



IDEA

Instituto para el
Desarrollo de Antioquia

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



ÍNDICE

CONTEXTO INSTITUCIONAL.....	4
1 OBJETIVO GENERAL	6
2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
3 ALCANCE Y PRESUPUESTO	6
3.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	6
3.2 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	7
3.3 ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	7
3.4 ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	7
3.5 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.....	8
3.6 PRESUPUESTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN	8
4 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	8
PROCESOS	8
4.1 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	8
4.2 CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	9
4.3 CONSULTA Y DIVULGACIÓN	9
4.4 MONITOREO Y REVISIÓN.....	10
4.5 SEGUIMIENTO	10
5 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	14
5.1 DEFINICIONES.....	14
5.2 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES.....	15
5.3 SERVICIOS.....	16
5.4 ANÁLISIS NORMATIVO.....	17
5.5 PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES	17
5.6 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	19
5.7 SIMPLIFICACIÓN, OPTIMIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN	20
5.8 ELIMINACIÓN, ESTANDARIZACIÓN E INTEROPERABILIDAD	20
ESTRATEGIAS A SEGUIR.....	21
6 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	25
6.1 CONTEXTO.....	25
6.2 INFORMACIÓN.....	26
6.3 DIÁLOGO	27
6.4 INCENTIVO	28
6.5 DIAGNÓSTICO DEL ESTADO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA ENTIDAD.....	28
6.6 CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS.....	29
6.7 IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y VALORACIÓN DE INFORMACIÓN ACTUAL	30



6.8	EVALUACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	30
7	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	34
7.1	DIAGNÓSTICO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	34
8	QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .	43
8.1	LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	43
8.2	LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	47
8.3	ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	47
8.4	CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD.....	50
8.5	MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	51
9	SEXTO COMPONENTE: GOBERNANZA CORPORATIVA.....	57
9.1	ACUERDO DE GOBERNABILIDAD	57



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

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 nace como la entidad que debía financiar 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.

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 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 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 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.

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 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 realizará 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 2017.

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 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.



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
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	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 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	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 Consulta y divulgación	3.1	Publicar en la página web del Instituto el mapa como anexo del Plan anticorrupción.	Plan anticorrupción	Oficina de Planeación.	31/01/2017
	3.2	Publicar en la intranet el mapa para su consulta	Mapa intranet	Oficina de Gestión de Riesgos	31/01/2017
	3.3	Entrenar a los líderes de procedimientos en la práctica de administración y gestión de riesgo (Valoración de Controles, y perfil de riesgo)	Programa de Inducción /y Capacitación anual de RO	Oficina de Gestión de Riesgos/ Dirección de Gestión Humana	31/10/2017
	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	31/10/2017



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 Monitoreo o revisión	4.1	<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
	4.2	<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
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	<i>Se atenderá al personal de control interno para su seguimiento.</i>	<i>Seguimiento del plan cada cuatro meses</i>	<i>Control Interno</i>	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 Trámites, 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”.

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 la 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, SUIT, 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 2016 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.

Dado el cambio de gobierno y por ende en la administración del Instituto se han presentado cambios, mejoramientos y actualizaciones en sus políticas, directrices y en su estructura organizacional, ajustándose a la dinámica del negocio y al nuevo plan estratégico institucional.

Durante la vigencia 2016, la Gerencia en atención al plan estratégico y a las acciones trazadas, consideró ajustar la estructura organizacional, el modelo de operación por procesos, la planta de personal y redefinir funciones de algunas dependencias del Instituto para el Desarrollo de Antioquia IDEA.



En principio resuelve unificar en la Subgerencia Financiera la gestión de las inversiones patrimoniales y en especializar en la subgerencia de Cooperación las funciones de gestión de recursos técnicos y/o de cooperación nacional e internacional para el Instituto; de tal manera se procede a diseñar independientemente los procesos de Inversiones patrimoniales y el proceso de Cooperación, en relación a las funciones de la antigua Subgerencia de Cooperación e Inversiones Patrimoniales

De acuerdo a la Resolución de Gerencia 0664 del 18 de octubre de 2016 por medio de la cual se modifica la estructura organizacional, el modelo de operación por procesos entre otros; y en la que se resuelve unificar en la Subgerencia Financiera la gestión de las inversiones patrimoniales entre otras, y en especializar en la subgerencia de Cooperación las funciones de gestión de recursos técnicos y/o de cooperación nacional e internacional para el Instituto; se procede a diseñar independientemente las caracterizaciones de los procesos de Inversiones patrimoniales y el proceso de Cooperación, antes escritos en uno solo en relación a las funciones de la antigua Subgerencia de Cooperación e Inversiones Patrimoniales.

