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 2020

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
María Cristina Benjumea Serna Mónica Perdomo Ayala	Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.	Llener Darío Borja Mafla
LIDER DEL PROCESO PLANEACIÓN Y CALIDAD	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	GERENTE GENERAL

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN. 3
2. OBJETIVO GENERAL 5
   2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS 5
3. ALCANCE 6
4. FUNDAMENTO LEGAL 7
5. VALORES Y PRINCIPIOS DE INFITULUA E.I.C.E. 9
   5.1. VALORES 9
      5.1.1. Honestidad. 9
      5.1.2. Respeto 9
      5.1.3. Compromiso 10
      5.1.4. Diligencia 11
      5.1.5. Justicia 11
   5.2 PRINCÍPIOS 12
6. RESPONSABILIDADES 13
   6.1. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO. 13
   6.2. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO. 13
   6.3 MONITOREO. 13
7. COMPONENTES DEL PLAN 15
   7.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 15
   7.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES 17
   7.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS. 17
   7.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. 19
   7.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN 20
   7.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES 22
8. TÉRMINOS Y DEFINICIONES. 23

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 2020, 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 pública según el 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.

2.1. 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.

3. ALCANCE

Es responsabilidad de cada una de los líderes de los procesos de la entidad, ejecutar las actividades contenidas en las diferentes estrategias contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano durante la vigencia del mismo.

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")
- Ley 1449 del 2017 (Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG)
- Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, Versión 04 de octubre de 2018.

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

5.1. VALORES

5.1.1. 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.

5.1.2. 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.

5.1.3. 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

5.1.4. 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.

5.1.5. 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.

6. RESPONSABILIDADES

6.1. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO.

El Gerente de Infituluá 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 Gestión del Riesgo de Corrupción".

La Consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Mapa de Riesgos de Corrupción, estará a cargo del Planeación y líder 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.

6.2. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO.

La Oficina de Control Interno hará seguimiento al cumplimiento de las obligaciones y orientaciones derivadas 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	Del 1 al 10 Mayo
Segundo seguimiento	Al 31 agosto	Del 1 al 10 Septiembre
Tercer seguimiento	Al 31 Diciembre	Del 1 al 10 de enero

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 Actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

7. COMPONENTES DEL PLAN

El presente Plan está conformado por seis componentes, acorde 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.

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

El Instituto de financiamiento promoción y desarrollo de Tuluá (Infituluá), 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 construyó el mapa de riesgos de corrupción 2020, identificando 15 riesgos de corrupción en 8 procesos y Una (1) Unidades de negocio, de un total de 16 procesos con los que cuenta la entidad.
- ✓ 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 Infituluá.

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 proponen las siguientes actividades.

COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGOS ADMINISTRATIVOS O DE CORRUPCIÓN				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA PARA EL CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
1. Política de Administración de Riesgos	Actualizar la política de administración del riesgo conforme a la normatividad vigente	Documento actualizado	26/01/2020	Planeación
2. Construcción del Mapa de Riesgo	Oficiar o notificar a Lideres de Proceso y responsables de actualizar el Mapa de Riesgos Corrupción	Notificación a Lideres de proceso por cualquier medio	9/01/2020	Planeación
	Elaborar Mapa de Riesgos Anticorrupción, según metodología de la función pública (Octubre 2018). "Ver metodología".	Documentos estandarizados (subidos de versión)	24/02/2020	Planeación / Lideres de Proceso Calidad
3.Consulta y divulgación	Consulta previa y visto bueno del equipo de trabajo de la matriz de riesgos de corrupción de la entidad	Acta de Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	25/01/2020	Control Interno - Líder de proceso
	Divulgación en medios de comunicación internos y externos de la matriz de riesgos para conocimiento del equipo de trabajo y la comunidad	Matriz de riesgos publicada en la Intranet y en la Página Web de la institución	26/01/2020	Responsable de comunicaciones - Sistemas
4.Monitorio y revisión	Crear y calcular los indicadores de cumplimiento de acción establecidos en los mapas de riesgos de corrupción	Ficha técnica de los indicadores diligenciada	20/02/2020	Líder del proceso
	Monitorear según la frecuencia establecida por cada indicador el cumplimiento de las acciones definidas en los mapas de riesgos de corrupción y el seguimiento a sus indicadores	Actas de mesas de trabajo que soporte el monitoreo al mapa de riesgo de corrupción	Según la frecuencia establecida de cada proceso	Líder del proceso
	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 que 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.	30/04/2020 31/08/2020 31/12/2020	Control Interno

Tabla 3: Plan de Estrategias Gestión de Riesgos de Corrupción

7.2. 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 INICIO	FECHA FINAL
Solicitud de Crédito	Administrativa	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Solicitud personal	Implementar que la solicitud de crédito se realice por medio electrónico	Realizar su trámite a través de la comodidad de su casa	Dirección Financiera Sistemas	2/03/2020	27/10/2020

Tabla 4: Estrategia de racionalización de trámites

7.3. 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 y Infituluá explique el manejo de su actuar y de su gestión. Para tal fin se desarrollarán las siguientes actividades:

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA PARA EL CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
Alistamiento	Conformar el grupo encargado de rendición de cuentas	Equipo de trabajo para integrar el comité de rendición de cuentas.	2/03/2020	**Planeación**

