesgo Baja	Cuando se requiera	Estudios de prefactibilidad y factibilidad	Estudios de prefactibilidad y factibilidad	Cuando se requiera	Verificar viabilidad financiera y administrativa de los proyectos	Planeación	Cantidad de proyectos viabilizados
PROYECTOS	No se tiene establecido un control para la ejecución del proyecto	Desviación de recursos	Un Detrimento	1	20	Zona de Riesgo Moderada	Establecer, documentar e implementar una metodología para la viabilización de los proyectos	1	10	Zona de Riesgo Baja	Cuando se requiera	Estudios de prefactibilidad y factibilidad	Estudios de prefactibilidad y factibilidad	Cuando se requiera	Verificar cumplimiento de las actividades estipuladas en el proyecto	Comité de proyectos	Seguimiento y control a proyectos
PROYECTOS	No se tiene establecido un control para el seguimiento de las actividades del proyecto	Proyectos sin acta de liquidación	Un daño	2	20	Zona de Riesgo Alta	Comité de proyectos	1	10	Zona de Riesgo Baja	Cuando se requiera	Verificar cumplimiento de las actividades estipuladas en el proyecto	Cronograma de ejecución de proyecto	Cuando se requiera	Verificar cumplimiento de las actividades estipuladas en el proyecto	Comité de proyectos	Número de proyectos liquidados
GESTIÓN CONTRACTUAL	Deficiente valoración de los requisitos previos, modalidad y tipo contractual en los estudios previos	Inadecuado objeto contractual	Un daño	1	20	Zona de Riesgo Moderada	Verificación por parte del Director Jurídico, del procedimiento realizado de acuerdo al Normograma del instituto.	1	10	Zona de Riesgo Baja	Cuando se requiera	Capacitación en contratación pública	Cronograma de capacitación	Cuando se requiera	Seguimiento a integralidad de contratos	Interventor o Supervisor	Cantidad de contratos

Identificación del riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción									Monitoreo y Revisión				
Procesos /Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del riesgo			Controles	Valoración del riesgo					Fecha	Acciones	Responsable	Indicador	
				Riesgo Inherente				Riesgo Residual			Acciones asociadas al control						
				Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo	Periodo de ejecución	Acciones					Registro
GESTIÓN CONTRACTUAL	No hay una selección objetiva del supervisor e interventor	Incumplimiento del objeto contractual	Un daño	1	20	Zona de Riesgo Moderada	Verificación por parte del Director Jurídico, del procedimiento realizado de acuerdo al Normograma del instituto.	1	10	Zona de Riesgo Baja	Cuando se requiera	Adecuada asignación del supervisor e interventor	Acta de interventoría y/o Supervisión	Cuando se requiera	Seguimiento a informes de gestión y actas de interventoría y supervisión	Control interno Supervisor e	Porcentaje de cumplimiento del contrato
GESTIÓN CONTRACTUAL	No se tiene establecido un control para el seguimiento de las actividades del contrato	Contratos sin acta de liquidación	Un daño	1	20	Zona de Riesgo Moderada	Informes de gestión	1	10	Zona de Riesgo Baja	Cuando se requiera	Seguimiento informes de gestión	Informes de gestión	Cuando se requiera	Seguimiento a actas de liquidación de contratos	Responsable del proceso Director de Control interno	Cantidad de contratos liquidados
GESTIÓN CONTRACTUAL	Evasión de modalidad contractual	Falta de planeación	Un daño	1	10	Zona de Riesgo Baja	Verificación por parte del Director Jurídico, del procedimiento realizado de acuerdo al Normograma del instituto.	1	5	Zona de Riesgo Baja	Cuando se requiera	Seguimiento y control a los estudios previos	Estudios previos legalizados	Cuando se requiera	Seguimiento a los contratos	Interventor o Supervisor	Cantidad de contratos fraccionados
GESTIÓN DOCUMENTAL	Falta de control en el almacenamiento de documentos	Pérdida de documentos	Un daño	1	10	Zona de Riesgo Baja	Adopción de las Tablas de Retención Documental	1	5	Zona de Riesgo Baja	Cuando se requiera	Aplicación de las tablas de retención documental	Tablas de Retención Documental	Trimestral	Formación y control permanente sobre la importancia de las TRD	Responsable del proceso Director de Control interno	Porcentaje de aplicación de las TRD
GESTIÓN DOCUMENTAL	No se tiene establecido un sistema de comunicación y participación ciudadana	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública	Un perjuicio	1	10	Zona de Riesgo Baja	Políticas de comunicación	1	5	Zona de Riesgo Baja	Cuando se requiera	Implementar un modelo de atención e información al ciudadano en línea conforme a la normatividad	Página web	Mensual	Seguimiento a la página web del instituto	Director de control interno	Porcentaje de implementación de modelo

