



IDEA

Instituto para el
Desarrollo de Antioquia

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020



ÍNDICE

CONTEXTO INSTITUCIONAL	4
1 OBJETIVO GENERAL	7
2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
3 ALCANCE Y PRESUPUESTO	8
3.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	8
3.2 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	8
3.3 ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	8
3.4 ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
3.5 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS.....	10
3.6 PRESUPUESTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN	10
4 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	11
PROCESOS.....	11
4.1 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.....	11
4.2 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.....	11
4.3 VALORACIÓN DE RIESGOS	12
4.4 COMUNICACIÓN Y CONSULTA (ASPECTO TRANSVERSAL).....	12
5 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	16
5.1 DEFINICIONES	17
5.2 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES	18
5.3 ANÁLISIS NORMATIVO	19
5.4 PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES.....	19
5.5 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	21
5.6 SIMPLIFICACIÓN, OPTIMIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN.....	22
5.7 ELIMINACIÓN, ESTANDARIZACIÓN E INTEROPERABILIDAD	23
ESTRATEGIAS A SEGUIR.....	23
6 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	29
6.1 CONTEXTO	30
6.2 INFORMACIÓN	31
6.3 DIÁLOGO	32
6.4 INCENTIVO.....	33
6.5 DIAGNÓSTICO DEL ESTADO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA ENTIDAD.....	33
6.6 CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS.....	35
6.7 IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y VALORACIÓN DE INFORMACIÓN ACTUAL.....	37
6.8 EVALUACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	37



7 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	46
7.1 DIAGNÓSTICO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	46
8 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	53
8.1 LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA.....	53
8.2 LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA.....	57
8.3 ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	58
8.4 CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD.....	61
8.5 MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	63



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA

CONTEXTO INSTITUCIONAL

El Instituto para el desarrollo de Antioquia - IDEA - es un establecimiento público de carácter departamental, descentralizada, de fomento y desarrollo, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, creada por la Asamblea Departamental de Antioquia mediante Ordenanza 13 de 1964.

|

El IDEA tiene una historia que expresa en su compromiso con el desarrollo de Antioquia y un futuro promisorio como gestor de progreso en procura de contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad. Es así, como se consolida con un Instituto que financia el progreso del Departamento de Antioquia y sus Municipios.

La labor realizada por el Instituto, lo presenta como una Entidad exitosa, dentro de las Instituciones de la Administración Pública Colombiana, pues fiel a su objeto "Cooperar en el fomento económico, cultural y social mediante la prestación de servicios de crédito y garantía, y eventualmente de otros, en favor de obras de servicio público que se adelanten en el país, de preferencia las de índole regional, las de interés común de varios municipios y las de carácter municipal", marca el rumbo de la que se constituye como la más grande Institución de fomento del Departamento y modelo de gestión para el País, fin éste que ha alentado su existencia.

En medio de las dificultades de orden macroeconómico y de las continuas transformaciones legales, políticas y sociales que rodean el accionar del IDEA, siempre se han buscado oportunidades en un entorno tan cambiante como el colombiano, estas oportunidades han sido convertidas en verdaderas fortalezas logrando capitalizar en el tiempo los recursos económicos, administrativos y técnicos necesarios para brindar el soporte adecuado a la solución de los



problemas más sentidos de la comunidad, los cuales son plasmados en los planes de desarrollo del departamento y de cada Municipio Antioqueño.

El IDEA, ha hecho presencia y acompañamiento en muchos frentes para cubrir las necesidades de la población antioqueña. Desde sus inicios no es exagerado afirmar que el IDEA como gestor de desarrollo, ha sido partícipe de casi todas las obras de los Municipios Antioqueños: Carreteras, alcantarillados, acueductos, soluciones de vivienda, parques, escuelas, agroindustrias entre otras, han recibido el respaldo de nuestra Institución.

Los efectos positivos que el IDEA ha generado en todo el Departamento de Antioquia desde su constitución como ente de fomento y desarrollo han tenido un fin fundamental: “El mejoramiento de la calidad de vida de los Antioqueños”.

El Instituto para el Desarrollo de Antioquia tiene un pasado que expresa su compromiso con el desarrollo del Departamento, y un futuro promisorio.

A través de los años esta entidad departamental corrobora que trabajar por el desarrollo y bienestar de la comunidad es completamente rentable.

En los últimos años el instituto ha incursionado en otras líneas estratégicas y proyectos que aceleran el desarrollo como: la financiación de proyectos de vivienda, salud, fortalecimiento de la educación superior e infraestructura en todo el territorio del departamento.

La inversión en diferentes empresas buscando sinergias que fortalezcan el crecimiento y los resultados institucionales a través de cadenas de emprendimientos y proyectos estratégicos generadores de condiciones y competencias, para ser ejecutados conjuntamente con actores públicos y privados del Departamento.



El IDEA durante su existencia ha generado beneficios económicos y sociales en forma eficiente para el Departamento de Antioquia y sus Municipios, y ha sido consciente de que toda empresa exitosa, tiene que ser dinámica y por tanto debe asumir conductas de protagonista activo, que le permitan mayor competitividad y permanencia en el mercado.

Una organización, con visión de futuro debe saber y entender que sus bases y pilares fundamentales, tienen que estar fijados en la satisfacción de sus clientes, porque son éstos en su interacción, quienes finalmente definen y deciden sobre la calidad del producto o servicio ofrecido.

El IDEA tiene dentro de sus objetivos estratégicos, como una manera de incursionar en el mercado y estar a la vanguardia; participar en la generación de energía limpia (hídrica, solar y eólica). Así mismo, incrementar el valor de las inversiones del activo y los excedentes financieros. Fortalecer la capacidad del IDEA, para fomentar el desarrollo de los municipios a través del incremento de la financiación de inversiones públicas, la asesoría y la capacitación, apoyo al cumplimiento del Plan de desarrollo "Pensando en Grande", incrementar la efectividad en la gestión de los procesos Institucionales y elevar la competitividad individual e institucional mediante el desarrollo de capacidades y competencias organizacionales.

Por lo tanto, toda organización moderna que quiera permanecer en el mercado debe estar al tanto de los requerimientos, necesidades y expectativas del cliente; como un mecanismo de competitividad, productividad y mejoramiento de los procesos y servicios.



1 OBJETIVO GENERAL

Fortalecer al Instituto para el Desarrollo de Antioquia (IDEA) en cuanto a la prevención y el control de la corrupción, dando aplicación al art. 73 de la Ley 1474 de 2011 y al Decreto 2641 de 2012, mediante la construcción de los esquemas: mapas de riesgo de corrupción, estrategia antitrámites, estrategia de rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicidades (PQRSD), a través del procedimiento Gestión a las PQRSD.

2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2.1. Adecuar los mapas de riesgos de los procedimientos, con el fin de incluir los riesgos de corrupción, basado en la metodología existente, para evitar así la materialización de riesgos de corrupción.

2.2. Revisar los procedimientos del Modelo de Operación por Procesos del Instituto con el fin de adecuar las estrategias antitrámites a los procedimientos de la entidad, de forma tal que permitan aumentar la eficiencia de los procesos y los servicios prestados por la entidad.

2.3. Diseñar los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano e implementar el procedimiento de Atención a la Ciudadanía que le da trámite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, soportado en la oficina que tenga a cargo la atención al ciudadano.

2.4. Formular las políticas de rendición de cuentas del Instituto con el uso de los medios dispuestos para ello, con el fin de incentivar el control social y el diálogo con el ciudadano.



2.5. Definir los estándares para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

3 ALCANCE Y PRESUPUESTO

El presente Plan comprende la formulación de estrategias y mecanismos que conduzcan al logro del objetivo general propuesto.

3.1 Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos de corrupción

Consiste en el análisis que conlleva a mitigar los riesgos de corrupción al interior de la entidad, así como al cumplimiento de los requerimientos de ley. El mapa de riesgos es una herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención de la corrupción al interior de la entidad.

3.2 Estrategia antitrámites

El INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA -IDEA-, para dar cumplimiento a la Estrategia Anti trámites, ha venido aplicando las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPYG- adoptado como parte del Sistema de Gestión Institucional. El Instituto hace una revisión de sus trámites, bajo los principios de eficiencia, eficacia y efectividad, con el fin de reducir en lo posible el número de trámites requeridos en la prestación de sus servicios, logrando mayor eficiencia ante el cliente externo.

3.3 Estrategia de rendición de cuentas

En el marco de nuestra acción institucional, el IDEA fomenta el desarrollo en el Departamento, con el fin de superar las condiciones de desigualdad y vulnerabilidad de las zonas más distantes y desatendidas de la región antioqueña. Por consiguiente, La Oficina de Atención al Ciudadano tiene un sentido de brindar información y monitorear la percepción que tiene el público en general sobre los servicios y desempeño del IDEA para lograr sus metas.



La transparencia se materializa en la cercanía que tengamos con los ciudadanos y la respuesta oportuna y clara para atender sus requerimientos. Con la rendición de cuentas, la ciudadanía puede vigilar la ejecución de los recursos públicos destinados a desarrollar nuestra función misional.

Por lo tanto, el IDEA rinde constantemente cuentas a la comunidad como una práctica social y política de interlocución entre los gobiernos, la ciudadanía y sus organizaciones con la finalidad de generar transparencia, condiciones de confianza entre ciudadanos y gobernantes, y fortalecer el ejercicio del control social a la administración pública.

3.4 Estrategia de atención al ciudadano

Se diseña una estrategia con los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano al interior de la entidad, además de contar con los mecanismos adecuados para recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que los ciudadanos formulen. Igualmente, dicha estrategia debe fomentar la participación ciudadana en el control social, asegurar que dicho control social tenga incidencia en la gestión pública, así como la consolidación de la política de rendición de cuentas de la entidad.

Por lo tanto, el IDEA brinda mecanismos de atención al ciudadano, que estén al servicio de los intereses generales y particulares de sus usuarios y de la ciudadanía, con el propósito de satisfacer sus necesidades y prestar una adecuada atención. Ello, con fundamento en los principios de legalidad, debido proceso, celeridad y eficacia.

El IDEA, establece de esta manera mecanismos de atención preferencial para infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad y adultos mayores. Para ello se ha dispuesto el fácil acceso a la Institución en lo que respecta a las instalaciones físicas.



La satisfacción en la prestación del servicio y la percepción del usuario son fundamentales para el mejoramiento constante en la calidad del servicio, y de los mecanismos y procedimientos en la atención del servicio.

