



**IDEA**

Instituto para el  
Desarrollo de Antioquia

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2016**



## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
3.1	GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	4
3.2	ESTRATEGIA ANTITRÁMITES .....	4
3.3	ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS .....	4
3.4	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	4
3.5	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.....	5
<b>4</b>	<b>PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....</b>	<b>5</b>
	PROCESOS .....	5
4.1	POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	5
4.2	CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	6
4.3	CONSULTA Y DIVULGACIÓN .....	6
4.4	MONITOREO Y REVISIÓN.....	6
4.5	SEGUIMIENTO .....	6
<b>5</b>	<b>SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....</b>	<b>10</b>
5.1	DEFINICIONES.....	10
5.2	IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES.....	11
5.3	SERVICIOS.....	12
5.4	ANÁLISIS NORMATIVO.....	13
5.5	PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES .....	13
5.6	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	14
5.7	SIMPLIFICACIÓN, OPTIMIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN .....	15
5.8	ELIMINACIÓN, ESTANDARIZACIÓN E INTEROPERABILIDAD.....	15
	ESTRATEGIAS A SEGUIR.....	16
<b>6</b>	<b>TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....</b>	<b>18</b>
6.1	CONTEXTO.....	18
6.2	INFORMACIÓN.....	19
6.3	DIÁLOGO .....	20
6.4	INCENTIVO .....	21
<b>7</b>	<b>CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....</b>	<b>25</b>
<b>8</b>	<b>QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .</b>	<b>29</b>
8.1	LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA .....	29
8.2	LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA .....	33
8.3	ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	33
8.4	CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD.....	36
8.5	MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	37



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

### Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA

#### 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 y denuncias (PQRSD), a través del procedimiento Atención a la Ciudadanía.

#### 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 y denuncias.

#### 3 ALCANCE

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 la Política de Eficiencia Administrativa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPYG- adoptado como parte del Sistema de Gestión Institucional mediante Resolución de Gerencia nro. 0863 del 22 de diciembre de 2014. 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

Nuestra acción institucional tiene como norte la superación de condiciones de desigualdad y vulnerabilidad de las zonas más distantes y desatendidas de la región antioqueña. 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.

### 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.



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

El sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 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.

## 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 de Corrupción

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 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

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 realizara con base en la metodología establecida en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 del Departamento Administrativo de la Función Pública y esta será realizada durante el primer bimestre de 2016.

El mapa de riesgos se presenta anexo y es construido por la entidad con base en las directrices presentadas en la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” incluida en el Decreto 2641 de 2012.

## 4.3 Consulta y divulgación

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 publicara en la página web del Instituto el mapa como anexo del Plan anticorrupción así como se desarrollara una actividad lúdica en el Instituto para su divulgación.

## 4.4 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.

## 4.5 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.



## 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	
<i>Subcomponente /proceso 1</i> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisión de las políticas establecidas por el Instituto que correspondan a riesgos de corrupción	Política de riesgos de corrupción construida	Oficina de Gestión de Riesgos	Permanente
	1.2	Modificación de manuales de Sistemas de Administración de Riesgo en caso de ser necesaria la implementación modificación de políticas de riesgos de corrupción	Procedimiento en el MOP	Oficina de Gestión de Riesgos	Permanente
	1.3	Aprobación de las modificaciones por parte del comité de riesgos y Junta Directiva sobre la adopción de nuevas políticas.	Decisión de si o no, el manual	Oficina de Gestión de Riesgos	Permanente



<i>Subcomponente/proceso 2</i> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisión del mapa que existe en la actualidad con respecto al que propone la guía.	Mapa actualizado	Oficina de Gestión de Riesgos	Febrero de 2016
	2.2	Adecuar el mapa existente con respecto a los controles, si están documentados y determinar si estos son manuales o automáticos.	Validación de controles	Oficina de Gestión de Riesgos	Febrero de 2016
	2.3	Reunión con los líderes de los procedimientos para la construcción del mapa	Mapa actualizado	Oficina de Gestión de Riesgos y líderes de procedimientos.	Febrero de 2016
<i>Subcomponente /proceso 3</i> Consulta y divulgación	3.1	Publicar en la página web del Instituto el mapa como anexo del Plan anticorrupción.	Plan anticorrupción	Oficina de Planeación.	Marzo de 2016
	3.2	Publicar en la intranet el mapa para su consulta	Mapa intranet	Oficina de Gestión de Riesgos	Marzo de 2016
	3.3	Desarrollar una actividad lúdica en el Instituto para su divulgación.	Encuesta de percepción de la actividad	Oficina de Gestión de Riesgos y Oficina Asesora de Comunicaciones	Diciembre de 2016