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 actualiza los 14 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.

Durante el 2016 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 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.

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 Consolidación y Presentación de la Información Financiera, Asesoría y Capacitación Cliente Externo, Respaldo y Restauración de Información Electrónica, Administración de Hardware, Administración de Software, Atención de Usuarios, Inversiones patrimoniales, Cooperación Interna, Cooperación Externa, Administración de Pólizas, Auditorías y Evaluaciones buscando que cumplieran con la descripción de las actividades, ajustándose a su objetivo.

Se cuenta con el procedimiento de Comunicación Externa y el de Atención a la Ciudadanía 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 quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y denuncias 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 mejoraron los procedimientos misionales de acuerdo a las directrices gerenciales y a los cambios organizacionales entre los cuales tenemos: Asesoría y Capacitación Cliente Externo, 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 2016, se ajustaron quince (15) caracterizaciones de Procesos lo que equivale al 100% del total de procesos.

5.7 Simplificación, optimización y automatización

A través de los portales y servicios online, los trámites de Crédito de fomento y Crédito de tesorería 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 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 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 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 de Colocación y Asesoría, Procedimiento Otorgamiento de Crédito	Mejoramiento	Ajuste al cambio y Simplificación para la Gestión	Concentración de actividades de gestión de cartera en la dirección de operaciones	De acuerdo a Cambios en la estructura funcional 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	Subgerencia Comercial de Fomento y Desarrollo	Junio de 2017
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 en la dirección de operaciones	De acuerdo a Cambios en la estructura funcional 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 2017

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, Procedimiento Descuento de Facturas	Mejoramiento	Actualizar de acuerdo a las directrices administrativas en cuanto al foco de servicio y negocios específicos	Procedimiento desactualizado	Mejorar la descripción del procedimiento que facilite la prestación del servicio para el cual fue concebido	Incrementar por parte del cliente externo el uso de este servicio financiero que facilite recursos para el desarrollo de proyectos	Subgerencia Comercial de Fomento y Desarrollo	Agosto de 2017
Proceso de Colocación y Asesoría, Asesoría y Capacitación cliente externo	Mejoramiento	Simplificar las actividades y trámites para su prestación	Procedimiento poco automatizado	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 2017
Sistema de Gestión Institucional	Mejoramiento	Efectuar una revisión a los procesos estratégicos y de soporte o apoyo	Revisión general	Al menos en un 50% mejorar en la descripción de los procedimientos	Facilitar la ejecución de los procedimientos que soportan los procesos misionales para lograr mejores beneficios en la prestación de estos de cara al cliente	Oficina Asesora de Planeación	Diciembre de 2017

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	Actualización y Mejoramiento	Revisión y actualización del SGI y dar cumplimiento a la NTC ISO 9001:2015.	Desactualización de la norma	Realizar y ejecutar un plan de trabajo para la transición a la nueva versión Ajustar la documentación de acuerdo con los nuevos requisitos de la norma	Garantizar mejor prestación de los servicios e incrementar la satisfacción del cliente	Oficina Asesora de Planeación	Diciembre de 2017
Actualizar las caracterizaciones de todos los procesos incluyendo las actividades de seguimiento y medición	Mejoramiento	Documentación, seguimiento y control	Las caracterizaciones de los procesos no identifican actividades de seguimiento y control	En las caracterizaciones de los procesos, describir las actividades de seguimiento y medición,	Permitir reforzar el seguimiento con la descripción de las actividades más representativas de los procesos y facilitar el servicio al cliente	Oficina Asesora de Planeación	Junio de 2017

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 2017-2019 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 2017.

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 realiza en el marco del 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.



- 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. Sólo durante 2016 se realizaron 15 ruedas de prensa, alcanzando 81 registros de noticias del IDEA en medios de comunicación.

- Construcción y difusión de boletines de prensa: durante 2016 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 2016 se publicaron en las diferentes redes sociales institucionales 7.625 contenidos, entre videos, infográficos, fotos, boletines de prensa, noticias de medios y mensajes informativos.