3.5 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias

El sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones es una herramienta para el control y mejoramiento continuo y un medio para canalizar la opinión y solicitudes de los clientes, la ciudadanía y partes interesadas, acerca del cumplimiento de la misión y la eficacia de los procesos del Instituto, en virtud de los principios del Sistema de Gestión Institucional.

De las estrategias resultantes de este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se derivan los respectivos planes de acción que son construidos y ejecutados por cada responsable.

3.6 Presupuesto del Plan anticorrupción

Los recursos con que cuenta la entidad para adelantar las actividades en desarrollo del plan y estrategia anticorrupción no se especifica en el plan en forma detallada, dado que el Instituto para desarrollar las actividades para combatir la corrupción se ejecutan inherentemente en el cumplimiento obligatorio de los procesos determinados en la prestación de sus servicios financieros y con las actividades y funciones específicas de cada funcionario en el desarrollo normal actividades y procedimientos establecidos y el mejoramiento de las diferentes estrategias. Así mismo, en cuanto a actividades en la mejora o adecuación física y logística estos se encuentran incluidos en los proyectos relacionados con la tecnología de la información y en la admiración de bienes y mantenimiento.



4 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

A continuación, se describen los subcomponentes y procesos de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción que el Instituto desarrollará dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Procesos

4.1 Política de Administración de Riesgos

La gestión y administración de riesgo de corrupción se estructura desde la identificación, medición, valoración de los eventos de riesgos inherentes y potenciales que puedan generar situaciones adversas al logro de los objetivos institucionales y que por consiguiente deben ser mitigados para evitar la posible materialización de los mismos.

El sistema de administración de riesgo operativo - SARO, permite agregar valor a la gestión de riesgos de corrupción, toda vez que la actividad sistémica del cumplimiento del su ciclo operacional, se desarrolla a la luz de los procesos y da como resultado la generación de conocimiento de las vulnerabilidades y debilidades de los controles del Instituto identificadas por cada uno de los líderes de los procesos y como resultado final el mejoramiento continuo de los mismos. Dentro de las actividades planteadas para este subcomponente se establece una revisión de las políticas establecidas por el Instituto que correspondan a riesgos de corrupción y una modificación de manuales de Sistemas de Administración de Riesgo en caso de ser necesaria la implementación de nuevas políticas de riesgos de corrupción las cuales serían revisadas por parte del comité de riesgos y Junta Directiva del Instituto.

4.2 Identificación de riesgos

La medición de los riesgos de corrupción será realizada contemplando la frecuencia y el impacto de los mismos, obteniendo así la medición individual. Lo anterior,



permitirá realizar una consolidación de todos los riesgos identificados en el IDEA para poder establecer el mapa de riesgo inherente del Instituto. Esta medición se realizará en referencia en la metodología establecida en la Guía para la administración del riesgo y el control en entidades públicas – Riesgo de gestión, corrupción y seguridad digital 2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública y esta será realizada durante el primer bimestre de 2020.

4.3 Valoración de riesgos

- *Monitoreo y revisión*

En la etapa de monitoreo o revisión, se establecen los procesos y procedimientos necesarios que permitan controlar y mitigar el Riesgo de Corrupción razón por la cual la Oficina de Gestión del Riesgo realizara un constante monitoreo y seguimiento a los eventos ocurridos, para poder ajustar el mapa de riesgo a que haya lugar.

- *Seguimiento*

El seguimiento debe estar direccionado a monitorear el cumplimiento de las actividades definidas en los diferentes subcomponentes, y sobre el cual la Oficina de Gestión del Riesgo atenderá al personal de control interno para su seguimiento.

4.4 Comunicación y consulta (Aspecto transversal).

La comunicación y consulta con las partes interesadas tanto internas como externas es conveniente para garantizar que aquellos responsables de la implementación del proceso para la gestión de riesgo y las partes involucradas comprendan las bases sobre las cuales se toman las decisiones, y las razones por las cuales se requieren acciones particulares.

Sobre el particular se publicará en la página web del Instituto el mapa como anexo del Plan anticorrupción, así como se desarrollará una actividad lúdica en el Instituto para su divulgación.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1 Política de administración de riesgos	1.2	<i>Modificación de manuales de Sistemas de Administración de Riesgo en caso de ser necesaria la implementación modificación de políticas de riesgos de corrupción</i>	<i>Procedimiento en el MOP</i>	<i>Oficina de Gestión de Riesgos</i>	Permanente
	1.3	<i>Aprobación de las modificaciones por parte del comité de riesgos y Junta Directiva sobre la adopción de nuevas políticas.</i>	<i>Decisión de si o no, el manual</i>	<i>Oficina de Gestión de Riesgos</i>	Permanente
Subcomponente/proceso 2 Identificación de riesgos	2.1	<i>Revisión del mapa de riesgos, inclusión o modificaciones de nuevos riesgos, controles, causas etc., alineados con la metodología existente.</i>	<i>Mapa actualizado</i>	<i>Oficina de Gestión de Riesgos</i>	Permanente



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 3 Valoración de riesgos	3.1	<i>Revisión anual por parte de la oficina de gestión de riesgos para identificar si se materializo algún riesgo de corrupción.</i>	<i>Formato materialización riesgos</i>	<i>Oficina de Gestión de Riesgos</i>	Permanente
	3.2	<i>Revisión anual de los controles con los líderes de cada procedimiento.</i>	<i>Medición eficacia de los controles</i>	<i>Oficina de Gestión de Riesgos</i>	Permanente
	3.3.	<i>Se atenderá al personal de control interno para su seguimiento.</i>	<i>Seguimiento del plan cada cuatro meses</i>	<i>Oficina de Control Interno</i>	Permanente



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 4 Comunicación y consulta (Aspecto transversal)	4.1	<i>Publicar en la página web del Instituto el mapa como anexo del Plan anticorrupción.</i>	<i>Plan anticorrupción</i>	<i>Oficina de Planeación.</i>	31/01/2020
	4.2	<i>Publicar en la intranet el mapa para su consulta</i>	<i>Mapa intranet</i>	<i>Oficina de Gestión de Riesgos</i>	31/01/2020
	4.3	<i>Entrenar a los líderes de procedimientos en la práctica de administración y gestión de riesgo (Valoración de Controles, y perfil de riesgo)</i>	<i>Programa de Inducción / y Capacitación anual de RO</i>	<i>Oficina de Gestión de Riesgos/ Dirección de Gestión Humana</i>	31/10/2020
	4.3	<i>Desarrollar una actividad lúdica en el Instituto para su divulgación.</i>	<i>Encuesta de percepción de la actividad</i>	<i>Oficina de Gestión de Riesgos y Oficina Asesora de Comunicaciones</i>	31/10/2020



5 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Para dar cumplimiento a la Estrategia Anti trámites El INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA – IDEA, ha venido aplicando las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPYG; en especial el “Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos” y “Racionalización de trámites”; dichas Políticas está orientada a identificar, racionalizar, simplificar y automatizar trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como optimizar el uso de recursos, con el propósito de contar con organizaciones modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado. Incluye, entre otros, los temas relacionados con gestión de calidad, eficiencia administrativa y cero papel, racionalización de trámites, modernización institucional, gestión de tecnologías de información y gestión documental.

El Instituto para el Desarrollo de Antioquia propende por la eficiencia en los procedimientos y servicios, para ello hace una revisión periódica de los procedimientos que permiten prestar sus servicios, bajo los principios de eficiencia, eficacia y efectividad, con el fin de reducir en lo posible la complejidad de los mismos, logrando mejor servicio ante el cliente externo e interno.

El Sistema de Gestión Institucional mantiene actualizados los procedimientos conforme a la dinámica operativa y a las disposiciones jurídicas que puedan surgir durante el periodo también la racionalización de los servicios prestados por el Instituto, es el resultado de la revisión anual, si aplica, de los procedimientos llevados a cabo para la prestación de los servicios.

En caso de ser necesario se eliminan las actividades de los procedimientos que no agreguen valor para el servicio prestado y siempre se buscará optimizar y automatizar en lo posible la mayor cantidad de pasos de los procedimientos,



igualmente con ayuda de la interoperabilidad (“ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicio en línea a ciudadanos, empresas y otras entidades”) para los procedimientos que así lo requieran.

5.1 Definiciones

Trámite

De acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, se considera como 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”.

Procedimiento

De acuerdo con el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, se considera que un procedimiento:

“Describe de forma detallada y secuencial el desarrollo de las actividades e interrelaciones, desarrollando cómo se debe hacer, quién lo debe hacer, cuándo y cómo se controlarán materiales, equipos y documentos que se deben usar”

De acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, se considera como trámite:

“conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de



su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de éste se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite”.

5.2 Identificación de trámites

A continuación, se enumeran los trámites identificados con base en los procesos misionales de cara al cliente y los procedimientos internos asociados a los trámites. Se identificaron como trámites los asociados al objeto social y misión del instituto:

5.2.1 Otorgamiento de crédito de fomento

Atiende las necesidades de desarrollo municipal, departamental y regional, mediante la prestación efectiva de servicios de crédito de fomento.

5.2.2 Otorgamiento crédito de corto plazo

Entrega oportunamente a los clientes recursos de crédito de corto plazo para mejorar su liquidez, posibilitando la continuidad en su funcionamiento operativo y administrativo.

5.2.3 Depósitos a la vista y a término

Ofrece seguridad, oportunidad y confiabilidad en los depósitos, mediante la administración y el control eficiente del proceso y sus riesgos asociados.

5.2.4 Administración de fondos especiales

Consiste en la administración y/o Gerenciamiento de Fondos Especiales que se conformen con recursos propios y/o recibidos de terceros para desarrollar un objeto específico, independiente de la forma jurídica que les de origen



5.2.5 Servicio de asesoría

Es el conjunto de actividades ejecutadas por los profesionales de la Subgerencia Comercial de Fomento y Desarrollo, tendientes a realizar recomendaciones y acompañamiento a los servidores municipales en temas presupuestales, administrativos y financieros, y otros temas afines con el objeto social de la entidad.

5.2.6 Servicio de capacitación

Conjunto de procesos organizados relativos tanto a la educación no formal o educación para el trabajo y el desarrollo humano (Ley 1064/06), como a la informal; de acuerdo con lo establecido por la Ley General de Educación. Dependiendo del público a que está dirigido, la capacitación puede ser: general, subregional o a la medida. En cuanto al medio usado para capacitar, la capacitación puede ser: presencial, virtual o mediante publicaciones.