	3.3	En las jornadas de inducción y reinducción se tendrá la socialización del mapa.	Formato evaluación inducción	Gestión Humana	Octubre de 2016
<i>Subcomponente /proceso 4</i> Monitoreo o revisión	4.1	Revisión anual por parte de la oficina de gestión de riesgos para identificar si se materializo algún riesgo de corrupción.	Formato materialización riesgos	Oficina de Gestión de Riesgos	Permanente
	4.2	Revisión anual de los controles con los líderes de cada procedimiento.	Medición eficacia de los controles	Oficina de Gestión de Riesgos	Permanente
<i>Subcomponente/proceso 5</i> Seguimiento	5.1.	Se atenderá al personal de control interno para su seguimiento.	Seguimiento del plan cada cuatro meses	Control Interno	Permanente



## 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 la Política de Eficiencia Administrativa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPYG; dicha Política 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 la Guía para la Inscripción y Racionalización de Trámites y Servicios de la Administración Pública y Manual del Usuario, SUIT, se considera como trámite:



*“(...) el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud”.*

### Servicio

De acuerdo con la Guía para la Inscripción y Racionalización de Trámites y Servicios de la Administración Pública y Manual del Usuario, SUIT, se considera como servicio:

*“(...) el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para **incrementar la satisfacción del usuario**, que **les dan valor agregado a las funciones de la entidad**. Para todos los efectos (...) se entenderán los servicios como los procedimientos administrativos que deben ser publicados en el PEC a que alude la Ley 962 de 2005.”*

### 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”*

## 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. Estos trámites son los que se encuentran inscritos en el Sistema Único de Información de Tramites, SUIT, y han sido inscritos como:

### 5.2.1 Otorgamiento de Crédito de fomento en el departamento de Antioquia

Atiende las necesidades de desarrollo municipal, departamental y regional, mediante la prestación efectiva de servicios de crédito de fomento. Este trámite está asociado a los “Créditos de Fomento”.



### 5.2.2 Otorgamiento Crédito de tesorería en el departamento de Antioquia

Entrega oportunamente a los clientes recursos de crédito de corto plazo para mejorar su liquidez, posibilitando la continuidad en su funcionamiento operativo y administrativo. Este trámite está asociado a los “Créditos de Tesorería” de los cuales.

### 5.2.3 Descuento facturas en el departamento de Antioquia

Provee de recursos a los clientes ante la iliquidez temporal de los mismos, para garantizar la continuidad en los procesos y obras públicas. Este trámite está asociado al “Descuento de Facturas”.

### 5.2.4 Depósitos a la vista y a término en el departamento de Antioquia

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

### 5.2.5 Recaudo, administración y pagos

Consiste en la gestión de recaudos y administración de pagos de la contratación interadministrativa mediante la administración eficiente de los recursos con destinación específica y la realización de los pagos en forma eficiente y oportuna.

## 5.3 Servicios

De acuerdo con las definición de servicio contenida en la mencionada Guía para la Inscripción y Racionalización de Trámites y Servicios de la Administración Pública y Manual del Usuario, SUI, se hizo el análisis al interior de la entidad sobre los servicios que se prestaban, que permitieran agregar valor a las funciones de la entidad, con ánimos de incrementar la satisfacción del usuario o cliente. De acuerdo con esta definición y la situación real de la entidad, se definieron como servicios los siguientes:

### 5.3.1 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.

### 5.3.2 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.



## 5.4 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.

## 5.5 Priorización de trámites

En Desarrollo de la Política de Eficiencia Administrativa se ajustó 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 realizaron los mejoramientos de acuerdo a las directrices establecidas durante el año 2015 en relación a los ajustes en cumplimiento de los requisitos dados por la superintendencia financiera que desde el mes de noviembre de 2014 autorizó 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, que lo habilitan a entregar recursos de SGP y Regalías de los diferentes municipios. Igualmente surtieron cambios en 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.

Se crea la Dirección de Operaciones para dar paso al Back Office y a su vez el Proceso de Gestión de Operaciones, el cual reunió todas las actividades relacionadas con la operación de los todos los procesos del MOP, especialmente los misionales.