Identificación del riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción									Monitoreo y Revisión				
Procesos /Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del riesgo			Controles	Valoración del riesgo					Fecha	Acciones	Responsable	Indicador	
				Riesgo Inherente				Riesgo Residual			Acciones asociadas al control						
				Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo	Periodo de ejecución	Acciones					Registro
GESTIÓN LOGÍSTICA	No se tiene establecidos controles en el inventario de bienes	Pérdida de bienes	Perdida	1	10	Zona de Riesgo Baja	Inventarios con determinada periodicidad	1	5	Zona de Riesgo Baja	Semestral	Aplicar procedimiento de inventarios para el manejo de los bienes existentes y nuevos que ingresan al instituto.	Cronograma de Inventarios	Semestral	Seguimiento a los inventarios realizados	Director de control interno Auxiliar Administrativo	Porcentaje de cumplimiento del inventario
GESTIÓN JURÍDICA	Falta de ética profesional	Dilatación de trámites	Un daño	1	10	Zona de Riesgo Baja	Radicación en recepción Procedimiento de PQRS	1	5	Zona de Riesgo Baja	Constante	Establecer tiempos para cada uno de los trámites	Procedimiento PQRS	Mensual	Seguimiento a la revisión de actos administrativo	Director de control interno	Tiempo de revisión de trámites
GESTIÓN INFORMÁTICA	No se tiene establecido una política para el manejo y seguridad de la información	Alteración de la base de datos	Un daño	1	10	Zona de Riesgo Baja	Servidor de backups	1	5	Zona de Riesgo Baja	Constante	Mejorar el encadenamiento interno de las base de datos a través de cortafuegos	Backups	Trimestral	Seguimiento a la integridad de las bases de datos	Director de control interno	Cantidad de alteraciones en la base de datos
COMUNICACIONES	Concentración de la información de actividades (ejecución de proyectos) o procesos en una persona	Estilo de dirección autocrático	Un daño	5	10	Zona de Riesgo Alta	Canales de comunicación definidos	3	5	Zona de Riesgo Moderada	Mensual	Establecer reuniones periódicas de gerencia y actualizaciones en los diferentes canales de comunicación	Reunión de gerencia	Mensual	Seguimiento a los canales de comunicación	Gerente y Directivos	Número de reuniones

6.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES

El instituto hace revisión de sus trámites, bajo los principios de eficiencia, eficacia y efectividad, con el fin de reducir el número de trámites requeridos en la prestación de sus servicios y mejorar el servicio al cliente.

Planeación de la estrategia de racionalización									
No.	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación Actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha realización	
								Inicio	Fin
1	Solicitud de certificados de retención	Solicitud electrónica	Solicitud y envío electrónico de certificados de retención	Solicitud personal o telefónica	Pedir a los proveedores que soliciten mediante correo electrónico sus certificados de retención.	Evitar el traslado del ciudadano, agilidad en el trámite, disminución del consumo de papel	Contabilidad	31/01/2017	31/12/2017
2	Solicitud de certificados contables	Solicitud electrónica	Solicitud y envío electrónico de certificados contables	Solicitud personal o telefónica	Pedir a los proveedores que realicen electrónicamente sus solicitudes	Evitar el traslado del ciudadano, agilidad en el trámite, disminución del consumo de papel	Contabilidad	31/01/2017	31/12/2017
3	Solicitud de certificados contractuales	Establecer un procedimiento	Establecer un procedimiento donde se documente el trámite de solicitud de certificados contractuales	Solicitud oral	Ordén y tiempos de respuesta para expedir los certificados	Tiempo de respuesta establecido para realizar el certificado	Dirección Financiera y Administrativa	31/01/2017	31/12/2017
4	Pago a contratistas y proveedores	Implementar pago por transferencia	Incentivar el cobro por transferencia de los contratistas	Pago con cheque	Al momento de contratar, solicitar la certificación bancaria para inscribir la cuenta	Rapidez en el pago y disminución de trámites	Dirección Financiera y Administrativa - Tesorería	31/01/2017	31/12/2017