	Capacitar a los funcionarios en materia de rendición de cuentas	Equipo capacitado en el manual único de rendición de cuentas versión 2 , para su completa implementación	21/03/2020	**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	Información a cara de los grupos de interés	10/04/2020	Jefe Admistrativo
	Realizar una estrategia de comunicación para el ejercicio de Rendición de cuentas,	Documento con la estrategia de comunicación de rendición de cuentas	25/03/2020	Comunicaciones
	Publicar y difundir en la página Web de la Institución, los informes técnicos de rendición de cuentas. (preliminar)	Informes de rendición de cuentas publicado en la página web y difundido en diferentes canales de comunicación.	1/05/2020	Planeación - Sistemas
2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Definir la metodología y dinámica de la audiencia de Rendición de Cuentas, que incentive el dialogo en doble vía.	Agenda de Evento Rendición de Cuentas	25/03/2020	Planeación
	Realizar la invitación y promoción a todos los grupos de interés para la audiencia pública de rendición de cuentas invitación	Invitación a los diferentes grupos de interés	10/05/2020	Planeación
	Realizar audiencia de rendición de cuentas	Audiencia publica	29/05/2020	Gerencia
	Mantener actualizada la información que se publica en la página web	Información actualizada en la página web	29/05/2020	Oficina de Sistemas
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	29/05/2020	Gerencia - Oficina de comunicaciones
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Elaboración de encuestas de percepción ciudadana	Una encuesta anual de percepción ciudadana	29/05/2020	Oficina de comunicaciones - Calidad
	Publicación de resultados de las encuestas de percepción ciudadana y satisfacción del cliente	Un informe de percepción ciudadana publicado en la web (Informe técnico)	15/06/2020	Oficina de comunicaciones - Sistemas
	Formular planes de mejoramiento a partir de los informes de evaluación practicados a las actividades de control	# Planes de mejoramiento formulados y ejecutados.	15/06/2020	Planeación Oficina Asesora de Control Interno

	social que se ejecuten durante la vigencia.			

Tabla 5: Plan de Estrategias Rendición de Cuentas

7.4. 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 han 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	Establecer un mecanismo de comunicación directo entre la dependencia responsable de servicio al ciudadano y la Alta Dirección	Conformar y estructurar un (1) Comité Institucional de Servicio al Ciudadano mensual	02/03/2020	Gerencia - Jefe Administrativo
2. Fortalecimiento de los canales de atención	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. Manual del usuario interno y externo.	13/04/2020	Jefe Administrativo Comunicaciones. Calidad
	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Sistema de información implementado.	31/12/2020	Jefe Administrativa Comunicaciones. Calidad

	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	Mensual	Jefe Administrativo Calidad
3. Talento Humano	Fortalecer las competencias de los servidores públicos en temáticas de atención del ciudadano	Capacitación en atención al cliente	13/04/2020 14 /07/2020 20/10/2020	Jefe Administrativo
	Evaluar el desempeño de los funcionarios del instituto en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Incluir el tema de atención al cliente en las encuestas de satisfacción	16/06/2020 12/12/2020	Jefe Administrativo
4. Normativo y procedimental	Actualizar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Carta de trato digno	13/04/2020	Calidad - Sistemas
	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Informes de PQRS Planes de mejoramiento	Semestral	Control Interno Ventanilla Única
5. Relacionamiento con el ciudadano	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	Informe Encuesta de percepción ciudadana	15/07/2020	Jefe Administrativo

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

7.5. 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 (ley 1712)				
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 712 de 2014	Publicación de información actualizada constantemente	Diariamente (Fechas según guía)	Sistemas - Lideres de Proceso
	Publicación de información sobre contratación pública en la página web del instituto	Publicación actualizada mensualmente de los contratos y convenios firmados por el instituto en la página web	5 de cada mes	Sistemas - Gestión Contractual
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	30/06/2020 28/12/2020	Líder de proceso - Ventanilla única
	Aplicar el principio de gratuidad en el acceso a la información	Entrega de la información sin cobro alguno	30/06/2020 28/12/2020	Ventanilla única
3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Articulación de los instrumentos de gestión de la información con el sistema de gestión documental	Sistema articulado	30/06/2020 28/12/2020	Ventanilla única
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad	Ruta de acceso para personas en condición de discapacidad	30/06/2020 28/12/2020	Jefe Administrativa
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública	Seguimiento oportuno a solicitudes	30/06/2020 28/12/2020	Sistemas Ventanilla Única

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

7.6. 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	Ajustar el código integridad	Código integridad subido en página web	9/03/2020	Jefe Administrativo
	Definir las estrategias para la inducción o reinducción de los servidores públicos con el propósito de afianzar las temáticas del Código de Integridad	Cronograma de fechas de inducción y reinducción	15/03/2020	Jefe Administrativo
Implementación y socialización	Implementar las actividades con los servidores públicos de la entidad, habilitando espacios presenciales para dicho aprendizaje	Cronograma de sensibilización	10/04/2020	Planeación -Jefe Administrativo
Evaluación y seguimiento	Encuestas 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.	20/10/2020	Planeación -Jefe Administrativo

Tabla 8: Plan de Estrategias Iniciativas Adicionales.

8. 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.