Durante el 2015 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 el proceso se contó con el líder del Sistema Gestión Institucional, para identificar requerimientos de software con el líder de Gobierno en Línea, para aplicar la Ley Antitrámites en los procesos con la Dirección Técnica Contractual y Administrativa y el Centro de Administración Documental. La Oficina de Control Interno coordinó la logística y verificó que estas reuniones fueran de manera eficiente y efectiva para el logro del objetivo planteado.



Se calificaron entonces los trámites a intervenir, de acuerdo con los factores internos y externos indicados en el decreto 2641 de 2012.

## 5.6 Racionalización de trámites

Luego de un análisis de los procedimientos internos del Instituto asociados a los trámites y servicios, 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 modificaron los procedimientos de Comunicación Externa y el de Atención a la Ciudadanía buscando que cumplieran con la descripción de las actividades, ajustándose a 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 quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y denuncias que tienen los usuarios de los servicios y la ciudadanía en general”.

Mediante la Resolución de Gerencia número 0110 de 2015, se actualizó el Manual de Contratación del Instituto y el cual se ajusta a la normatividad y a la dinámica en los cambios institucionales, convirtiéndose en el procedimiento contractual.

Asimismo, se mejoraron los procedimientos misionales de acuerdo a las directrices gerenciales y a los cambios organizacionales derivados por los requerimientos solicitados por la Superintendencia Financiera entre los cuales tenemos: Otorgamiento del Crédito, Asesoría y Capacitación Cliente Externo, Depósitos a la Vista y a Término, Recaudo Administración y Pagos, Gestión Cartera, Inversiones de Excedentes de Liquidez, Cubrimiento de Contingencias de Liquidez, Cooperación Interna, Cooperación Externa e Inversiones Patrimoniales.

De otro lado se mejoraron algunos 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.

Es así como durante la vigencia 2015, se ajustaron Cuatro (4) caracterizaciones de Procesos lo que equivale al 43% del total de procesos.

Los procesos ajustados en sus caracterizaciones son: Gestión Financiera, Gestión de la Información Financiera, Gestión Jurídica, Gestión Administrativa y Gestión Humana. Se creó y caracterizó el proceso de Gestión de Operaciones.

Igualmente se mejoraron 26 procedimientos lo que equivale al 64% del total establecido para el IDEA.

### **5.7 Simplificación, optimización y automatización**

A través del proyecto de Portales de Colaboración que está en proceso de implementación, los trámites de Crédito de fomento y Crédito de tesorería reducirán costos para el usuario en tanto que este no tendrá que desplazarse a la sede del Instituto para iniciar el trámite. Esta mejora esta implementada desde el primer semestre del 2015. 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 facilitó 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.

### **5.8 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 modificados de acuerdo con la implementación del software financiero.



### Estrategias a seguir

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

Es importante resaltar que el enlace entre la Oficina Asesora de Planeación y el “Comité Anticorrupción y Antitrámites” será el líder del Sistema de Gestión Institucional. Además, se 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
Proceso Inversiones Patrimoniales	Mejoramiento	Simplificación para la Gestión	El Proceso se gestiona en paralelamente con el proceso de Cooperación	Realizar la descripción de la caracterización independiente del proceso de Inversiones Patrimoniales	Independización del proceso; de acuerdo con las directrices gerenciales para darle un mayor control financiero y de gestión patrimonial	Subgerencia Financiera	Diciembre de 2016
Proceso de Cooperación	Mejoramiento	Simplificación para la Gestión	El Proceso se gestiona incoherentemente en concordancia con las inversiones patrimoniales	Realizar la descripción de la caracterización independiente del proceso de Cooperación	Independización del proceso; para darle mayor control en la gestión de la cooperación tanto nacional como internacional en busca de beneficios económicos, tecnológicos, educativos y culturales	Subgerencia de Cooperación	Diciembre de 2016

## 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 esto 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 adecuada 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 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.

### 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 e incentivar con el fin de fortalecer los principios y valores del proceso.

El componente de rendición de cuentas tiene los siguientes elementos:

## 6.2 Información

El IDEA constantemente genera datos y contenidos sobre la gestión que realiza enmarcada en el Plan de Desarrollo 2016-2019 denominado “Antioquia piensa en grande”, 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

Se refiere a las prácticas que tiene el IDEA con el fin de socializar las acciones y entregar información a sus públicos. 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. De igual manera, se adelanta un *ciclo de conferencias* con Universidades y servidores públicos con el objetivo de apoyar la socialización de la formación académica y la gestión organizacional del IDEA en centros educativos de la ciudad de Medellín, articulando espacios de socialización donde se incluyan temas de marca y relacionamiento, entre otros.