6.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas tiene como componentes: La Información, el Dialogo y los Incentivos. La información se refiere a la disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, entre otros, sobre las funciones a cargo, los resultados del desempeño y la gestión de la compañía, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación. El

diálogo se refiere a la sustentación de las acciones, a la presentación de los diagnósticos y las interpretaciones, a la exposición de los criterios utilizados para tomar las decisiones, e implica, por tanto, la existencia de diálogo y la posibilidad de incidencia de otros actores en las decisiones a tomar. Finalmente, los incentivos consisten en la existencia de mecanismos de corrección de las acciones, de estímulo por su adecuado cumplimiento, o de castigo por el mal desempeño.

El instituto realizará la difusión de su gestión e información institucional a través de la página web, ruedas de prensa, publicaciones en medios, como también el contacto directo con los ciudadanos mediante el uso de las redes sociales como Facebook. Los responsables de la ejecución de la difusión de la información estarán a cargo de la unidad administrativa de Gerencia General.

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Identificar las necesidades de información de la población a cerca de los programas y proyectos de la institución	Documento con las necesidades de información de la comunidad	Lideres de proceso	28/02/2017
	1.2	Documentar los diferentes mecanismos de rendición de cuentas a través de los cuales se genera el dialogo con la comunidad	Listado de documentos a través de los cuales se genera interacción con la comunidad	Gerencia - Líderes de proceso	28/02/2017
	1.3	Elaboración y divulgación de informes de gestión a través de diferentes medios	Informe de gestión divulgado ante la comunidad y publicado en página web	Comunicaciones - Sistemas	28/02/2017
2. Dialogo de doble via con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Abrir espacios para pactar compromisos en cuanto a estrategias de comunicación con la comunidad.	Reuniones con la comunidad, apertura de canales de comunicación	Gerencia - líderes de proceso	30/06/2017 31/11/2017
	2.2	Hacerle seguimiento a los compromisos pactados con la comunidad	Reunión con los líderes de proceso para monitorear las respectivas acciones	Gerencia	30/07/2017 31/12/2017
	2.3	Mantener actualizada la información que se publica en la página web	Información actualizada en la página web	Oficina de Sistemas	30/07/2017 31/12/2017
3. Incentivos para motivar la rendición de cuentas y petición de cuentas	3.1	Establecer mecanismos de participación y colaboración abierta con la ciudadanía	Mejorar los canales existentes y abrir un canal nuevo de comunicación	Comunicaciones - Sistemas	31/10/2017
	3.2	Promover los mecanismos de participación ciudadana	Lograr una participación significativa de la comunidad en las rendiciones de cuentas	Gerencia - Oficina de comunicaciones	31/12/2017
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaboración de encuestas de percepción ciudadana	Una encuesta anual de percepción ciudadana	Oficina de comunicaciones - Calidad	31/12/2017
	4.2	Publicación de resultados de las encuestas de percepción ciudadana y satisfacción del cliente	Un informe de percepción ciudadana publicado en la web	Oficina de comunicaciones - Sistemas	31/12/2017

6.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El instituto busca el mejoramiento continuo de sus procesos, en el año 2017 se diseñó y aplicó la encuesta de satisfacción del cliente para los servicios y productos del instituto, donde se concluyó que los productos y servicios ofrecidos por INFITULUÁ generan satisfacción a sus clientes.

La medición de la satisfacción de los clientes de INFITULUA se realiza anualmente durante el segundo semestre del año, donde se busca medir el impacto de los proyectos desarrollados por el instituto y los servicios prestados a los clientes según su objeto social.

