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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tuluá, Valle del Cauca.
Enero del año 2022

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
PROFESIONAL PLANEACIÓN	GERENTE GENERAL	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN. 3
2. MARCO ESTRATEGICO DE INFITULUA E.I.C.E....4
2.1. MISIÓN 4
2.2. VISIÓN....4
2.3. PRINCIPIOS 4
2.4. OBJETIVOS ESTRATEGICOS....4
3. OBJETIVO GENERAL 6
3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS....6
4. ALCANCE 7
5. FUNDAMENTO LEGAL 8
6. VALORES Y PRINCIPIOS DE INFITULUA E.I.C.E....10
6.1. VALORES....10
6.1.1. Honestidad. 10
6.1.2. Respeto....10
6.1.3. Compromiso....11
6.1.4. Diligencia....12
6.1.5. Justicia 12
5.2. PRINCÍPIOS....13
7. RESPONSABILIDADES....14
7.1. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO. 14
7.2. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO....14
6.3 MONITOREO. 14
8. COMPONENTES DEL PLAN....16
8.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN....16
8.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES 18
8.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS. 19
8.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. 20
8.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN....22
8.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES 23
9. TÉRMINOS Y DEFINICIONES....25

1. INTRODUCCIÓN.

La corrupción representa un fenómeno sumamente lesivo para los estados modernos dado que afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye así mismo su capacidad de atender las obligaciones pactadas con la comunidad, es por lo cual el Gobierno Nacional ha implementado diferentes mecanismos de lucha contra actos de corrupción, entre ellos la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2, fundamentada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y en el Decreto 124 de 2016, entre otras.

Con el fin de hacer transparente las gestiones públicas y de fortalecer las relaciones entre el Instituto y sus grupos de valor y entendiendo los lineamientos de la precitada normatividad, inclusive del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Tuluá – INFITULUA E.I.C.E. elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022, en donde se dan a conocer las diferentes estrategias para combatir posibles actos de corrupción, a través de los siguientes componentes:

- ✓ Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
- ✓ Racionalización de Trámites.
- ✓ Rendición de Cuentas.
- ✓ Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- ✓ Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.
- ✓ Iniciativas Adicionales.

El Instituto Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Tuluá – INFITULUA E.I.C.E ha definido estrategias contenidas en los precitados componentes que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los ciudadanos para la vigencia 2022, 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 de los recursos que brinde confianza a la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, y lograr la efectividad de sus derechos.

En este sentido, el Instituto dispone mediante este documento el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con todas las actividades proyectadas para ser desarrolladas para la vigencia 2022 con el objeto de evitar hechos que puedan transgredir la ley.

2. MARCO ESTRATEGICO DE INFITULUA E.I.C.E

El Instituto Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Tuluá – INFITULUA E.I.C.E. En cabeza del Gerente Llener Borja Mafla, tiene como objeto el financiamiento, promoción y desarrollo en la administración integral de proyectos a nivel del territorio nacional siendo así una herramienta de gestión para las entidades públicas, privadas y la comunidad contribuyendo al desarrollo sostenible y la innovación.

2.1. MISIÓN

Somos una Empresa Industrial y Comercial del Estado, de financiamiento, promoción y desarrollo, a través de la administración integral de proyectos, a nivel del territorio nacional, convirtiéndonos en una herramienta de gestión para las entidades públicas, privadas y comunidad en general, con el fin de promover y contribuir al desarrollo sostenible y la innovación.

2.2. VISIÓN

En el 2030 seremos una empresa líder a nivel regional, confiable, competitiva e innovadora de financiamiento, promoción y desarrollo en la administración integral de proyectos, dentro del marco de transparencia, valores, que enmarcan la integridad institucional.

2.3. PRINCIPIOS

- La función primordial del servidor público es servir al ciudadano.
- Administrar de manera responsable los bienes y recursos del estado.

Quien administre recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su actualización y los resultados de gestión.

- La finalidad del estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población.
- El interés general prevalece sobre el interés particular.