Esta estrategia se ha fortalecido con los encuentros regionales con los *Comunicadores de las alcaldías de Antioquia*, cuya finalidad es afianzar la política comunicacional pública y generar contenidos unificados, impactantes y conectados con el Plan de Desarrollo que actualmente se adelanta.

*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.

*Desarrollo de canales multimedia:* “YouTube” es el espacio informativo a través del cual 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.

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 2016.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 3: Rendición de cuentas				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<i>Subcomponente 1</i> 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.	240 piezas publicitarias diseñadas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Mayo a diciembre de 2016
	Publicar piezas publicitarias en los diferentes medios con que cuenta el IDEA.	240 piezas publicitarias publicadas.		Febrero a Diciembre de 2016
<i>Subcomponente 2</i> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar visitas guiadas dirigidas a grupos de interés.	25 visitas realizadas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Febrero a Diciembre de 2016
	Realizar encuentros con comunicadores regionales.	3 encuentros realizados	Oficina Asesora de Comunicaciones	Marzo a diciembre de 2016
	Convocar ruedas de prensa.	10 ruedas de prensa convocadas		Mayo a diciembre de 2016

	Elaborar boletines de prensa.	40 boletines de prensa elaborados		Enero a diciembre de 2016
	Publicar videos, mensajes y testimonios con contenido institucional en las redes sociales.	1800 publicaciones en redes sociales		Febrero a Diciembre de 2016
	Realizar publicaciones en medios masivos y en exteriores: Vallas y free press	Vallas: 124 y publicaciones en medios 120 apariciones		Mayo a diciembre de 2016
	Realizar encuentros y reuniones en el territorio	15 encuentros realizados en el territorio		Febrero a Diciembre de 2016
<i>Subcomponente 3</i> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar conferencias, talleres y capacitaciones dirigidas tanto a público interno como externo.	4 conferencias realizadas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Mayo a diciembre de 2016
<i>Subcomponente 4</i> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar encuesta de satisfacción cliente externo	Cumplimiento del % de satisfacción de acuerdo al PEI	Oficina Asesora de Comunicaciones	Diciembre de 2016
	Realizar encuesta de satisfacción a los asistentes de visitas guiadas	10% de las encuestas realizadas a los asistentes de visitas guiadas sean		Mayo a diciembre de 2016

		respondidas.		
--	--	--------------	--	--



## 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 2016, se tomó en cuenta la evaluación del cumplimiento a la atención a las PQRSD y los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción realizadas a los ciudadanos respecto a la calidad del servicio, lo que permitió formular las estrategias teniendo en cuenta las características de los diferentes públicos del IDEA.

De otro lado, el frente de trabajo del Talento Humano se constituye en una variable importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, ya que son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los servicios y trámites que son solicitados.

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 2016:



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 2016 no se formularon acciones relacionadas con la Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	-	Gerencia General	-
<i>Subcomponente 2</i> 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	Oficina Asesora de Comunicaciones	Febrero a diciembre de 2016
	Realizar entrega de contenidos de redes sociales a los diferentes públicos de interés a través de estrategia de mailing.	20 correos masivos enviados		Septiembre a diciembre de 2016
	Aumentar el alcance de las publicaciones realizadas en redes sociales.	5 millones de visualizaciones en contenidos		Febrero a diciembre de 2016
		1 millón de reproducciones en videos		
		30.000 me gusta en publicaciones		
	10.000 publicaciones compartidas			
Actualizar periódicamente la página web con información sobre proyectos y actividades institucionales, informes de control y gestión, estados financieros e información dirigida a los diferentes	750.000 visitas a la página web acumuladas al mes de diciembre	Enero a diciembre de 2016		