Pensando en fortalecer el componente de rendición de cuentas, la Oficina Asesora de Comunicaciones promovió la creación de la Red de Líderes mediante Resolución de Gerencia, acción de mejora que se verá reflejada en mejores flujos de información a nivel interno y en mejor información para los ciudadanos durante 2017.

6.6 CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS

La Oficina Asesora de Comunicaciones tiene identificados los siguientes grupos de interés del IDEA:

- Municipios (Alcaldes, administración municipal, concejos)
- Entidades Públicas (Gobernación y Entes Descentralizados)
- Entidades de Control (Contraloría, Asamblea Departamental, Procuraduría, Superfinanciera)
- Público en General (Los antioqueños, como dueños del IDEA)
- Público Interno (Servidores y Contratistas)
- Nuestras empresas (Inversiones Patrimoniales)



6.7 IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y VALORACIÓN DE INFORMACIÓN ACTUAL

Si bien la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDEA viene realizando un ejercicio juicioso de rendición de cuentas, para 2017 se establecerán 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 2016 no se realizó evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas. Para determinar si es factible o no realizar dicha evaluación, durante 2017 se realizará un análisis, que será entregado por la Oficina Asesora de Comunicaciones a la Oficina de Control Interno.



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	300 piezas publicitarias diseñadas	Oficina Asesora de Comunicaciones Sebastián Jiménez Botero	Enero a diciembre de 2017
	Publicar piezas publicitarias en los diferentes medios con que cuenta el IDEA	300 piezas publicitarias publicadas.	Oficina Asesora de Comunicaciones Juan Gabriel Benítez	Enero a diciembre de 2017
<i>Subcomponente 2</i> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar visitas guiadas dirigidas a grupos de interés	20 visitas realizadas	Oficina Asesora de Comunicaciones Ramón Brand Rivera	Enero a diciembre de 2017
	Realizar encuentros con comunicadores regionales	1 encuentro realizado	Oficina Asesora de Comunicaciones Juan Gabriel Benítez	Enero a diciembre de 2017

	Convocar ruedas de prensa	20 ruedas de prensa convocadas	Oficina Asesora de Comunicaciones Nury Guzmán Vásquez	Enero a diciembre de 2017
	Elaborar boletines de prensa	33 boletines de prensa elaborados	Oficina Asesora de Comunicaciones Franklin Forero	Enero a diciembre de 2017
	Publicar videos, mensajes y testimonios con contenido institucional en las redes sociales	2000 publicaciones en redes sociales	Oficina Asesora de Comunicaciones Juan Gabriel Benítez	Enero a diciembre de 2017
	Realizar publicaciones en medios masivos y en exteriores: free press	300 Publicaciones en medios de comunicación	Oficina Asesora de Comunicaciones Nury Guzmán Vásquez	Enero a diciembre de 2017
<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 María Alejandra Gómez	Enero a diciembre de 2017
<i>Subcomponente 4</i> Evaluación y	Realizar encuesta de satisfacción cliente externo	Cumplimiento del % de satisfacción de acuerdo al PEI	Oficina Asesora de Comunicaciones	Diciembre de 2017

retroalimentación a la gestión institucional			María Alejandra Gómez	
	Realizar encuesta de satisfacción a los asistentes de visitas guiadas	10% de las encuestas realizadas a los asistentes de visitas guiadas.	Oficina Asesora de Comunicaciones Ramón Brand Rivera	Enero a diciembre de 2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar acompañamiento y seguimiento a los proyectos financiados por el IDEA	Presencia en 5 proyectos	Nury Guzmán Vásquez	Enero a diciembre de 2017
	Realizar interacción con los ciudadanos a través de las redes sociales	2000 contenidos publicados	Juan Gabriel Benitez	Enero a diciembre de 2017

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 2017, 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.

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 PQRSD
- 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 2016 se publicaron en las diferentes redes sociales institucionales 7.625 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 2016 las redes sociales oficiales del IDEA registraron 21.579 nuevos seguidores (14.879 en Facebook, 3.829 en Twitter y 2.871 en Instagram).