5.3 Análisis normativo

Permanentemente se realiza una revisión al ítem de normograma de los procedimientos buscando su actualización como soporte jurídico en el desarrollo de los mismos y que facilite los trámites con transparencia. Se realiza el análisis jurídico de los soportes legales correspondientes a los trámites y procedimientos administrativos existentes con el fin de evaluar su importancia y valor agregado para el usuario, siguiendo cada uno de sus procedimientos.

Cada Procedimiento posee un ítem de Base Legal el cual es revisado periódicamente para estar al tanto de los cambios normativos.

5.4 Priorización de trámites

En Desarrollo de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional del Modelo Integral de Planeación y Gestión se ajusta el Sistema de Gestión Institucional en el marco estratégico y en el modelo de operación por procesos y con ello el Manual del mismo, para ello se realizan los mejoramientos de acuerdo a las directrices establecidas por la administración en relación a los ajustes en cumplimiento de los requisitos dados por la superintendencia financiera que autoriza al IDEA como



Instituto de Fomento y Desarrollo a ingresar bajo la tutela de un régimen especial de vigilancia, a desarrollar las actividades de Captación, Colocación, Proyectos, entre otras. Igualmente se efectúa el mantenimiento permanente de la estructura orgánica y en la estructura del modelo de operación por procesos, el cual se adecúa al enfoque por procesos que se aplica en el Instituto.

Dado los cambios del entorno del negocio la administración del Instituto efectúa los mejoramientos y actualizaciones en sus políticas, directrices y en su estructura organizacional, ajustándose a la dinámica del negocio y al plan estratégico institucional.

De acuerdo a la Resolución de Gerencia 0125 del 10 de marzo de 2017 por medio de la cual se modifica la estructura organizacional, el modelo de operación por procesos entre otros; Se ajusta el Modelo de Operación por Procesos -MOP- del Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA -, atendiendo a su clasificación como Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación, así:

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS



Se mantienen actualizados los 15 procesos que conforman el Modelo de Operación por Procesos MOP, los cuales se mejoraron ajustándose en sus objetivos e indicadores de gestión en coherencia con el plan estratégico institucional así mismo se revisan y se ajustan todas las caracterizaciones presentándose cambios en la estructura y contenido de la caracterización de los procesos, atendiendo requisitos aplicables de la nueva versión de la norma ISO 9001:2015 y al Modelo Integral de Planeación y Gestión.

Durante el 2019 los procedimientos fueron revisados y se lograron identificar actividades innecesarias o repetidas, además se socializaron en términos generales los conceptos del Decreto Ley 019 de 2012.

Para revisar los procesos se cuenta con el líder del Sistema Gestión Institucional, para identificar requerimientos de software con el líder de Gobierno Digital, para aplicar la Ley Antitrámites en los procesos con la Dirección Técnica Contractual y Administrativa y el Centro de Administración Documental.

5.5 Racionalización de trámites

Luego de un análisis de los procedimientos internos del Instituto asociados a los trámites y teniendo como base los procedimientos misionales de la entidad, se establecieron los trámites a intervenir con el fin de aplicar estrategias de racionalización, logrando reconocer aquellos que deben mejorarse, en busca de aumentar la eficiencia institucional, garantizando la efectividad de los servicios prestados y la satisfacción del usuario final.

En el marco de la racionalización de trámites, se llevará a cabo la sustitución de los flujos documentales en papel, por documentos digitales debidamente autenticados mediante el uso de tecnologías reconocidas a nivel internacional, tales como firmas electrónicas, estampados cronológicos, entre otros.



Se cuenta con el procedimiento de Comunicación Externa y el de la Gestión a las PQRSDF buscando que se cumpla con su objetivo: “Gestionar la atención oportuna a la ciudadanía, clientes y partes interesadas contribuyendo al mejoramiento continuo de los procedimientos y servicios del Instituto, a través de la canalización de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que tienen los usuarios de los servicios y la ciudadanía en general”.

Igualmente se tiene documentado y aprobado mediante la Resolución de Gerencia número 0110 de 2015, el Manual de Contratación del Instituto con el cual se da cumplimiento a la normatividad y a la dinámica en los cambios institucionales, convirtiéndose en el procedimiento contractual.

Asimismo, se mejoran los procedimientos misionales de acuerdo a las directrices gerenciales y a los cambios organizacionales entre los cuales tenemos: Otorgamiento de Crédito, Asesoría Cliente Externo, Depósitos a la Vista y a Término, Gestión de Cartera, Inversiones de Excedentes de Liquidez, Cubrimiento de Contingencias de Liquidez, Inversiones Patrimoniales, Cooperación Interna, Cooperación Externa y Administración de Fondos Especiales.

De otro lado se mejoran los procedimientos Estratégicos, de apoyo y Auditorías y Evaluaciones con el fin de hacerlos más ágiles, comprensibles y amigables para sus operadores buscando con ello el cumplimiento de los objetivos descritos para cada uno.

Otras estrategias realizadas y en ejecución son: la Política Institucional de Cero Papel, Gestión de las Tecnologías de Información y la Gestión Documental.

5.6 Simplificación, optimización y automatización

A través de los portales y servicios online, los trámites de Otorgamiento de Crédito se reducen en costos para el usuario en tanto que este no tiene que desplazarse a la sede del Instituto para iniciar el trámite. Esta mejora esta implementada y se



viene desarrollando con otras entidades financieras. Se trata de una actividad que tiene implícita la simplificación, optimización y automatización.

Se ha efectuado desarrollos tecnológicos mediante la página web, Este desarrollo ha permitido reducir los tiempos de entrega de certificados, extractos y tiempos de respuesta a los clientes sobre la información de sus cuentas.

Igualmente se cuenta con el servicio de Botón de Pagos en Línea (PSE), lo cual facilita a los clientes la realización de pagos de las obligaciones y consignaciones a las cuentas de depósito a la vista, ofreciendo mayor seguridad, reducción de pasos y optimizando los procesos que soportan los trámites.

5.7 Eliminación, estandarización e interoperabilidad

Ninguno de los trámites identificados fue eliminado, por tratarse de trámites vitales para el funcionamiento del Instituto. Sin embargo, algunas de sus actividades y pasos fueron identificados y serán mejorados en la medida que se implementen acciones en el software financiero.

Estrategias a seguir

Los cambios y mejoras a los procedimientos son continuos de acuerdo con la dinámica operativa que se presentan al Comité designado para su respectivo trámite ante las instancias correspondientes.

Es importante resaltar que la Oficina Asesora de Planeación lidera el Sistema de Gestión Institucional e implementa la Guía metodológica para la racionalización de trámites, Además, coordina el comité técnico del sistema de gestión institucional y establece que dicho Comité sesionará cuando sean requeridas revisiones en los procesos que impliquen cambios o mejoras.

Para la construcción de la Estrategia de Racionalización de Trámites se describe la siguiente matriz que ayuda a consolidar los puntos previamente citados:



PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN							
NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA	BENEFICIO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA FINAL
Sistema de Gestión Institucional	Mejoramiento	Efectuar una revisión a los procesos estratégicos en coherencia a los cambios en la nueva planeación estratégica y las nuevas directrices.	Los procesos estratégicos están acorde a las políticas del PEI anterior - Revisión general	Revisión de los procedimientos estratégicos que faciliten y dinamicen, ajustándose al nuevo Plan estratégico Institucional PEI 2020-2023	Facilitar la ejecución de los procedimientos que direccionan los procesos estratégicos y por ende los misionales para lograr el cumplimiento del PEI 2020-2023	Oficina Asesora de Planeación	Septimb 2020
Proceso de Gestión Financiera Procedimiento de Gestión de Cartera	Mejoramiento	Ajuste al cambio y Simplificación para la Gestión	Concentración de actividades de gestión de cartera	De acuerdo a Cambios en la dinámica y cambios normativos ajustar el proceso en sus actividades de gestión de cartera	Mayor control y funcionalidad de la gestión de la cartera por parte de una dirección de cartera y que facilita la gestión de información y trámites para el cliente externo	Dirección de Crédito y Cartera	Junio de 2020

NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA	BENEFICIO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA FINAL
Proceso de Colocación y Asesoría, Asesoría y Capacitación cliente externo	Mejoramiento	Simplificar las actividades y trámites para su prestación	Procedimiento poco automatizado y deficiencia en la descripción de la capacitación al cliente externo	Realizar una Revisión a la descripción del procedimiento que permita facilitar el trámite en la prestación del servicio	Dinamizar los planes de capacitación y asesoría cliente externo	Subgerencia Comercial de Fomento y Desarrollo	Agosto de 2020
Sistema de Gestión Institucional	Mejoramiento	Efectuar una revisión a los procesos de soporte o apoyo	Revisión general por la dinámica institucional y cambios en las directrices	Al menos en un 50% mejorar en la descripción de los procedimientos	Facilitar la ejecución de los procedimientos logísticos que soportan los procesos misionales para lograr mejores beneficios en la prestación de estos de cara al cliente	Oficina Asesora de Planeación y líderes de procesos de apoyo	Diciembre de 2020

NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA	BENEFICIO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA FINAL
Sistema de Gestión Institucional	Mejoramiento	Efectuar una revisión a los procesos de Gestión Humana	Revisión general conforme a los cambios normativos y la dinámica institucional	Mejorar en la descripción de los procedimientos	Facilitar la ejecución de los procedimientos de Gestión Humana que facilite incrementar las capacidades de los funcionarios en beneficios en la prestación de servicios al cliente	Oficina Asesora de Planeación y lidere de procesos de GGHH	Agosto de 2020
Sistema de Gestión Institucional Procesos Misionales	Mejoramiento	Ajuste al cambio y Simplificación para la Gestión	No presenta mejoras durante la última vigencia y se hace necesario ajustarlo a la dinámica de las operaciones actuales y a las políticas de Gestión y Desempeño Institucional y automatizarlos	De acuerdo a Cambios y la dinámica institucional, al PEI 2020-2023 y mejoras propuestas por el líder del proceso y a las políticas de Gestión y Desempeño Institucional ajustar los procedimientos en sus actividades y estrategias	Mayor control y funcionalidad de la gestión de los procedimientos misionales que aplique las políticas de gestión y desempeño que facilita la gestión de información y trámites y que permita facilitar el trámite en la prestación del servicio	Oficina Asesora de Planeación y líderes de procesos misionales	Septiemb 2020

NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA	BENEFICIO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA FINAL
Sistema de Gestión Institucional	Implementación de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional del Modelo de planeación y Gestión MIPG	Continuar con la Revisión y actualización del SGI y dar cumplimiento a las políticas	Campo para mejorar la implementación de las políticas	Realizar y ejecutar un plan de trabajo para la implementación y aplicabilidad de las políticas Desempeño Institucional del Modelo de planeación y Gestión MIPG	Garantizar mejor prestación de los servicios e incrementar la satisfacción del cliente	Oficina Asesora de Planeación	Diciembre de 2020
Manual de Contratación	Actualización	Efectuar una revisión y actualización normativa al manual de contratación	Se encuentra desactualizado en conformidad a parámetros normativos	Realizar una Revisión a la descripción del manual que permita facilitar los trámites en la elaboración contractual e impacte eficientemente al cliente como contraparte	Establecer los principios, políticas, procedimientos, lineamientos, facultades, normas generales y establecer las etapas necesarias en el proceso de contratación, con el fin de ser una herramienta y guía de aplicación que facilite la adquisición de bienes, insumos, servicios y la	Secretaria General	Octubre de 20019

					ejecución de obras públicas de conformidad con las disposiciones legales para los procesos contractuales.		
--	--	--	--	--	---	--	--

6 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

El Instituto para el Desarrollo de Antioquia - IDEA-, como banco de los antioqueños e instrumento de fomento y desarrollo de Antioquia, trabaja en estrategias de atención al ciudadano y al cliente externo, con el fin de garantizar la calidad en la atención oportuna, la capacidad de respuesta a la ciudadanía mediante protocolos, procedimientos internos, capacitaciones de los servidores, sistematización de la información, además de contar con un espacio idóneo para responder con eficiencia y claridad a las necesidades de los ciudadanos.

La atención a la ciudadanía es una de las estrategias principales del Instituto porque cada vez nos encontramos con un público más exigente en busca de la calidad y mejores servicios del Gobierno, por este motivo disponemos de mecanismos para brindarle a los ciudadanos y clientes externos una atención eficaz y pertinente que nos permita responder adecuadamente a las demandas.

El enfoque general del IDEA encamina al Instituto a una apropiada rendición de cuentas con los ciudadanos, que tienen como fin exponer la gestión y estar atentos a sus requerimientos e inquietudes.

ALCANCE

Nuestra acción Institucional tiene como norte la superación de condiciones de desigualdad social y vulnerabilidad de las zonas más distantes y desatendidas de la región antioqueña. La Oficina Asesora de Comunicaciones tiene un sentido de brindar información y monitorear la percepción que tiene el público en general sobre los servicios y desempeño del IDEA para lograr sus metas.



Objetivo General

Generar los mecanismos adecuados para garantizar la atención de los ciudadanos y la difusión de la información institucional hacia los diferentes públicos.

6.1 CONTEXTO

El Instituto para el Desarrollo de Antioquia –IDEA, con el objetivo de establecer una línea de comunicación constante con sus diferentes públicos, ha generado una serie de estrategias que le permitan abrir espacios de participación y retroalimentación de manera oportuna, clara, eficaz y verificable, respondiendo así a las necesidades de los grupos de interés, a la generación de bienestar colectivo y al fortalecimiento de las relaciones institucionales que impulsen el progreso dentro y fuera de la Institución.

En este documento se incluyen las actividades y acciones a realizar con el fin de orientar la estrategia de rendición de cuentas de la Institución, cuyo proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia y el propósito de la adopción del control social con base en los proyectos y programas que se adelantan con la comunidad.

La comunicación externa del IDEA enfoca sus esfuerzos en generar mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos objetivo del negocio, así como a proyectar una imagen favorable de la entidad o promover actividades, productos y servicios que le permitan potencializar los atributos respecto a la información que se le entrega a los ciudadanos, suministrándola de manera completa, comprensible y actualizada.

Como entidad financiera, se fomenta el diálogo y retroalimentación entre las entidades descentralizadas, instituciones y ciudadanos con el fin no solo de informar, sino también explicar y socializar la gestión pública y adoptarla como una actitud propia del servicio que se adelanta en el Instituto. Así mismo, se enfoca el



direccionamiento estratégico en la incorporación de una cultura entre los servidores públicos y los ciudadanos de crear diálogo, suministrar información con el fin de fortalecer los principios y valores del proceso.

El proceso de rendición de cuentas propicia entonces espacios para socializar los procesos institucionales y retroalimentar la gestión pública y de esa manera construir conjuntamente el camino hacia el progreso colectivo y el desarrollo territorial, entendido éste como un proceso de cambio y transformación en un territorio específico que vincula a todos los actores que se encuentran allí.

El objetivo del IDEA al rendir cuentas es mejorar la calidad de las decisiones públicas, a través del diálogo sincero y constructivo entre las administraciones territoriales y la comunidad, respecto a los avances y dificultades que puedan existir en la gestión pública y las expectativas de los ciudadanos.

El componente de rendición de cuentas tiene los siguientes elementos:

6.2 INFORMACIÓN

El IDEA desarrolla en este componente la promoción del desarrollo territorial desde la corresponsabilidad; por ello, constantemente genera datos y contenidos sobre la gestión que realizará en el Plan de Desarrollo 2020-2023, en medios de comunicación local, departamental y nacional. Así mismo, diariamente se realizan publicaciones en redes sociales tales como: Facebook, Twitter e Instagram.

Diseño de publicidad: son todas aquellas piezas comunicativas que se elaboran en el IDEA para dar a conocer la entidad en la comunidad y fomentar el uso de los bienes y servicios que se prestan en la entidad.

Publicaciones: Publicaciones en medios de comunicación masivos, en exteriores, en puntos de atención o en la web hacen parte de este espacio. Algunos ejemplos son vallas, volantes, afiches, comerciales y cuñas institucionales.



6.3 DIÁLOGO

Con el fin de fortalecer el sentido de lo público, contribuir al buen manejo de los recursos y mejorar el proceso de comunicación, El IDEA socializa las acciones y entrega información a sus públicos y de esa manera posibilita espacios de diálogo y retroalimentación de la gestión pública. En esta línea, el Instituto realiza **visitas guiadas** dirigidas a grupos interesados en conocer los procesos, programas, proyectos, sede administrativa y el funcionamiento financiero como banca de fomento de Antioquia.

Las redes sociales para el IDEA, son espacios virtuales que le ofrecen diversas posibilidades para mantenerse en contacto y crear relación de múltiples formas con los usuarios de la red en cualquier lugar del mundo, es la forma de representar las acciones institucionales de cara a las diferentes comunidades, la cual permite conectar las líneas estratégicas, el sentido del negocio, la interacción con los seguidores y la generación de contenidos para hacer comprensible la misión y visión de la entidad representada con diferentes elementos comunicacionales.

Ruedas de prensa: herramienta que permiten mantener una socialización permanente con los medios de comunicación. Entre los medios de comunicación más destacados están: revistas, periódicos, radio, internet y televisión (comunitarios, locales, regionales o nacionales).

Construcción y difusión de boletines de prensa: es la acción a través de la cual se divulga información desde la entidad para conocimiento público. Y va dirigido a medios de comunicación que tienen contacto con la entidad.

Publicidad exterior: esta acción permite comunicación de doble vía, además de posicionar al IDEA considerablemente, dado su aparición en los diferentes medios de comunicación locales, regionales y nacionales, logrando reafirmar la imagen de la Institución de forma positiva frente a los colombianos como una entidad prestigiosa que fomenta el desarrollo en Antioquia.



Desarrollo de canales multimedia: Facebook y YouTube son espacios informativos a través de los cuales se comparte información de proyectos y programas del IDEA en el territorio.

Encuentros y reuniones en el territorio: es el encuentro con las comunidades de Antioquia que tiene (veredas, corregimientos, municipios) donde se ejecutan las obras lideradas por el IDEA.

6.4 INCENTIVO

Capacitaciones, talleres, diplomados y conferencias dirigidas a administraciones locales, dirigentes y grupos de interés con el objetivo de motivarlos y apoyarlos en la meta conjunta como objetivo para posicionar la marca y fortalecer el relacionamiento institucional.

6.5 DIAGNÓSTICO DEL ESTADO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA ENTIDAD

Dando cumplimiento al Plan Anticorrupción, a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones se generan mecanismos adecuados para garantizar la atención de los ciudadanos y la difusión de la información institucional hacia los diferentes públicos. Es por ello, que se han generado una serie de estrategias que permiten abrir espacios de participación y retroalimentación de manera oportuna, clara, eficaz y verificable, respondiendo así a las necesidades de los grupos de interés, a la generación de bienestar colectivo y al fortalecimiento de las relaciones institucionales que impulsen el progreso dentro y fuera de la Institución, cuyo proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia y el propósito de la adopción del control social con base en los proyectos y programas que se adelantan con la comunidad.

Como entidad financiera, se fomenta el diálogo y retroalimentación entre las entidades descentralizadas, instituciones y ciudadanos con el fin no solo de



informar, sino también explicar y socializar la gestión pública y adoptarla como una actitud propia del servicio que se adelanta en el Instituto. Así mismo, se enfoca el direccionamiento estratégico en la incorporación de una cultura entre los servidores públicos y los ciudadanos de crear diálogo, suministrar información e incentivar con el fin de fortalecer los principios y valores del proceso.

El IDEA constantemente genera datos y contenidos sobre la gestión que realizará en el marco del Plan de Desarrollo 2020-2023, en medios de comunicación local, departamental y nacional. Así mismo, diariamente se realizan publicaciones en redes sociales tales como: Facebook, Twitter e Instagram.

- Ruedas de prensa y publicaciones en medios locales y departamentales: La Oficina Asesora de Comunicaciones facilita el diálogo entre la Gerencia del IDEA y los medios de comunicación, para brindar continuamente información a la ciudadanía. Durante 2019 se realizaron 16 ruedas de prensa. Para el 2019 los resultados fueron altamente satisfactorios alcanzando publicaciones en medios de comunicación locales, regionales y nacionales de aproximadamente 365 apariciones.

- Construcción y difusión de boletines de prensa: durante 2019 se redactaron 26 boletines de prensa, que fueron enviados a medios de comunicación y publicados en el portal www.idea.gov.co

- Encuentros y reuniones en el territorio: El IDEA organiza y participa en encuentros y reuniones con la comunidad, para dar a conocer avances de gestión y proyectos estratégicos.