2.4. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

	Objetivos Estratégicos
1	Establecer estrategias efectivas de mercadeo y ventas, que contribuyan al fortalecimiento y posicionamiento a nivel regional y nacional del instituto.
2	Establecer mecanismo de planificación que permitan el seguimiento y control desde la formulación hasta la ejecución de los proyectos, garantizando un monitoreo constante.

3	Ampliar el alcance de nuestro portafolio de servicios, logrando incrementar los niveles de satisfacción a las necesidades de la comunidad, a través de la optimización de los recursos de las entidades públicas y privadas a nivel de región y nación.
4	Establecer mecanismos de recolección de información que permitan identificar variables que puedan servir de criterio al momento de tomar acciones encaminadas hacia una mejor oferta de los productos y servicios de la entidad.
5	Fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad, con el objetivo de certificar los procesos misionales, generando un alto grado de confiabilidad a nuestros grupos de interés.
6	Establecer estrategias de comunicación efectivas, fortaleciendo los canales dispuestos por el Instituto.
7	Optimizar el equipamiento institucional, a través de la identificación de necesidades, que permitan mejorar las condiciones para el desarrollo de las actividades del instituto y en la atención de los grupos de valor.
8	Desarrollar espacios y herramientas enfocados a fortalecer los procesos de la entidad, a través de los ejercicios de inducción y reinducción, mediante la implementación de nuevas metodologías.

3. OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" estableciendo estrategias que permitan la prevención y mitigación en la lucha contra la corrupción para la vigencia 2022 del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo – INFITULUA E.I.C.E.

3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Implementar de manera efectiva la política de administración de riesgos de corrupción del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Tuluá - INFITULUA E.I.C.E.
- ✓ Establecer la estrategia de racionalización de trámites aplicable a la naturaleza misional del Instituto.
- ✓ Adoptar la estrategia de rendición de cuentas, como mecanismo efectivo de control social y de transparencia.
- ✓ Definir las acciones que permitan optimizar la atención al ciudadano.
- ✓ Establecer mecanismos que garanticen la transparencia y el acceso a la información pública a los grupos de valor del Instituto.
- ✓ Promover iniciativas adicionales que generen transparencia y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

4. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo – INFITULUA E.I.C.E inicia, con la construcción de las estrategias de lucha contra la corrupción y finaliza con el seguimiento y evaluación contando con la participación de los servidores, contratistas y la ciudadanía.

5. 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")
- Ley 1449 del 2017 (Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG)
- Decreto 612 de 2018, Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, Versión 04 de octubre de 2018.

6. VALORES Y PRINCIPIOS DE INFITULUA E.I.C.E.

6.1. VALORES

6.1.1. Honestidad.

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

LO QUE HAGO

- ✓ Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- ✓ Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.
- ✓ Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- ✓ Denuncio las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.

LO QUE NO HAGO

- ➢ No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.
- ➢ No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- ➢ No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- ➢ No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.

6.1.2. Respeto

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

LO QUE HAGO

- ✓ Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su

condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.

- ✓ Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.

LO QUE NO HAGO

- ➢ Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.
- ➢ Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- ➢ No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.

6.1.3. Compromiso

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

LO QUE HAGO

- ✓ Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.
- ✓ Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.
- ✓ Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- ✓ Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- ✓ Presto un servicio ágil, amable y de calidad.

LO QUE NO HAGO

- ➢ Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- ➢ No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un "favor" que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.
- ➢ No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- ➢ Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes

6.1.4. Diligencia

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

LO QUE HAGO

- ✓ Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
- ✓ Cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- ✓ Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.
- ✓ Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.

LO QUE NO HAGO

- ➢ No malgasto ningún recurso público.
- ➢ No postergo las decisiones y actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.
- ➢ No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
- ➢ No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.

6.1.5. Justicia

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

LO QUE HAGO

- ✓ Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.
- ✓ Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- ✓ Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.

LO QUE NO HAGO

- No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.
- No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
- Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal inter eran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.

5.2. PRINCÍPIOS

- ✓ El interés general prevalece sobre el interés particular.
- ✓ La finalidad del estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población.
- ✓ La función primordial del servidor público es servir al ciudadano.
- ✓ Quien administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión.
- ✓ Administrar de manera responsable los bienes y recursos del estado.