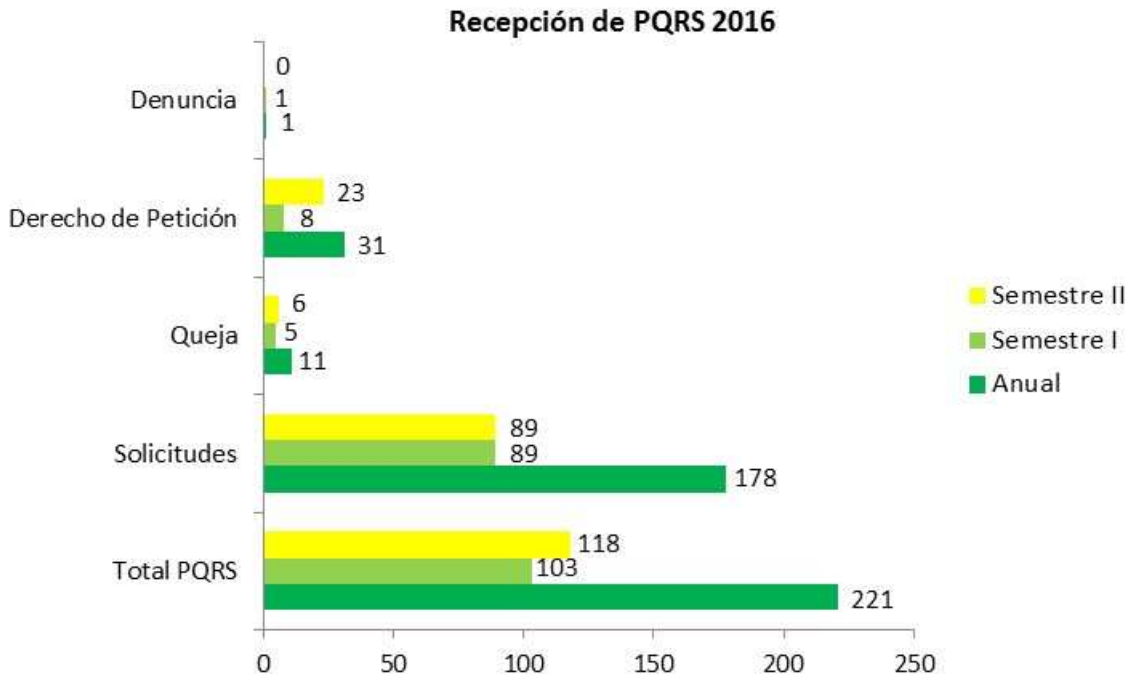
La información del día a día del IDEA es continua en las redes sociales oficiales de la entidad, haciendo posible el diálogo y la interacción con la comunidad. Las publicaciones realizadas por el IDEA en 2016 fueron compartidas 7.002 veces y registraron 31.537 Me Gusta. Adicionalmente, los 271 videos que se publicaron tuvieron 1 millón 675 mil 154 reproducciones, registro histórico, nunca antes visto en las redes sociales de la entidad.

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.

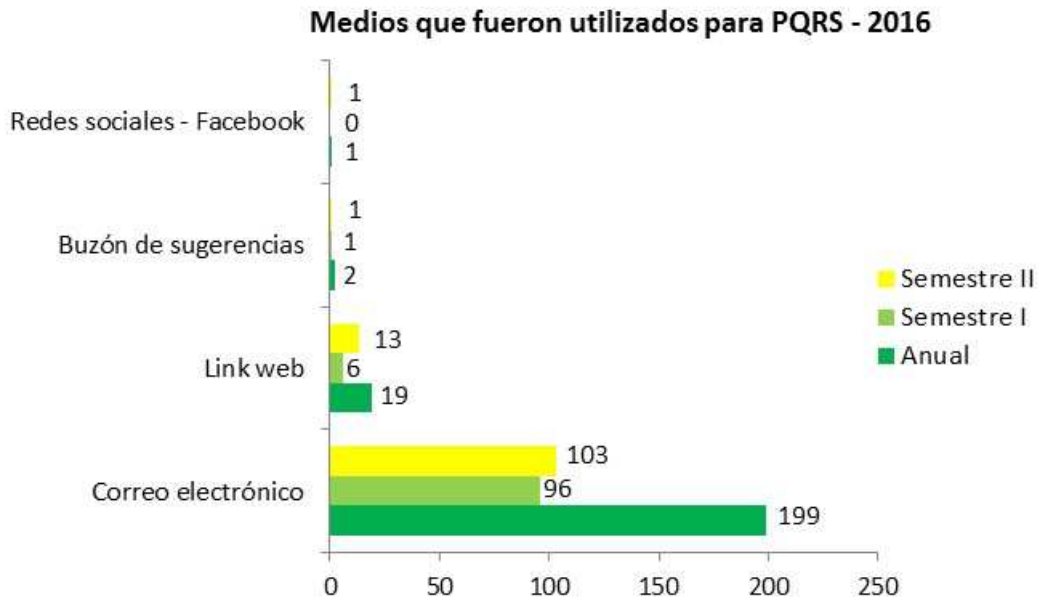
En cuanto a la gestión de las PQRSD, el IDEA canaliza el agrado o inconformidad de los clientes o la ciudadanía en general a través de una queja, reclamo, sugerencia, petición o denuncia frente a una situación determinada, por los siguientes medios: la línea telefónica 018000942002, los buzones de sugerencia ubicados en las instalaciones del Instituto, la dirección electrónica contactenosidea@idea.gov.co y quejasyreclamos@idea.gov.co, el link Ciudadano - PQRSD de la página web del IDEA, y las redes sociales, Facebook y Twitter.