- Redes Sociales: La información del día a día del IDEA es continua en las redes sociales oficiales de la entidad, haciendo posible el diálogo y la interacción con la comunidad. Durante todo el año 2019 se publicaron en las diferentes redes sociales



institucionales 2.350 contenidos, entre videos, infográficos, fotos, boletines de prensa, noticias de medios y mensajes informativos.

6.6 CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS

El Instituto cuenta con la Guía de las partes interesadas la cual describe las partes interesadas del Instituto con los cuales existen relaciones o interacciones.

En la siguiente tabla se realiza una breve descripción de cada una de las partes interesadas:

Parte interesada	Descripción
1. Clientes	<p>Se entiende por cliente aquellas entidades que acceden a los servicios de crédito y financieros que presta el IDEA en sus diferentes modalidades</p> <p>Nuestros Clientes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El departamento de Antioquia y sus entidades descentralizadas • Los municipios del departamento de Antioquia y sus entidades descentralizadas • Las personas jurídicas de derecho público, que presten sus servicios en el departamento de Antioquia • Las personas jurídicas de derecho privado que desarrollen obras que estén destinadas a la prestación de un servicio público, o que tiendan a satisfacer una necesidad básica de la comunidad, que sean de especial importancia para el desarrollo de Antioquia • Patrimonios autónomos constituidos para desarrollar proyectos de vivienda de interés social, y para la prestación de servicios públicos de salud, educación, energía, agua potable y saneamiento básico, manejados por entidades fiduciarias.
2. Servidores Públicos	<p>La Constitución Política de 1991, en su artículo 123 define los servidores públicos como aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del Estado y de la comunidad, y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.</p>
3. Junta Directiva (Gobernación de Antioquia)	<p>En mérito de lo dispuesto en los estatutos del Instituto, la Junta Directiva está conformada por cinco (5) miembros así: el Gobernador de Antioquia</p>



Parte interesada	Descripción
	o un Secretario de despacho delegado, el Secretario de Hacienda Departamental y tres (3) particulares designados por el Gobernador.
4. Aliados o Socios	Entidades públicas o privadas con las que la Institución ha suscrito acuerdos voluntarios para el desarrollo de programas y proyectos conjuntos, por ejemplo, EPM en el Proyecto Hidroitango; agremiaciones u organizaciones locales, regionales, nacionales o internacionales.
5. Entidades de control del Estado	Autoridades legislativas, ejecutivas y judiciales que ejercen funciones de expedición de normativa, inspección, vigilancia y control sobre la empresa: Por ejemplo, La presidencia de la República y el Congreso, la Superintendencia Financiera, Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, Contraloría General de la República, Contaduría General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de Antioquia, Defensoría del Pueblo, Fiscalía General de la Nación, Comisión Nacional del Servicio Civil, Asamblea Departamental de Antioquia.
6. Entidades del Subsistema Nacional de Calidad	Certificadores (ICONTEC), Organismo Nacional de Normalización (ICONTEC).
7. Proveedores y contratistas	Personas naturales o jurídicas (nacionales o internacionales) que le proveen a la Institución bienes o servicios.
8. Comunidad vecina	Personas naturales o jurídicas que se encuentran en los alrededores de las instalaciones del IDEA.
9. Ciudadanía en general	La población de Antioquia.
10. Gremios	Entidad gremial en la que participa el Instituto: Asociación Nacional de Institutos Financieros de Fomento y Desarrollo Territorial ASOINFIS.
11. Medios de comunicación	Prensa, radio, televisión, medios digitales, que publican información en relación con la Institución.
12. Competidores	Organizaciones o empresas que desarrollan las mismas actividades comerciales del Instituto o que proveen recursos de cooperación para nuestros clientes: Banca Comercial, otros Institutos de Fomento, Fondos de Desarrollo, Banca Internacional, Organismos internacionales de Cooperación.



Parte interesada	Descripción
13. Inversiones Patrimoniales	Empresas en donde el Instituto tiene una participación patrimonial, por ejemplo: Fiduciaria Central, GEN+, Valor +, Rentan, Hidroituango, entre otras.

6.7 IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y VALORACIÓN DE INFORMACIÓN ACTUAL

En el 2020 la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDEA continuará realizando un ejercicio juicioso de rendición de cuentas, con mecanismos que permitan entregar información específica a cada grupo de interés, teniendo como reto fortalecer los principios de transparencia y buen gobierno.

6.8 EVALUACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

En el 2019, El IDEA vinculó a sus públicos objetivos con el fin de rendir cuentas a la ciudadanía, entre ellos, clientes naturales como los alcaldes, secretarios de despacho, y actores político -administrativo tales como la Asamblea Departamental y de opinión como los medios de comunicación. Este espacio fue vital para presentar para presentar informe de gestión y de los proyectos más importantes de la administración.

El Instituto cuenta con una guía para rendir cuentas, la consta de una matriz en la que se identifican los mecanismos de rendición de cuentas con las partes interesadas pertinentes, que se describe a continuación:



PARTE INTERESADA	DESCRIPCIÓN DE LA PARTE INTERESADA	MECANISMO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FRECUENCIA O PLAZO	DOCUMENTO ASOCIADO
Servidores Públicos	Gerente y Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisión del sistema de gestión de la calidad	Oficina asesora de planeación	Anual (primer semestre)	Instructivo para la revisión por la dirección
Entidades de control del Estado	Contraloría General de Antioquia	Formato de informe de rendición de la cuenta	Gerente General Áreas Institucionales Oficina de Control Interno	Según los plazos establecidos por la Contraloría	“Resolución que establece la Rendición de Cuentas para todos los Entes que fiscaliza la Contraloría Departamental de Antioquia” Resolución de Gerencia por medio de la cual se adopta el procedimiento para la rendición de cuentas en el IDEA.
Entidades de control del Estado	Contraloría General de Antioquia	Informe de Gestión Rendición de cuenta al culminar una gestión de la Administración	Servidores Públicos (Gerentes Públicos) Asesora de Gerencia	15 días hábiles siguientes al retiro o terminación de la Administración	Ley 951 de 2005 Establece la obligación para que los servidores públicos presenten al separarse de sus cargos o al finalizar la



					administración, según el caso, un informe a quienes los sustituyan legalmente en sus funciones, de los asuntos de su competencia, así como de la gestión de los recursos financieros, humanos y administrativos que tuvieron asignados para el ejercicio de sus funciones. Define el proceso de entrega y recepción de los asuntos y recursos públicos
Entidades de control del Estado	Contaduría General de la Nación	Reporte de la información contable pública	Dirección de Contabilidad	Trimestral	Resolución de la Contaduría General de la Nación que establece los plazos y la información.
Entidades de control del Estado	Departamento Administrativo de la Función Pública	FURAG: Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión.	Oficina de Control Interno y Oficina Asesora de Planeación	Anual	Decreto del DAFP que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.



Entidades de control del Estado	Ministerio del Trabajo	Informe del estado del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST	Dirección de Gestión Humana	Por requerimiento del Ministerio	Resolución del Ministerio de Trabajo que establece los estándares mínimos del SGSST
Entidades de control del Estado	Asamblea Departamental de Antioquia	Plan Estratégico Institucional, explicando los compromisos del IDEA con el Plan de Desarrollo Departamental. Evaluación y seguimiento del Plan.	Gerente General	En caso de requerirse por solicitud de la Asamblea	Procedimiento Plan Institucional
Entidades de control del Estado	Superintendencia Financiera de Colombia	Informes de Transmisión Mensual Formatos 509 al 515	Dirección de Tesorería, Dirección de Cartera, Dirección de Contabilidad, Dirección de Proyectos, Dirección de Riesgos	Mensual	Proceso Gestión Financiera y Proceso Gestión de Riesgos Circular externa 034 de 2013 y 011 de 2013 de la Superintendencia Financiera de Colombia
Ciudadanía en general	La población de Antioquia	Informe de Gestión Anual	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones	Anual	Procedimiento Seguimiento y evaluación de la Gestión



Ciudadanía en general	La población de Antioquia	Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.	Oficina Asesora de Planeación	Anual	Página WEB
Ciudadanía en general	La población de Antioquia	Seguimiento al Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.	Oficina de Control Interno	Cuatrimestral	Página WEB
Ciudadanía en general	La población de Antioquia	Resultados pertinentes del seguimiento y medición de procesos (Informe de Indicadores)	Oficina Asesora de Planeación	Anual	Página WEB Requisito 9.1 de la Norma ISO 9001
Ciudadanía en general	La población de Antioquia	Informes Financieros, contables y presupuestales	Subgerencia Financiera	Anual	Página WEB
Gobernación de Antioquia	Gobernador de Antioquia	Plan Estratégico Institucional, explicando los compromisos del IDEA con el Plan de Desarrollo Departamental. Evaluación y seguimiento del Plan.	Gerente General	En caso de requerirse por solicitud del Gobernador	Procedimiento Plan Institucional



Las siguientes son las acciones necesarias para cumplir con los mecanismos de participación ciudadana propuestas dentro de la estrategia de Rendición de Cuentas, que el IDEA desarrollará antes del 31 de diciembre del 2020.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 3: Rendición de cuentas				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Diseñar piezas publicitarias para fomentar el uso de los bienes y servicios que se prestan en la entidad	400 piezas publicitarias diseñadas	Diseñador Oficina Comunicaciones	Enero a diciembre de 2020
	Publicar piezas publicitarias en los diferentes medios con que cuenta el IDEA	400 piezas publicitarias publicadas.	Camila Cartagena	Enero a diciembre de 2020
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar visitas guiadas dirigidas a grupos de interés	20 visitas realizadas	Ramón Brand Rivera	Enero a diciembre de 2020
	Realizar encuentros con comunicadores regionales	1 encuentro realizado	Luz Enith Arias Restrepo	Enero a diciembre de 2020
	Convocar ruedas de prensa	15 ruedas de prensa convocadas	Nury Guzmán Vásquez	Enero a diciembre de 2020

	Elaborar boletines de prensa	30 boletines de prensa elaborados	Franklin Forero	Enero a diciembre de 2020
	Publicar videos, mensajes y testimonios con contenido institucional en las redes sociales	4000 publicaciones en redes sociales	Camila Cartagena	Enero a diciembre de 2020
	Realizar publicaciones en medios masivos y en exteriores: free press	350 publicaciones en medios de comunicación	Nury Guzmán Vásquez	Enero a diciembre de 2020
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar conferencias, talleres y capacitaciones en competencias comunicativas, dirigidas tanto a público interno como externo.	2 conferencias realizadas	María Alejandra Gómez y Camila Cartagena	Enero a diciembre de 2020
Subcomponente 4	Realizar encuesta de satisfacción cliente externo	Cumplimiento del % de satisfacción de acuerdo al PEI	María Alejandra Gómez	Enero a diciembre de 2020
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar encuesta de satisfacción a los asistentes de visitas guiadas	10% de las encuestas realizadas a los asistentes de visitas guiadas.	Ramón Brand Rivera	Enero a diciembre de 2020
Subcomponente 5	Realizar acompañamiento y seguimiento a los proyectos financiados por el IDEA	Presencia en 8 proyectos	Nury Guzmán Vásquez	Enero a diciembre de 2020

Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar interacción con los ciudadanos a través de las redes sociales	4000 contenidos publicados	Camila Cartagena	Enero a diciembre de 2020
----------------------------------	--	----------------------------	------------------	---------------------------

7 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Instituto para el Desarrollo de Antioquia –IDEA– de conformidad con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad, dejando atrás la concepción en la que la gestión del servicio al ciudadano es una tarea exclusiva de algunas dependencias, consolidándose como una labor integral donde todos los funcionarios son responsables.