También se realiza seguimiento, análisis y control a las principales causas de quejas y reclamos, con el fin de implementar planes de mejoramiento para corregir la causa raíz de la insatisfacción de los clientes.

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano					
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
1. Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Definir una dependencia responsable de servicio al ciudadano	Una dependencia encargada de ser el enlace del ciudadano con el instituto	Dirección financiera y administrativa	30/04/2017
	1.2	Establecer un mecanismo de comunicación directo entre la dependencia responsable de servicio al ciudadano y la Alta Dirección	Establecer reuniones periódicas con la Alta Gerencia para prestar un mejor servicio de atención al ciudadano	Gerencia	30/06/2017 31/10/2017 31/12/2017
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web de la entidad	Promoción de la página web y redes sociales de la entidad	Dirección financiera y administrativa	30/10/2017
	2.2	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Sistema de información implementado	Dirección financiera y administrativa	30/06/2017
	2.3	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura	Un canal nuevo implementado	Dirección financiera y administrativa	30/10/2017
	2.4	Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos	Llevar estadísticas acerca de los sistemas de atención ciudadana	Dirección financiera y administrativa	31/12/2017
3. Talento Humano	3.1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación a través de capacitaciones	Una capacitación en atención al cliente	Dirección financiera y administrativa	31/12/2017
	3.2	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Incluir el tema de atención al cliente en la evaluación de desempeño	Dirección financiera y administrativa	31/12/2017
4. Normativo y procedimental	4.1	Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	Un reglamento revisado y/o establecido	Dirección financiera y administrativa	31/12/2017
	4.2	Identificar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Un proceso de peticiones, quejas y reclamos optimizado	Calidad	31/10/2017
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios y revisar la pertinencia de los mecanismos de comunicación empleados por la entidad.	Una revisión anual del uso de los canales de comunicación de atención al ciudadano	Dirección financiera y administrativa	31/12/2017
	5.2	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional e informar los resultados al nivel directivo	Una encuesta de percepción ciudadana	Calidad - Comunicaciones	31/12/2017

6.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

En este componente el instituto define los lineamientos de transparencia activa y pasiva que deberán seguir los funcionarios para facilitar el acceso a la información, así mismo, elaborará los instrumentos necesarios para gestionar la información que se genere de manera articulada. Posteriormente se implementará un criterio diferencial de accesibilidad y se monitoreará el acceso a la información pública, con el fin de que cada vez más ciudadanos puedan acceder a la información de manera oportuna.

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano					
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
1. Lineamientos de transparencia activa	1.1	Publicación de información mínima obligatoria de acuerdo al artículo 9 de la Ley 712 de 2014	Publicación de información actualizada constantemente	Sistemas	fin de cada mes
	1.2	Publicación de información sobre contratación pública en la pagina web del instituto	Publicación actualizada mensualmente de los contratos y convenios firmados por el instituto en la pagina web	Sistemas	11/03/2017
2. Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Responder oportunamente las solicitudes de acceso a la información de acuerdo a los terminos de ley	No exeder los terminos de ley para responder las solicitudes	Lider de proceso - Ventanilla única	30/06/2017
	2.2	Aplicar el principio de gratuidad en el acceso a la información	Entrega de la información sin cobro alguno	Ventanilla única	30/06/2017
3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Articulación de los instrumentos de gestión de la información con el sistema de gestión documental	Sistema articulado	Ventanilla única	30/06/2017
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad	Ruta de acceso para personas en condición de discapacidad	Dirección Financiera y Administrativa	31/12/2017
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública	Seguimiento oportuno a solicitudes	Ventanilla única	31/12/2017

6.6 INICIATIVAS ADICIONALES

El instituto, en su estrategia de fortalecer la lucha contra la corrupción, promoverá como iniciativa adicional una campaña para que cada funcionario se apropie de cada uno de los principios y valores contemplados en el código de ética, en busca de que la toma de decisiones diarias vaya acorde a unos criterios institucionales establecidos previamente que promuevan una conducta responsable enmarcada en la filosofía institucional.

ORIGINAL FIRMADO

RODOLFO RAMIREZ ÁLVAREZ
GERENTE GENERAL