El total de PQRS atendidas en el IDEA en el 2016 fue de 221. En la siguiente gráfica se especifica la clase de PQRS y la cantidad recepcionada por cada una.

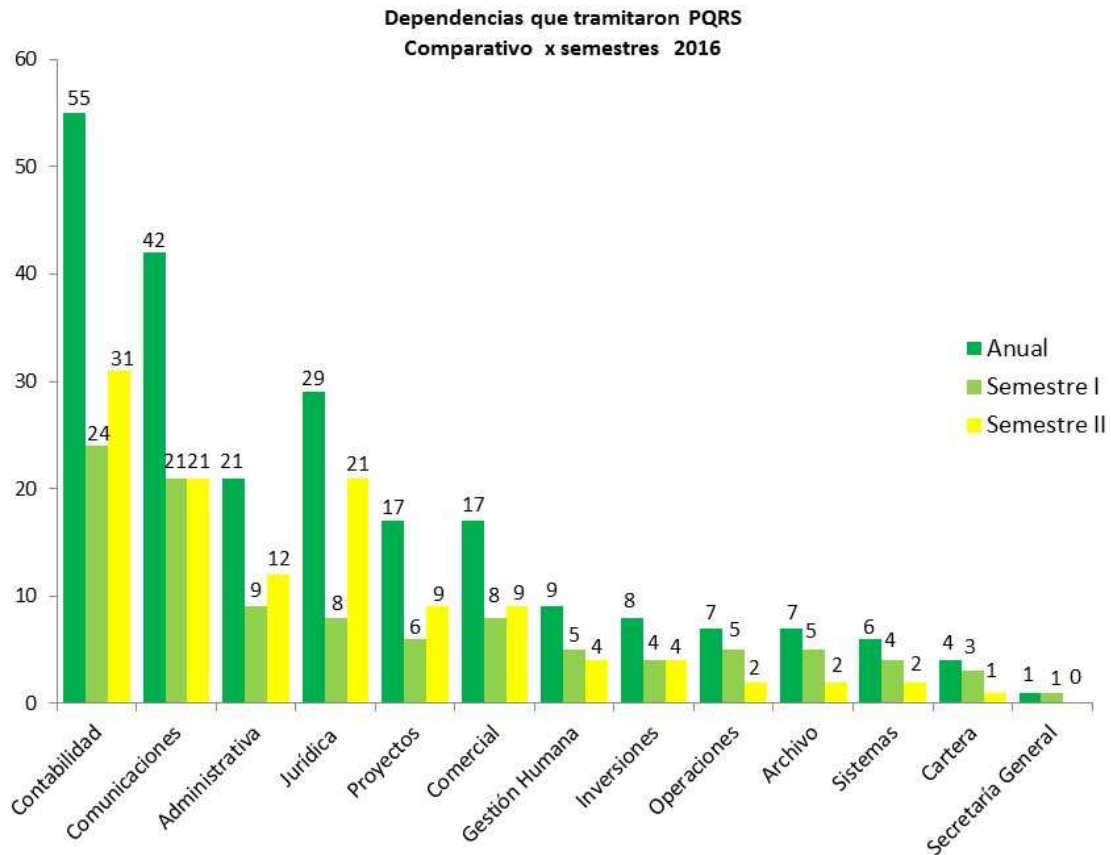




Los medios utilizados en el IDEA para canalizar la opinión de los clientes y la ciudadanía en general en el 2016 fueron:



El comparativo semestral de las dependencias del Instituto que tuvieron que realizar trámite de PQRS en el 2016:



Para obtener retroalimentación y efectuar un control posterior a la respuesta de la PQRS dada al cliente, se evalúa la satisfacción de los ciudadanos a través de una encuesta. Los resultados de dicha encuesta fueron positivos, ya que los ciudadanos quedaron satisfechos con la solución de la PQRS y consideran que ha mejorado el servicio.