	grupos de interés.			
	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.		Noviembre de 2016
<i>Subcomponente 3</i> Talento Humano	Capacitar y obtener la Certificación de servidores públicos del IDEA en la Competencia laboral de Facilitar el Servicio Al Cliente por parte del SENA	19 Servidores Capacitados y Certificados	Dirección de Gestión Humana	Noviembre de 2016
	Capacitar y obtener la Certificación de servidores públicos del IDEA en la Competencia laboral de Acceso a los Requerimientos del Cliente por parte del SENA	19 Servidores Capacitados y Certificados		Noviembre de 2016
	Capacitación y aplicación nuevo modelo de Evaluación de Gestión del Desempeño y de Competencias por parte de la CNSC	40 Servidores Capacitados y Entrenados		Diciembre de 2016
<i>Subcomponente 4</i> Normativo y Procedimental	Cumplir el procedimiento de Atención a la Ciudadanía.	Atención de PQRS recibidas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero de 2016
		Cumplimiento del tiempo estipulado de respuesta de acuerdo al procedimiento.		
	Dejar soporte de la trazabilidad de cada PQRS que llega al Instituto.	Expedientes actualizados		

	Enviar encuestas de satisfacción a los ciudadanos que realizan PQRSD al Instituto evaluando la calidad del servicio.	10% de la encuestas enviadas a los ciudadanos que realizan PQRSD sean respondidas.		
	Elaborar informes semestrales de PQRSD.	2 informes publicado en página web		Junio - Diciembre 2016
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar encuesta de satisfacción cliente externo	Cumplimiento del % de satisfacción de acuerdo al PEI	Oficina Asesora de Comunicaciones	Diciembre de 2016
	Realizar interacción con los ciudadanos a través de las redes sociales	1.800 contenidos publicados. Porcentaje de respuestas entregadas al ciudadano.		Marzo a Diciembre de 2016
	Promover visitas al IDEA de los ciudadanos y clientes para que conozcan los procesos y tramites del Instituto.	25 visitas realizadas		Marzo a Diciembre de 2016

## 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 mínimo cada mes	Página web, Ciudadano / Ley de Transparencia, / Normas, procedimientos y lineamientos	Ley 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	Página web, Ciudadano / Ley de Transparencia / Planes.  SECOP	Artículo 74 Ley 1474 de 2011. Decreto 1082 de 2015 Ley 1712 de 2014, artículo 9, literal e.

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	Cada que se expiden	SECOP En la página web / Ciudadano, / Contrataciones vigentes (avisos de convocatoria)	Ley 1712 de 2014, artículo 9, literal e; artículo 10; artículo 11 literal g Ley 1150 artículo 8. Decreto 1082 de 2015, artículo 2.2.1.1.1.7.1
Publicación de todos los contratos de gastos con sus anexos	Permanente	<a href="http://www.gestiontransparente.com">www.gestiontransparente.com</a> / rendición	Resolución 2280 de 2015 expedida por la Contraloría General de Antioquia, artículo 51
Avisos de convocatoria en los procesos de contratación que se adelantan por licitación pública	Al inicio de cada proceso de selección	SECOP y página web / Ciudadano / Contrataciones vigentes	Decreto ley 019 de 2012, artículo 224 Ley 1712 de 2014, artículo 10
Publicación de la información relacionada con los contratos de empréstito suscritos por el IDEA	A 28 de febrero de cada vigencia	<a href="http://www.gestiontransparente.com">www.gestiontransparente.com</a> / rendición	Ley 1712 de 2014, artículo 10 Resolución 2280 de 2015 expedida por la Contraloría General de Antioquia, artículo 49 parágrafo 2°

Publicación de información sobre contratistas, en relación con datos del contrato.	Se debe actualizar mínimo cada mes	Página web / Ciudadano / Ley de Transparencia / Información sobre la Organización	Ley 1712 de 2014, artículo 9, literal e y párrafo 2°.
Publicación de actos y sentencias condenatorias	Cada que se expidan	SECOP, con comunicación a la Cámara de Comercio y a la Procuraduría General de la Nación	Decreto ley 019 de 2012, artículo 218
Envío de información sobre contratos, multas y sanciones a la Cámara de Comercio de Medellín	Mensual	Cámara de Comercio	Decreto Ley 019 de 2012 artículo 221 Ley 1712 de 2014, artículo 10
El Área realiza trámites directamente frente al 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 1712 de 2014, artículo 11, literal a