7. RESPONSABILIDADES

7.1. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO.

El Gerente de INFITULUÁ E.I.C.E. velará de forma directa porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en los documentos de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2 y la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en entidades públicas – Versión 4".

La Consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Mapa de Riesgos de Corrupción, estará a cargo de la Oficina de Planeación y el líder de la Oficina de Calidad o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo y el levantamiento de los respectivos mapas de riesgos de corrupción.

7.2. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO.

La Oficina de Control Interno hará seguimiento a las acciones formuladas en cada uno de los componentes del Plan, según las fechas establecidas por la guía "Estrategias para la Construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, versión 2", con las siguientes fechas de seguimiento:

SEGUIMIENTO	FECHAS DE CORTES	FECHA PUBLICACIÓN
Primer seguimiento	Al 30 Abril	Durante los primeros 10 hábiles del mes de mayo
Segundo seguimiento	Al 31 Agosto	Durante los primeros 10 hábiles del mes de Septiembre
Tercer seguimiento	Al 31 Diciembre	Durante los primeros 10 hábiles del mes de enero de 2022

Tabla 1: Fechas de seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

6.3 MONITOREO.

Estará a cargo del Asesor de Calidad y Planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, su monitoreo será por medio de un tablero de control que permita generar alertas frentes los plazos establecidos por cada actividad, así:

CRITERIOS SEGUIMIENTO	SEMAFORO
NO INICIADA	
ATRASADA	
EN DESARROLLO	
CERRADA	

Tabla 2: Tablero de Control de Actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

8. COMPONENTES DEL PLAN

El presente Plan está conformado por seis componentes, en concordancia con el documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – versión 2":*

a) Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción.
b) Racionalización de Trámites.
c) Rendición de Cuentas.
d) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
e) Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.
f) Iniciativas Adicionales.

8.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

El Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Tuluá – INFITULUA E.I.C.E., cuenta con una estrategia metodológica para la realización del control y actualización de los Riesgos de Corrupción, según los lineamientos establecidos en la *"Guía para la administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas versión 4"* y el documento *"Estrategias para la Administración construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2",* establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el objetivo de identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A la fecha podemos identificar:

- ✓ Se llevó a cabo la revisión de los riesgos de corrupción formulados para la vigencia 2022 tomando como línea base los riesgos de corrupción suscritos durante la vigencia inmediatamente anterior, el cumplimiento de las acciones de control y el resultado del monitoreo de su eficacia, con el objetivo de modificarlos, eliminar o identificar nuevos riesgos de corrupción según fuera el caso.
- ✓ Los riesgos fueron estructurados a través de mesas de trabajo precedidas por la Oficina de Planeación y los miembros designados por cada uno de los procesos y avalados por los líderes, los cuales dieron su aprobación, a través del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Los riesgos fueron identificados a partir de los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación, que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de INFITULUA E.I.C.E.

El Cumplimiento de las acciones establecidas en el Mapa de Riesgos, son responsabilidad de cada uno de los procesos y su respectivo líder y el seguimiento

a este mapa de riesgos, está bajo la responsabilidad de la Oficina de Control interno, según lo establecido en la respectiva guía metodológica.

Ver Anexo 1. Mapa de Riesgos de Corrupción

Igualmente se formulan las siguientes actividades respectivas a este componente para la presente vigencia:

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA PARA EL CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
1. Política de Administración de Riesgos	Realizar control a las actividades para la implementación de la política de administración de riesgos.	Cumplimiento de las estrategias.	5 de mayo de 2022 5 de septiembre de 2022 5 de enero de 2023	Planeación
2. Construcción del Mapa de Riesgo	Oficiar o notificar al líder del Proceso de informática el levantamiento de los riesgos de seguridad de la información	Notificación a Líder del proceso por medio de correo electrónico.	2 de febrero de 2022	Planeación
	Iniciar etapa de identificación de riesgo de seguridad de la información	Actas de mesas de trabajo con líderes de proceso que soporten la socialización de activos de información y el inicio de la identificación de los riesgos.	30 de noviembre 2022	Sistemas / Planeación
	Ajustar Mapa de Riesgos institucionales, conforme a la matriz vigente	Mapas de riesgos actualizados acorde a la Guía V05	30 de julio de 2022	Planeación / Lideres de Proceso
3.Consulta y divulgación	Divulgación en medios de comunicación internos y externos la matriz de riesgos para conocimiento del equipo de trabajo y la comunidad	Matriz de riesgos en la Intranet y en la Página Web del Instituto	20 de mayo de 2022 (Informática) 19 de agosto 2022 (Institucionales)	Planeación / Informática
4.Monitorio y revisión	Calcular los indicadores de cumplimiento de acción establecidos en	Ficha técnica de los indicadores diligenciada	30 de abril de 2022	Líder del proceso

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA PARA EL CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
	los mapas de riesgos de corrupción		30 de agosto de 2022 30 de diciembre 2022	
	Monitorear según la frecuencia el cumplimiento de las acciones definidas en los mapas de riesgos de corrupción e indicador asociado al riesgo	Actas de mesas de trabajo que soporte el monitoreo al mapa de riesgo de corrupción	30 de abril de 2022 30 de agosto de 2022 30 de diciembre 2022	Planeación
	Definir e implementar acciones de mejoramiento frente a los resultados del seguimiento de los mapas de riesgos de corrupción	Documento de plan de mejoramiento frente a resultados del seguimiento, especificar plazos de cumplimiento, metas y responsables	Cuando aplique plan de mejoramiento	Líder del proceso
5.Seguimiento	Realizar seguimiento a los Riesgos conforme lo enmarca la Guía para la Construcción del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, garantizando la efectividad en los controles	Plan de seguimiento Riesgos de Corrupción.	30 de abril de 2022, 31 de agosto de 2022 y 31 de enero de 2023	Control Interno

Tabla 3: Plan de Estrategias Gestión de Riesgos de Corrupción

8.2. 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.

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES							
NOMBRE DEL TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACION	ACCION ESPECIFICA DE RACIONALIZACION	SITUACION ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE EJECUCIÓN
Solicitud de información de los bienes o servicios que ofrece la institución	Administrativa	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Solicitud personal	Implementar que la solicitud de información se realice por medio de la página web	Realizar su trámite a través de la comodidad de su casa	Planeación / Sistemas / Mercadeo	30 de junio de 2022

Tabla 4: Estrategia de racionalización de trámites

8.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

Este componente busca afianzar la relación Estado – Ciudadano mediante un proceso continuo y bidireccional para generar espacios de diálogo, en donde el ciudadano conozca el desarrollo de las acciones de INFITULUÁ EI.C.E., y el Instituto a su vez explique su actuar y de su gestión en congruencia a una metodología previamente establecida. Para tal fin se desarrollarán las siguientes actividades:

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA PARA EL CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
Aprestamiento	Conformar el grupo encargado de Rendición de Cuentas	Equipo de trabajo para integrar el comité de rendición de cuentas	02 de febrero de 2022	Planeación
	Crear usuario en la plataforma del Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC	Usuario MURC 2022	1 de febrero de 2022	Planeación
	Estructurar la estrategia de rendición de cuentas	Estrategia de rendición de cuentas	23 de febrero de 2022	Planeación
	Realizar el diligenciamiento del MURC para establecer el nivel de Desarrollo Institucional en la Rendición de Cuentas	MURC diligenciado vigencia 2022	12 de mayo de 2022	Planeación
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Identificar las necesidades de información de la población a cerca de los programas y proyectos de la institución por medio del informe de PQRS	Informe de necesidades identificadas (Tendencias)	25 de febrero de 2022	Atención del al cliente / Planeación
	Realizar una estrategia de comunicación para el ejercicio de Rendición de Cuentas.	Documento con la estrategia de comunicación de Rendición de Cuentas	1 de marzo de 2022	Comunicaciones / Planeación
	Estructurar, solicitar y consolidar la información que se llevará audiencia pública de rendición de cuentas	Información consolidada de rendición de cuentas	8 de febrero de 2022	Planeación
	Publicar y difundir en la página Web del Instituto, los informes técnicos de Rendición de Cuentas. (preliminar)	Informes Previo de Rendición de Cuentas publicado en la página web.	23 de marzo de 2022	Planeación - Sistemas
2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Definir la estrategia y dinámica de la audiencia pública de Rendición de Cuentas. en doble vía	Agenda de Evento Rendición de Cuentas	24 de marzo de 2022	Planeación / comunicaciones