Para el 2017 el IDEA pretende la implementación de un sistema unificado de Atención de PQRS, con un software integrado al software de gestión documental del Instituto, que permitirá una administración más eficiente, con el envío de alertas y avisos automáticos,

así como la generación de informes e indicadores continuos que podrán proporcionarle al ciudadano una mejor herramienta de comunicación con el IDEA.

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 2017:



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 2017 se efectuará una revisión funcional y organizacional en coherencia con los planes y metas desarrolladas en el Plan estratégico Institucional, 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, Modelo de Operación por procesos y manual de funciones y competencias laborales	Gerencia General	Diciembre de 2017
<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 Juan Gabriel Benitez	Enero a diciembre de 2017
	Realizar entrega de contenidos de redes sociales a los diferentes públicos de interés a través de estrategia de mailing.	10 correos masivos enviados		Enero a diciembre de 2017
	Aumentar el alcance de las publicaciones realizadas en redes sociales.	5 millones de visualizaciones en contenidos		Enero a diciembre de 2017
		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 grupos de interés.	20.000 visitas a la página web mensuales.		
	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.		Enero a diciembre de 2017
Subcomponente 3 Talento Humano	Capacitar y obtener la Certificación de servidores públicos del IDEA en la Competencia laboral de Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normas de la mano con el SENA	Servidores Capacitados y Certificados	Dirección de Gestión Humana	Agosto 31 de 2017
	Entrega de información a todos nuestros visitantes y contratistas sobre normas de seguridad e identificación de peligros al interior de las instalaciones del Instituto.	Público visitante, servidores públicos del IDEA y Contratistas del IDEA.		Diciembre 31 de 2017
	Capacitación y aplicación nuevo modelo de Evaluación de Gestión del Desempeño y de Competencias por parte del Instituto	Servidores Capacitados y Entrenados		Agosto 31 de 2017

	y acompañamiento externo			
<i>Subcomponente 4</i> Normativo y Procedimental	Cumplir el procedimiento de Atención a la Ciudadanía.	Atención de PQRS recibidas	Oficina Asesora de Comunicaciones María Alejandra Gómez	Enero a diciembre de 2017
		No. de correos enviados a las dependencias con recordatorio del cumplimiento del envío de las PQRS en el tiempo establecido por ley		
	Dejar soporte de la trazabilidad de cada PQRS que llega al Instituto.	Expedientes actualizados		
	Enviar encuestas de satisfacción a los ciudadanos que realizan PQRS al Instituto evaluando la calidad del servicio.	80% de las encuestas enviadas a los ciudadanos que realizan PQRS		
	Elaborar informes semestrales de PQRS.	2 informes publicado en página web		Junio a diciembre 2017
<i>Subcomponente 5</i> Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar encuesta de satisfacción cliente externo	Cumplimiento del % de satisfacción de acuerdo al PEI	Oficina Asesora de Comunicaciones María Alejandra Gómez	Diciembre de 2017

	Realizar interacción con los ciudadanos a través de las redes sociales	2000 contenidos publicados	Oficina Asesora de Comunicaciones Juan Gabriel Benitez	Enero a diciembre de 2017
		Porcentaje de respuestas entregadas al ciudadano		
	Promover visitas al IDEA de los ciudadanos y clientes para que conozcan los procesos y tramites del Instituto.	20 visitas realizadas	Oficina Asesora de Comunicaciones Ramón Brand Rivera	Enero a diciembre de 2017

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	www.gestiontransparente.com / rendición	Ley 1712 de 2014, artículos 10 y 11-e. 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	www.gestiontransparente.com / 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 contactenos@idea.gov.co Quejasyreclamos@idea.gov.co; 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>www.gestiontransparente.com / rendición</p>	<p>Ley 1712 de 2014, artículo 11, literal d Resolución 2280 de 2015 expedida por la Contraloría General de Antioquia, artículos 46 y 47</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

A principios del año 2015, se elaboró el Registro de Activos de Información, el cual es el inventario de la información pública que el Instituto produce o conserva.