<p>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</p>	<p>Cada que se considera necesario</p>	<p>Página web / Ciudadano / Ley de Transparencia / Normas, procedimientos, lineamientos. Las Circulares se publican a través de medios de comunicación internos</p>	<p>Ley 1712 de 2014, artículo 11, literales c y g Decreto 1082 de 2015, artículo 2.2.1.2.5.3 (Manual de Contratación) Resolución 2280 de 2015 expedida por la Contraloría General de Antioquia, artículo 50, numeral 50.11 (Manual o procedimientos de contratación)</p>
<p>La Dependencia se encarga de hacer seguimiento a los derechos de petición, incluidas PQRSD</p>	<p>De acuerdo con los términos legales</p>	<p>Se presentan a través de la página web / Ciudadanos / PQRSD; a través de los correos electrónicos <a href="mailto:contactenos@idea.gov.co">contactenos@idea.gov.co</a> <a href="mailto:Quejasyreclamos@idea.gov.co">Quejasyreclamos@idea.gov.co</a>; o a través de medio físico en el Centro de Administración Documental</p>	<p>Ley 1712 de 2014, artículo 11, literal h</p>
<p>Publicación del Plan Estratégico Corporativo, Plan de Acción y procesos judiciales</p>	<p>A 30 de abril de cada año</p>	<p><a href="http://www.gestiontransparente.com">www.gestiontransparente.com</a> / rendición</p>	<p>Ley 1712 de 2014, artículo 11, literal g Resolución 2280 de 2015 expedida por la Contraloría General de Antioquia</p>



Publicación de actas de acuerdos conciliatorios celebrados ante los Agentes del Ministerio Público	Dentro de los 3 días siguientes a su suscripción	Página web	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

La Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, establece que los sujetos obligados deben crear y actualizar un registro de activos de información y un índice de información clasificada y reservada.

En este sentido, el Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”, establece las reglas en lo relativo a la gestión de la información pública, entre las cuales, se define la estructura de los siguientes instrumentos: el registro de activos de información, el índice de información clasificada y reservada y el esquema de publicación de información.

A principios del año 2015, la Subgerencia Administrativa-Centro de Administración Documental, con base en el cuadro de clasificación documental elaboró el Registro de Activos de Información, el cual es el inventario de la información pública que el Instituto produce o conserva.

Aunado a lo anterior, la Subgerencia Administrativa, mediante memorando 201502699, solicitó a todas las dependencias que, con base en el registro de activos de información aplicable a su gestión, determinará qué información tenía carácter de clasificación y reserva con su respectiva justificación de conformidad con lo establecido en el artículo 40 del Decreto 0103 de 2015.

Una vez consolidada toda la información considerada como clasificada y reservada por cada una de las dependencias del Instituto, se remitió a la Secretaría General mediante memorando 201503343, con el fin de validar los términos jurídicos que incidieron en esta caracterización de la información.

A través de memorando, la Secretaría General remitió el índice de información clasificada y reservada con su respectiva revisión y validación jurídica.

Finalmente, el 26 de mayo de 2015 se publicaron en la página web y en formato de hoja de cálculo: 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-, cumpliendo así con lo establecido en el artículo 4 del Decreto 0103 de 2015.

Esta 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](http://www.idea.gov.co/es-co/ciudadano/Paginas/Ley_transparencia.aspx)

Finalmente, debe dejarse claro que la elaboración de los instrumentos de gestión de la información pública en el Instituto para el Desarrollo de Antioquia –IDEA-, ya 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

Como ya se mencionó, el Registro de Activos de Información se formuló teniendo en cuenta el cuadro de clasificación documental, 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.

En este sentido, y teniendo en cuenta que de conformidad 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 deberá actualizarse en el marco de las modificaciones del cuadro de clasificación documental, pues como se ha dicho, éste contiene las características del inventario de la información pública que el Instituto genera, obtiene, adquiere, transforma o controla en su calidad de tal, de manera oficial.

### 8.3.2 Índice de Información Clasificada y Reservada.

De conformidad con lo anterior, el Índice de Información Clasificada y Reservada deberá ser revisado cuando el Registro de Activos de Información se haya clasificado, y de esta forma garantizar que la información generada, recibida 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 importante además, que el Índice de información clasificada y reservada sea continuamente 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.

### 8.3.3 Esquema de Publicación de Información.

El esquema de publicación de información es el instrumento del que disponen los sujetos obligados para informar, de forma ordenada, a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada y que publicará, conforme al principio de divulgación proactiva de la información 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.

En este sentido, este instrumento debe ser actualizado cada que se publica información en la página web del Instituto para el Desarrollo de Antioquia –IDEA-, por esta razón, las dependencias deberán anunciar al Centro de Administración Documental cuando sea publicada información en razón a sus funciones y a 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.
- ✓ 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.