Para el diseño de las estrategias para mejorar la atención al ciudadano en el 2020, se tomó en cuenta la evaluación del cumplimiento a la atención a las PQRSDf y los resultados de la encuesta de satisfacción cliente externo que evalúa la calidad del servicio ofrecido, lo que permitió formular las estrategias teniendo en cuenta las características de los diferentes públicos del IDEA.

7.1 DIAGNÓSTICO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La publicación de información del IDEA para sus clientes y ciudadanía en general se realiza periódicamente. Los siguientes son los temas que el IDEA publica en la página web:

- Noticias y actualidad
- Eventos promovidos o apoyados por el IDEA
- Informes de estados financieros
- Informes de gestión
- Informes de PQRSDf
- Informes de Control Interno
- Informes de ingresos y egresos
- Informes Contaduría General de la Nación
- Movimientos del PAC
- Información de contratistas y personal vinculado



- Procesos de contratación adelantados por el IDEA
- Resoluciones, decretos y ordenanzas relacionados con el que hacer del IDEA.
- Boletines de prensa, entre otros.

De igual forma, en redes sociales, publica información relacionada con:

- Indicadores económicos
- Productos y servicios del IDEA
- Obras realizadas en los municipios con crédito del IDEA.
- Cubrimiento de eventos patrocinados por el IDEA.

A través de su Estrategia digital, el IDEA entrega información permanentemente a los antioqueños y públicos estratégicos. Durante el 2019 se publicaron en las diferentes redes sociales institucionales 2.350 contenidos, entre videos, infográficos, fotos, boletines de prensa, noticias de medios y mensajes informativos. El IDEA se posiciona como una entidad aliada del progreso de los municipios de Antioquia y, a partir de la generación de contenidos de interés para la comunidad, está logrando un crecimiento importante en plataformas digitales. Sólo durante 2019 las redes sociales oficiales del IDEA registraron 88.000 seguidores.

La información del día a día del IDEA es continua en las redes sociales oficiales de la entidad, haciendo posible el diálogo y la interacción con la comunidad. Las publicaciones realizadas por el IDEA en 2019 fueron compartidas **11.737** veces y registraron **48.060** Me Gusta. Adicionalmente, los videos que se publicaron tuvieron **48.068** reproducciones.

Hoy el IDEA es una actividad viva y dinámica, cuya gestión en Social Media sobresale entre los entes descentralizados y cuentas oficiales de la Gobernación de Antioquia.

En cuanto a la gestión de las PQRSDf, el IDEA canaliza el agrado o inconformidad de los clientes o la ciudadanía en general a través de una queja, reclamo,



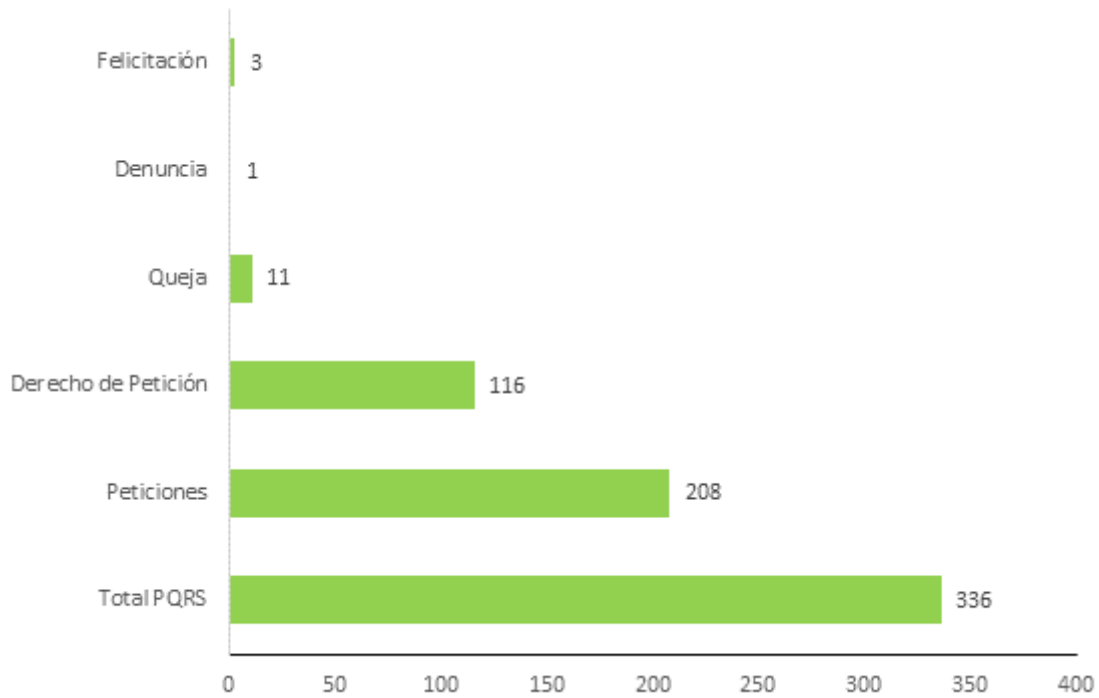
sugerencia, petición o denuncia frente a una situación determinada, por los siguientes medios: la línea telefónica 018000942002, los buzones de sugerencia ubicados en las instalaciones del Instituto, la dirección electrónica contactenosidea@idea.gov.co y quejasyreclamos@idea.gov.co, el link Ciudadano - PQRSDf de la página web del IDEA, y las redes sociales, Facebook y Twitter.

El IDEA ha implementado una nueva herramienta para la administración de las PQRSDf, permitiendo orientar la gestión documental por ejes temáticos, contar con notificaciones en línea, gestión por estados y la inclusión de indicadores estratégicos. Dicho software permite entre otros, incentivar el uso los canales electrónicos para la recepción e identificación de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición, así como de los servicios que ofrece el IDEA por acceso multicanal.

Una de las ventajas del software, es la centralización para recibir y canalizar los derechos de petición, ya que antes, sólo un porcentaje muy bajo entraba a través del correo electrónico contactenos@idea.gov.co y del link de PQRSDf de la página web. Con el nuevo software, se incluyen también los derechos de petición recibidos a través del Centro de Administración Documental – CAD, permitiendo realizar un seguimiento más riguroso y controlar los tiempos de respuesta a través de alertas generadas por el sistema.

El total de PQRSDf atendidas en el IDEA en el 2019 fue de 336. En la siguiente gráfica se especifica la clase de PQRSDf y la cantidad recepcionada por cada una.





Las siguientes son las acciones necesarias para cumplir con las estrategias del Plan de Atención al Ciudadano, que el IDEA desarrollará antes del 31 de diciembre del 2020:



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 4: Atención al Ciudadano				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<i>Subcomponente 1</i> Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Para la vigencia 2020 se efectuará una revisión funcional y organizacional en coherencia con los planes y metas desarrolladas en el Plan estratégico Institucional 2020-2023, así como la adecuación, ajuste y mejora del manual de funciones y competencias laborales; todo lo anterior orientado a facilitar y garantizar en la prestación de nuestros servicios, accesibilidad y satisfacción de nuestros clientes y la comunidad en general.	Estructura acorde con el Plan estratégico institucional 2020-2023, Modelo de Operación por procesos y manual de funciones y competencias laborales	Gerencia General Subgerencia Administrativa y Dirección de Gestión Humana	Diciembre de 2020
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar promoción a través de pauta digital para fortalecer las redes sociales.	20.000 nuevos usuarios en redes sociales	Camila Cartagena	Enero a diciembre de 2020
	Aumentar el alcance de las publicaciones realizadas en redes sociales.	4 millones de visualizaciones en contenidos		
		700.000 reproducciones en videos		
		30.000 me gusta en publicaciones		

		10.000 publicaciones compartidas		
	Realizar promoción virtual de los canales de atención del IDEA.	1 campaña de fortalecimiento de los canales de atención en redes sociales y página web.		
	Realizar entrega de contenidos a los diferentes públicos de interés a través de estrategia de mailing.	100 correos masivos enviados	Franklin Forero, Camila Cartagena, María Alejandra Gómez	Enero a diciembre de 2020
Subcomponente 3 Talento Humano	Capacitación a los Servidores Públicos del IDEA en el Fortalecimiento de Competencias: Atención al Cliente y al Ciudadano, Liderazgo, Trabajo en Equipo y Comunicación Asertiva, lo anterior, basado en el resultado del estudio de Clima Organizacional adelantado en el Instituto	Servidores Capacitados	Dirección de Gestión Humana	Segundo Semestre 2020
	Continuar con la entrega de Información a Servidores Públicos IDEA, Contratistas y Vigilantes sobre normas de Seguridad e Identificación de Peligros al interior de las instalaciones del Instituto	Servidores Públicos IDEA, Contratistas y Público Visitante		Todo el Año
	Capacitación sobre el Acuerdo 6176 del 10 de octubre de 2018 dispuesto para todas las Entidades para la Evaluación del	Servidores Capacitados		Primer Semestre 2020