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA PARA EL CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
	Realizar la invitación y promoción a todos los grupos de interés para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas invitación	Base de datos - Invitación a los diferentes grupos de interés	11 de abril de 2022	Planeación / Comunicaciones
	Realizar Audiencia de Rendición de Cuentas	Audiencia publica	30 de abril de 2022	Gerencia
	Mantener actualizada la información que se publica en la página web	Información actualizada en la página web	9 de mayo de 2022	Planeación
3. Incentivos para motivar la rendición de cuentas y petición de cuentas	Promover los mecanismos de participación ciudadana	Lograr una participación significativa de la comunidad en las rendiciones de cuentas	19 de abril de 2022	Gerencia / comunicaciones / Planeación
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Elaboración de encuestas de evaluación de la Audiencia de Rendición de Cuentas	Una encuesta realizada	30 de abril de 2022	comunicaciones / Planeación
	Publicación de resultados de las encuestas de percepción ciudadana y satisfacción del cliente	Un informe de percepción ciudadana publicado en la web (Informe técnico)	14 de mayo de 2022	Sistemas / Planeación
	Formular planes de mejoramiento a partir de los informes de evaluación practicados a las actividades de control social que se ejecuten durante la vigencia.	# Planes de mejoramiento formulados y ejecutados.	Dado el caso que aplique publicar el 26 de mayo de 2022	Planeación / Oficina Asesora de Control Interno

Tabla 5: Plan de Estrategias Rendición de Cuentas

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

Este componente busca optimizar la calidad y el acceso a los trámites y servicios, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Para tal fin y con el objeto de medir, qué tanto impacto ha tenido nuestras estrategias de mejoramiento de atención al ciudadano:

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, se desarrollarán las siguientes actividades:

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO				
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA PARA EL CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
1. Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	Socializar los informes de PQRS y atención al ciudadano a la Alta Dirección en el comité institucional de gestión y desempeño para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Informe de PQRS y atención al ciudadano socializados en comité	30 de marzo de 2022 30 de junio de 2022 30 de septiembre de 2022 30 de diciembre de 2022	Atención al cliente / Planeación
2. Fortalecimiento de los canales de atención	Fortalecer 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.	30 de diciembre de 2022	Comunicaciones / Planeación
3. Talento Humano	Evaluar el desempeño de los funcionarios del instituto en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Medición de las encuestas de satisfacción	16 de junio de 2022 12 de diciembre de 2022	Talento Humano
	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Capacitación sobre mejoramiento del servicio al ciudadano	25 de agosto de 2022	Talento Humano
	Establecer y ejecutar un sistema de incentivos por proceso para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	Resultados de las encuestas	30 de diciembre	Talento Humano / Comunicaciones
4. Normativo y procedimental	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Informes de PQRS Planes de mejoramiento	30 de junio de 2022 30 de diciembre de 2022	Control Interno / Atención al cliente

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO				
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA PARA EL CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
	Medir el cumplimiento de respuesta de las PQRSD	Indicador de Atención al cliente calculado	Mensual	Atención al cliente
5. Relacionamiento con el ciudadano	Realizar medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional e informar los resultados al nivel directivo	Informe Encuesta de percepción ciudadana	15 de julio de 2022	Jefe Administrativo
	Crear un sistema donde se administre los grupos de interés de la institución	Sistema implementado	30 de diciembre 2022	Unidades de negocio / Mercadeo / Planeación

Tabla 6: Plan de Estrategias mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

8.5. 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, se desarrollarán las siguientes actividades:

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA PARA EL CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
1. Lineamientos de transparencia activa	Publicación de información mínima obligatoria de acuerdo al artículo 9 de la Ley 1712 de 2014	Publicación de información actualizada constantemente	Diariamente (Fechas según guía)	Comunicaciones / Lideres de Proceso
	Publicación de información sobre contratación pública en la página web del Instituto	Publicación actualizada de los contratos celebrados por el instituto en la página web	5 de cada mes	Sistemas / Gestión Contractual

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA PARA EL CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
2. Lineamientos de transparencia pasiva	Responder oportunamente las solicitudes de acceso a la información de acuerdo a los términos de ley	No exceder los términos de ley para responder las solicitudes	Cada vez que se presente	Líder de proceso / Atención al cliente
	Aplicar el principio de gratuidad en el acceso a la información	Entrega de la información (sin cobro alguno)	Cada vez que se presente	Atención al cliente
3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Elaborar y adoptar el esquema de publicaciones de la sección de transparencia y acceso a la información	Esquema de publicaciones	30 de agosto de 2022	Comunicaciones / Planeación / Todos los procesos
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	Informar a la comunidad haciendo uso de medios de comunicación y del calendario de actividades de la página web, sobre la gestión que adelanta el Instituto en cumplimiento de su objeto misional.	Calendario de actividades y página actualizada (Noticias)	Cada vez que se requiera	Comunicaciones
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública	Seguimiento oportuno a solicitudes	Cada vez que se presente	Atención al cliente

Tabla 7: Plan mecanismos para la transparencia y acceso a la información

8.6. SEXTO COMPONENTE: 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, se desarrollarán las siguientes actividades:

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA PARA EL CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
Alistamiento	Definir las estrategias para afianzar las temáticas del Código de Integridad	Sensibilización del código de integridad	30 de Abril de 2022 30 de agosto de 2022	Talento Humano

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA PARA EL CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
Evaluación y seguimiento	Encuesta en el cual la entidad pueda hacer seguimiento a las observaciones de los servidores públicos en el proceso de la implementación del Código de Integridad	Realizar con los gestores de integridad el test de percepción con el fin de conocer la apropiación e implementación del código de Integridad con los servidores públicos.	15 de Febrero de 2022	Talento Humano

Tabla 8: Plan de Estrategias Iniciativas Adicionales.

9. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Ciudadano: Persona natural o jurídica que interactúa con las entidades de la Administración Pública con el fin de ejercer sus derechos y cumplir con obligaciones a través de la solicitud de acción, trámite, información, orientación o asistencia relacionada con la responsabilidad del Estado; y, (ii) el establecimiento de las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios.

Control: Toda acción que tiende a minimizar los riesgos. Analizar el desempeño de las operaciones, evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado para la adopción de medidas preventivas.

Corrupción: Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

Denuncia: Puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Estrategia: Determinación de los objetivos a largo plazo y la elección de las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos.

Identificación de riesgos: Establecer la estructura del riesgo; fuentes o factores, internos o externos, generadores de riesgos. Puede hacerse a cualquier nivel: total entidad, por áreas, por procesos, o por funciones; desde el nivel estratégico hasta el más operativo.

Mapa de riesgos de corrupción: Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.

Petición: Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Rendición de Cuentas: Expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública.

Reclamo: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Riesgo de corrupción: Posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Servicio al Ciudadano: Procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y el cumplimiento de sus obligaciones.

Sistema Integrado de Gestión – SIG: Elemento fundamental de la GERENCIA PUBLICA, que proporciona las herramientas para que las Entidades lleven a cabo su misión, bajo los principios de eficacia, eficiencia y efectividad, buscando el mejoramiento del Desempeño Institucional y su capacidad para prestar servicios que respondan a las necesidades de la comunidad.

Sistema Único de Información de Trámites – SUIT: Es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que permite integrar la información y actualización de los trámites y servicios de las entidades de la administración pública para facilitar a los ciudadanos la consulta de manera centralizada y en línea.

Solicitud de Acceso a Información Pública: Es aquella, que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Sugerencia: Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

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 y cuyo resultado es un producto o un servicio.