#### **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:

- ✓ Elaboración de diseños de una rampa en la portería peatonal, ubicada sobre la calle 42, que facilite aún más el acceso a personas que por su condición se le dificulta el paso por escalas.
- ✓ Análisis de pertinencia de la elaboración de un plan de atención a personas con discapacidad, con la asesoría de la ARL, donde se articulen todos los responsables en la atención de personas que presentan esta condición especial.
- ✓ Elaboración de estudios y diseños 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.

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 Atención a la Ciudadanía – PQRSD, con la siguiente información:

- ✓ El número de solicitudes recibidas
- ✓ El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución
- ✓ El tiempo de respuesta a cada solicitud

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 2016:

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 2016	100%	Dirección Técnica Contractual y Administrativa	Diciembre de 2016
	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	98%	Dirección Técnica Contractual y Administrativa	Diciembre de 2016
	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 Publicar cada contrato realizado	Se publicó el 98% de los contratos realizados	Dirección Técnica Contractual y Administrativa	Diciembre de 2016

			por la entidad en Gestión transparente dentro de los Diez días posteriores a la suscripción.			
1.4	Avisos de convocatoria en los procesos de contratación que se adelantan por licitación pública	Se publica al inicio de cada proceso de licitación	Se publicó el 98 % de los procesos en SECOP	Dirección Técnica Contractual y Administrativa	Diciembre de 2016	
1.5	Publicación de la información relacionada con los contratos de empréstito suscritos por el IDEA	Publicar cada que se celebre un contrato	Se publicó el 100 % de los contratos de empréstito	Dirección Técnica Contractual y Administrativa. Dirección jurídica comercial.	Diciembre de 2016	
1.6	Publicación de actos administrativos	Cada que se expidan	Se publicó el 98% de actos administrativos	Dirección Técnica Contractual y Administrativa	Diciembre de 2016	
1.7	Envío de información sobre contratos, multas y	Se debe publicar mensualmente	100 %	Dirección Técnica Contractual y	Diciembre de 2016	

		sanciones a la Cámara de Comercio de Medellín			Administrativa	
	1.8	La Dirección realiza trámites directamente frente al cliente externo, en lo que respecta al perfeccionamiento y legalización de los contratos	Se publica cada que se tramita un contrato	Se publicó el 98%	Dirección Técnica Contractual y Administrativa	Diciembre de 2016
<i>Subcomponente 2</i> Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Realizar informe de la oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública.	Porcentaje de respuestas entregadas al ciudadano en forma oportuna	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones	Junio - diciembre de 2016
<i>Subcomponente 3</i> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar el Registro de Activos de Información	Registro de Activos de Información actualizado	Cantidad de registros de activos de información = 100%	Centro Administración Documental Subgerencia Administrativa	Quando se actualice el cuadro de clasificación documental, para lo cual se contará con un (1) mes después de actualizado el Cuadro de Clasificación documental
	3.2	Actualizar el Índice de	Índice de	Número de		Quando se



		Información Clasificada y Reservada	Información Clasificada y Reservada actualizado	registros revisados / Número de registros actualizados		actualice el Registro de Activos de Información
	3.3	Revisión periódica del Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice de Información Clasificada y Reservada revisado			Semestral (junio 30 de 2016 y diciembre 30 de 2016)
	3.4	Actualizar el Esquema de Publicación de Información	Esquema de Publicación de Información actualizado	Cantidad de registros publicados en el portal web = 100%		Quando las dependencias anuncien la publicación de información en la página web, para lo cual se contará con un (1) día después de publicado un nuevo registro en el portal web
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Elaboración de diseños de una rampa en la portería peatonal, ubicada sobre la calle 42, que facilite aún más el acceso a personas que por su condición se le dificulta el paso por escalas	Permitir el acceso por el pasillo peatonal	Nivel de accesibilidad = 30%	Subgerencia administrativa	Diciembre de 2016
	4.2	Análisis de pertinencia de la elaboración de un plan de atención a personas con discapacidad, con la asesoría de la ARL, donde	Acompañamiento y orientación a personas con cualquier discapacidad física	Nivel de accesibilidad = 40%		Diciembre de 2016

		se articulen todos los responsables en la atención de personas que presentan esta condición especial				
	4.3	Elaboración de estudios y diseños 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 = 40%		Diciembre de 2016
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%	Oficina Asesora de Comunicaciones	Junio - diciembre de 2016