	Desempeño, para el período anual u ordinario que inicia el 01 de Febrero de 2020			
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	Cumplir el procedimiento de Gestión de las PQRSDF.	Atención de PQRS recibidas	María Alejandra Gómez	Enero a diciembre de 2020
	Elaborar informes semestrales de PQRSDF.	2 informes publicado en página web	María Alejandra Gómez	Junio a diciembre de 2020
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar encuesta de satisfacción cliente externo	Cumplimiento del % de satisfacción de acuerdo al PEI	María Alejandra Gómez	Diciembre de 2020
	Realizar interacción con los ciudadanos a través de las redes sociales	4000 contenidos publicados	Camila Cartagena	Enero a diciembre de 2020
		Porcentaje de respuestas entregadas al ciudadano		
Promover visitas al IDEA de los ciudadanos y clientes para que conozcan los procesos y tramites del Instituto.	18 visitas realizadas	Ramón Brand Rivera	Enero a diciembre de 2020	

8 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

8.1 LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA

La Dirección Técnica Contractual y Administrativa apoya la definición de acciones para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en la estrategia “Lineamientos de Transparencia Activa” estableciendo acciones integrales de publicación y divulgación de información de datos abiertos y sobre contratación pública, con observancia de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

Estas acciones se ejecutan a través de la disponibilidad de la información a través de medios físicos y electrónicos de acuerdo con la siguiente descripción:



ACCIÓN	PERIODICIDAD	MEDIO	NORMA
Publicación de las normas, manuales, circulares y demás normatividad que rige la gestión de la Entidad.	Se debe actualizar de conformidad a la nueva normatividad.	Página web / Ciudadano / Contrataciones vigentes.	Ley de Transparencia 1712 de 2014, artículo 9, literal d.
Publicación del Plan Anual de Adquisiciones / Plan de compras	A más tardar el 31 de enero de cada año. Actualizaciones al Plan de Adquisiciones mínimo a julio de cada año.	Página web / Ciudadano / Contrataciones vigentes. SECOP.	Artículo 74 Ley 1474 de 2011. Ley de Transparencia 1712 de 2014, artículo 9, literal e. Circular Externa Única de Colombia Compra Eficiente.
Publicación de los procesos de selección a través de las diferentes modalidades, con sus respectivos documentos soporte. Así mismo en la página web se publica un aviso de convocatoria con el radicado que remite al SECOP, cuyo enlace se encuentra disponible en la misma invitación.	Cada que se expida un proceso en el Instituto.	SECOP. Página web del Instituto, mediante el cual se publica la respectiva invitación.	Ley de Transparencia 1712 de 2014, artículo 9, literal e; artículo 10; artículo 11 literal g. Ley 1150 de 2007 artículo 8. Decreto 1082 de 2015, artículo 2.2.1.1.1.7.1

Publicación de todos los contratos de gastos de la entidad con sus respectivos anexos.	Permanente	Página de Gestión Transparente. SECOP.	Ley de Transparencia 1712 de 2014, artículos 10 y 11-e. Resolución 0079 de 2018 expedida por la Contraloría General de Antioquia, artículo 43
Avisos de convocatoria en los procesos de contratación que se adelantan por licitación pública	Al inicio de cada proceso de selección	SECOP Página web / Ciudadano / Contrataciones vigentes.	Decreto ley 019 de 2012, artículo 224. Ley de Transparencia 1712 de 2014, artículo 10.
Publicación de la información relacionada con los contratos de empréstito suscritos por el - IDEA-.	Permanente	SECOP	Ley de Transparencia 1712 de 2014, artículo 10.
Publicación de información sobre contratistas, en relación con datos del contrato.	Permanente	Página de Gestión Transparente. SECOP Departamento de la Administración Pública.	Ley de Transparencia 1712 de 2014, artículo 9, literal e y párrafo 2°. Resolución de rendición de cuentas expedida por la Contraloría General de Antioquia.
Publicación de actos administrativos y sentencia sancionatorias.	Cada que se expidan.	SECOP. Página web / Ciudadano / Contrataciones vigentes. Cámara de Comercio y a la Procuraduría General de la Nación.	Decreto ley 019 de 2012, artículo 218

Rendición de información sobre contratos, multas y sanciones a la Cámara de Comercio de Medellín.	Mensual	Cámara de Comercio SECOP.	Decreto Ley 019 de 2012 artículo 218, 221. Ley de Transparencia 1712 de 2014, artículo 10.
El Área realiza trámites directamente con el cliente externo, en lo que respecta al perfeccionamiento y legalización de los contratos	Cada que se tramita un contrato.	A través de comunicación escrita dirigida al Contratista, con seguimiento mediante llamadas y/o correo electrónico.	Ley de Transparencia 1712 de 2014, artículo 11 literal a.
La Dirección Contractual apoya a la Secretaría General en la expedición de Manuales, procedimientos y Circulares relacionadas con sus funciones. Se cuenta con enlace en la página web, a Colombia Compra Eficiente, quien establece los manuales y documentos tipo que orientan la contratación estatal.	Cada que se requiera.	Página web / Ciudadano / Ley de Transparencia. Las Circulares se publican a través de medios de comunicación internos- INTRANET-.	Ley de Transparencia 1712 de 2014, artículo 11, literales c y g. Decreto 1082 de 2015, artículo 2.2.1.2.5.3 (Manual de Contratación). Circulares y Manuales expedidos por Colombia Compra Eficiente.
La Dependencia se encarga de hacer seguimiento a los derechos de petición, incluidas PQRSD.	De acuerdo a los términos legales.	Se presentan a través de la página web / Ciudadanos / PQRSD; a través de los correos electrónicos contactenos@idea.gov.co Quejasyreclamos@idea.gov.co ; o a través de medio físico en el Centro de Administración Documental.	Ley de Transparencia 1712 de 2014, artículo 11, literal h. Constitución Política de Colombia artículo 23.

Publicación del Plan Estratégico Corporativo, Plan de Acción y procesos judiciales.	A 30 de abril de cada año.	www.gestiontransparente.com / rendición	Ley de Transparencia 1712 de 2014, artículo 11, literal d. Resolución de rendición de cuentas expedida para cada vigencia por la Contraloría General de Antioquia.
Publicación de actas de acuerdos conciliatorios celebrados ante el Comité de Conciliación interno y ante los Agentes del Ministerio Público.	Durante el término establecido mediante circular por la Agencia Nacional de Defensa jurídica. Dentro de los 3 días siguientes a su suscripción.	Página web / Ciudadano / Ley de Transparencia. Agencia Nacional de Defensa Jurídica.	Decreto 1716 de 2009, artículo 29.

8.2 LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA

El Instituto para el Desarrollo de Antioquia –IDEA– de conformidad con la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional, busca mejorar el acceso de toda persona a la información pública, a través de los canales establecidos por el Instituto para comunicarse con los ciudadanos.

Para tal fin, el IDEA cumple con la estrategia de lineamientos de transparencia pasiva, cuenta con la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por la ley, de acuerdo al cuarto componente.

8.3 ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 40 del Decreto 0103 de 2015, se publica en la página web del IDEA, en archivo en Excel el Registro de activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada y el Esquema de Publicación de Información del Instituto para el Desarrollo de Antioquia -IDEA-,

La metodología aplicada obedece a lo señalado en la normatividad; solicitando a todas las dependencias la información aplicable a su gestión determinando así que información conlleva la caracterización de clasificación de reserva, realizado esto, se consolidó toda la información resultado de la actividad registrada por cada una de las dependencias del Instituto, seguido de esto los instrumentos fueron revisados por la Secretaría General con el fin de aprobar los términos jurídicos que incidieron en esta caracterización de la información.

Los instrumentos de gestión de la Información, se encuentra publicada permanentemente en la página web del Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA-, módulo LEY DE TRANSPARENCIA – Gestión Documental:

http://www.idea.gov.co/es-co/ciudadano/Paginas/Ley_transparencia.aspx

ACTUALIZACIÓN:

En el año 2017, en el Instituto para el Desarrollo de Antioquia -IDEA- surten modificaciones en su estructura administrativa, lo que obliga a realizar la actualización del cuadro de clasificación documental, se actualizó el Registro de Activos de Información.

Para el cuatrienio 2020-2023 se estará elaborando la actualización de estos instrumentos de gestión de la información, con base en la actualización de las Tablas de Retención Documental del Instituto esto obedece a la modificación en la estructura administrativa del IDEA, esta situación se incluye en el Plan



Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, presentando las actividades a realizar para el cabal cumplimiento del subcomponente 8.3 “Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información”:

Finalmente, de deja claro que la elaboración de los instrumentos de gestión de la información pública en el Instituto para el Desarrollo de Antioquia –IDEA-, están debidamente formulados y publicados de acuerdo con la normativa vigente

Actualización de los Instrumentos de gestión de la información pública

8.3.1 Registro de Activos de Información

El Registro de Activos de Información se formuló teniendo en cuenta el cuadro de clasificación documental y su actualización, el cual se convierte en el inventario de la información pública que el Instituto produce o conserva, en razón a que ésta se categoriza por series, subseries y unidades documentales, es decir, siguiendo una estructura documental de conformidad con las funciones de cada dependencia.

Seguido de esto con lo establecido en el Acuerdo 004 de 2013, las Tablas de Retención Documental y el cuadro de clasificación documental deben actualizarse en los siguientes casos:

- ✓ Cambios en la estructura orgánica de la entidad,
- ✓ Cambios en las funciones.
- ✓ Cuando la entidad sufra procesos de supresión, fusión, escisión o liquidación.
- ✓ Cuando se produzcan cambios en el marco normativo del país
- ✓ Cuando se transformen tipos documentales físicos en electrónicos
- ✓ Cuando se generen nuevas series y tipos documentales
- ✓ Cuando se hagan cambios en los criterios de valoración, soportes documentales y procedimientos que afecten la producción de documentos.

Así mismo, el Registro de Activos de Información es conveniente actualizarlo en el marco de las modificaciones del cuadro de clasificación documental, pues como se

mencionó, éste contiene las características del inventario de la información pública que el Instituto produce, recibe, obtiene, transforma y controla de acuerdo a la razón social de tal manera y siguiendo los canales, medios, plataformas de información creados oficialmente para tal fin.

8.3.2 Índice de Información Clasificada y Reservada.

Para el Índice de Información Clasificada y Reservada, el mismo es revisado cuando el Registro de Activos de Información se haya elaborado, de esta forma se garantiza que la información generada, recibida, producida o actualizada por el Instituto para el Desarrollo de Antioquia –IDEA-, no contiene restricciones de acceso de acuerdo con lo previsto en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014.

Es conveniente que el Índice de información clasificada y reservada sea constantemente revisado por la Secretaría General, en razón a los términos jurídicos relacionados con el acceso a la información, el principio de máxima publicidad y los derechos de petición y solicitudes de información que se reciben en el Instituto, seguido de las actualizaciones de la normatividad a que haya lugar.

8.3.3 Esquema de Publicación de Información.

En atención a los principios de transparencia y de acceso a la información pública, previsto en el artículo 3° de la Ley 1712 de 2014, y sobre los medios a través de los cuales se puede acceder a la misma.

El esquema de publicación de información es el instrumento del que disponen los sujetos obligados a informar de forma ordenada y eficiente a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada y que publicará, proporcionando el acceso a la información con el criterio de proporcionalidad y razonabilidad.



Es así como este instrumento debe ser actualizado cada vez que se publica información en la página web del Instituto para el Desarrollo de Antioquia –IDEA-, por esta razón y en coherencia con la publicación de la información publicada, las dependencias deben de comunicar al Centro de Administración Documental -CAD- cuando se publica información en razón a sus funciones y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014.

8.4 CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

La divulgación de la información en formatos alternativos comprensibles, la adecuación de medios electrónicos para permitir la accesibilidad a poblaciones en situación de discapacidad y las acciones para responder a solicitudes de las autoridades de las comunidades para divulgar la información pública en diferentes idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país; los referidos anteriormente no son público objetivo del Instituto, claramente no está contemplado dentro del Plan de Comunicaciones de la Entidad, y este proceso no es vinculante.

Sin embargo, en cuanto la implementación de lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad, el Instituto Para el Desarrollo de Antioquia – IDEA, cuenta con mecanismos que permiten el fácil acceso de personas con algún tipo de discapacidad a su sede principal en el edificio Alejandro López Restrepo y garantizar la accesibilidad a todos sus visitantes, en especial, con las personas de movilidad reducida.

Actualmente los mecanismos con que cuenta el IDEA para garantizar el fácil acceso a las personas que se encuentran con una condición física especial son:

- ✓ Rampa de acceso vehicular por la calle 41 – Los Huesos e ingreso a nivel, al interior del IDEA, por el sector occidente del edificio.
- ✓ Rampa de acceso portería peatonal por la calle 42 – Camellón de la Alpujarra para personas con movilidad reducida.
- ✓ Parqueadero señalizado para personas con movilidad reducida y fácil acceso a nivel al interior del instituto.



- ✓ Ascensor con cuatro (4) paradas desde el sótano al piso 3 (Aula Múltiple) con acceso a nivel de suelo a cada uno de las áreas internas de cada piso.
- ✓ Puerta auxiliar en la zona de torniquetes para ingreso de personas con condición de movilidad reducida que cumple con las dimensiones apropiadas para permitir el paso de sus elementos de apoyo.
- ✓ Disposición de un baño ubicado en el área de sala de alcaldes, acondicionado para personas con movilidad reducida.
- ✓ Instalación de mapas de rutas de evacuación en lugares estratégicos del edificio.

ACCIONES DE MEJORAMIENTO PROYECTADAS PARA GARANTIZAR EL ACCESO A PERSONAS QUE PRESENTAN ALGUNA DISCAPACIDAD DENTRO DEL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA – IDEA

Dentro de las acciones a realizar para la atención de los ciudadanos visitantes del instituto, en especial aquellas que presentan alguna situación de discapacidad son:

- ✓ Puesta en marcha de acciones para la atención a personas con discapacidad, donde se articulen todos los responsables en la atención de personas que presentan esta condición especial.
- ✓ Mantenimiento de los sistemas de seguridad y evacuación, los cuales permiten a las personas con discapacidad visual o auditiva, la ocurrencia de un evento, que pueda representar un riesgo a la integridad física, e informe las vías de evacuación de forma visual o auditiva.

Con las acciones anteriormente descritas, se puede garantizar, en gran medida, el acceso y la circulación a oficinas y zonas comunes ubicadas dentro de las instalaciones del Instituto para el Desarrollo de Antioquia, a personas que presenten algún tipo de discapacidad.



8.5 MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Con el propósito de realizar un seguimiento al acceso a la información pública, el IDEA presentará un informe semestral del procedimiento de Gestión de las PQRSDF, con la siguiente información:

- ✓ El número de solicitudes recibidas
- ✓ Canales de recepción de las PQRSDF
- ✓ Tipo y clasificación de PQRSDF

Los Instrumentos de Gestión de la Información, si bien ya están formulados y publicados de acuerdo con la normativa vigente desde el 2015, se debe de realizar la actualización de los mismos y para ello depende la realización de la actualización de las Tablas de Retención Documental según la última modificación a la estructura administrativa realizada el 10 de marzo de 2017 por medio de Resolución de Gerencia 0125 “Por medio de la cual se modifica la estructura organizacional, el modelo de operación por procesos, se determina la plana de personal y se establecen las funciones de algunas dependencias del Instituto para el Desarrollo de Antioquia -IDEA-“

Así las cosas, una vez realizada la quinta actualización de la TRD, éstas serán un insumo para la actualización de estos instrumentos de gestión de la Información.

Las siguientes son las acciones necesarias para cumplir con los mecanismos para la transparencia y acceso a la información, que el IDEA desarrollará antes del 31 de diciembre del 2020:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta y Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicación del plan anual de adquisiciones / Plan de compras con sus modificaciones.	Publicar una modificación Antes del 31 de diciembre de 2019.	100%	Dirección Técnica Contractual y Administrativa	31 de enero de 2020.
	1.2	Publicación de los procesos de selección a través de las diferentes modalidades, con sus respectivos documentos soporte. Así mismo en la página web se publica un aviso de convocatoria con el radicado que remite al SECOP, cuyo enlace se encuentra disponible.	Publicar cada que se realice el proceso de selección.	100%	Dirección Técnica Contractual y Administrativa	Diciembre de 2020.
	1.3	Publicación de cada contrato realizado	Publicar cada contrato realizado por la entidad en el SECOP dentro de los tres días posteriores a la suscripción. Rendir cada contrato realizado por la entidad en Gestión Transparente dentro de los Diez días	100%	Dirección Técnica Contractual y Administrativa	Diciembre de 2020.

			posteriores a la suscripción.			
1.4	Avisos de convocatoria en los procesos de contratación que se adelantan por licitación pública	Se publica dos veces al inicio de cada proceso de licitación.	100%	Dirección Técnica Contractual y Administrativa.	Diciembre de 2020.	
1.5	Publicación de la información relacionada con los contratos de empréstito suscritos por el -IDEA- en el SECOP.	Publicar cada que se celebre un contrato.	100 %	Dirección Técnica Contractual y Administrativa. Dirección jurídica comercial.	Diciembre de 2020.	
1.6	Publicación de actos administrativos	Cada que se expidan	100%	Dirección Técnica Contractual y Administrativa.	Diciembre de 2020.	
1.7	Envío de información sobre contratos, multas y sanciones a la Cámara de Comercio de Medellín	Se debe publicar mensualmente	100 %	Dirección Técnica Contractual y Administrativa	Diciembre de 2020.	
1.8	La Dirección realiza trámites directamente frente al cliente externo, en lo que respecta al perfeccionamiento y legalización de los contratos	Se comunica al Contratista y al Supervisor y/o Interventor cada que se tramita un contrato.	100%	Dirección Técnica Contractual y Administrativa	Diciembre de 2020.	

<p><i>Subcomponente 2</i> Lineamientos de transparencia pasiva</p>	<p>2.1</p>	<p>Realizar informe de las PQRSDF recibidas en la entidad y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública.</p>	<p>Porcentaje de respuestas entregadas al ciudadano en forma oportuna</p>	<p>100%</p>	<p>María Alejandra Gómez</p>	<p>Junio a diciembre de 2020</p>
<p><i>Subcomponente 3</i> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información</p>	<p>3.1</p>	<p>Actualizar el Registro de Activos de Información</p>	<p>Registro de Activos de Información actualizado</p>	<p>Cantidad de registros de activos de información = 100%</p>	<p>Subgerencia Administrativa - Centro Administración Documental</p>	<p>Cuando se actualice el cuadro de clasificación documental, según la actualización de las Tablas de Retención Documental; para lo cual se contará con dos (2) meses después de actualizado el Cuadro de Clasificación documental.</p>
	<p>3.2</p>	<p>Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada</p>	<p>Índice de Información Clasificada y Reservada actualizado</p>	<p>Número de registros revisados / Número de registros actualizados</p>	<p>Subgerencia Administrativa - Centro Administración Documental</p>	<p>Cuando se actualice el Registro de Activos de Información. Aplicación de la Políticas de Seguridad de la Información</p>

	3.3	Revisión periódica del Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice de Información Clasificada y Reservada revisado		Subgerencia Administrativa - Centro Administración Documental Secretaría General	Semestral (junio 30 de 2020 y diciembre 30 de 2020)
	3.4	Actualizar el Esquema de Publicación de Información	Esquema de Publicación de Información actualizada	Cantidad de registros publicados en el portal web = 100%	Subgerencia Administrativa - Centro Administración Documental	Cuando las dependencias anuncien la publicación de información en la página web, para lo cual se contará con un (5) días después de publicado un nuevo registro en el portal web.
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Puesta en marcha de acciones para la atención a personas con discapacidad, donde se articulen todos los responsables en la atención de personas que presentan esta condición especial	Acompañamiento y orientación a personas con cualquier discapacidad física	Nivel de accesibilidad = 100%	Subgerencia administrativa	Diciembre de 2020

	4.2	Realizar la contratación para el mantenimiento de los sistemas de seguridad y evacuación, donde indique a las personas con discapacidad visual o auditiva, la ocurrencia de un evento, que pueda representar un riesgo a la integridad física, e informe las vías de evacuación de forma visual o auditiva	Información eficaz en eventos de emergencia que se presente en el edificio del instituto	Nivel de accesibilidad = 100%		Diciembre de 2020
Subcomponente 5 Monitoreo de Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar informe de acceso a la información pública que contenga el número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes trasladadas a otra institución y el tiempo de respuesta a cada solicitud.	2 informes semestrales	100%	María Alejandra Gómez	Junio a diciembre de 2020