Mediante memorando 201502699 se solicitó a todas las dependencias que, con base en el registro de activos de información aplicable a su gestión, determinara 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 201503566, 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

ACTUALIZACIÓN:

En el año 2016, y a raíz de la actualización del cuadro de clasificación documental, se actualizó el Registro de Activos de Información. Éste fue enviado a las dependencias mediante memorandos 201605931 y 201605937 del 6 de octubre de 2016.

Todas las dependencias manifestaron qué información consideraban como clasificada y reservada, situación que fue incluida dentro del 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, 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 y la actualización del mismo en el año 2016, 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:

- ✓ Construcción 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.
- ✓ 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.
- ✓ Realizar la contratación para la instalación y puesta en funcionamiento 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 2017:

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	31 de enero de 2017
	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 2017
	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	100%	Dirección Técnica Contractual y Administrativa	Diciembre de 2017

			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	100%	Dirección Técnica Contractual y Administrativa	Diciembre de 2017	
1.5	Publicación de la información relacionada con los contratos de empréstito suscritos por el IDEA	Publicar cada que se celebre un contrato	100 %	Dirección Técnica Contractual y Administrativa. Dirección jurídica comercial.	Diciembre de 2017	
1.6	Publicación de actos administrativos	Cada que se expidan	100% de actos administrativos	Dirección Técnica Contractual y Administrativa	Diciembre de 2017	
1.7	Envío de información sobre contratos, multas y	Se debe publicar mensualmente	100 %	Dirección Técnica Contractual y	Diciembre de 2017	

		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 comunica al Contratista y al Supervisor y/o Interventor cada que se tramita un contrato	100%	Dirección Técnica Contractual y Administrativa	Diciembre de 2017
<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 María Alejandra Gómez	Junio - diciembre de 2017
<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%	Subgerencia Administrativa - Centro Administración Documental	Cuando 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 Información Clasificada y Reservada	Índice de Información Clasificada y Reservada actualizado	Número de registros revisados / Número de registros actualizados	Subgerencia Administrativa - Centro Administración Documental	Cuando se 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		Subgerencia Administrativa - Centro Administración Documental Secretaría General	Semestral (junio 30 de 2017 y diciembre 30 de 2017)
	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 anuncian 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
<i>Subcomponente 4</i> Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Construcción 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 2017
	4.2	Puesta en marcha de acciones para la atención a	Acompañamiento y orientación a	Nivel de accesibilidad		Diciembre de 2017

		personas con discapacidad, donde se articulen todos los responsables en la atención de personas que presentan esta condición especial	personas con cualquier discapacidad física	= 100%		
	4.3	Realizar la contratación para la instalación y puesta en funcionamiento 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 2017
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 María Alejandra Gómez	Junio - diciembre de 2017

9 SEXTO COMPONENTE: GOBERNANZA CORPORATIVA

El Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA cuenta con Un Modelo de Gobierno Corporativo en la gestión de sus Inversiones Patrimoniales.

El Modelo de Gobierno Corporativo aprobado por la Junta Directiva y adoptado por el IDEA, propende por garantizar un adecuado direccionamiento y control sobre sus inversiones patrimoniales para alcanzar mayor eficiencia y transparencia. Para lo anterior, desarrolla las mejores prácticas en temáticas como Juntas Directivas, ambiente de control, información y transparencia, relación con el accionista minoritario, política de propiedad y otras más en esta materia. Además, en dicho modelo se establecen los distintos actores corporativos con su respectivo rol, los canales de comunicación y los instrumentos que permitirán formalizar y detallar las prácticas, los procesos, y los responsables de la ejecución y seguimiento.

De esta manera, el modelo establece el rol protagónico de las entidades controladas, que paralela y complementariamente a la gestión del Instituto, deben implementar las mejores prácticas de gobierno, de tal manera que tengan una perspectiva positiva de impacto y buenos resultados financieros que les permita mantenerse estables en el tiempo y puedan enfrentar los desafíos económicos propios de cada uno de los sectores en los que se mueve su negocio.

El buen nivel de relacionamiento alcanzado entre el IDEA y las entidades controladas ha permitido avanzar en la implementación del Modelo y se configura como la principal motivación para que entre el IDEA y las entidades controladas se suscriba el presente acuerdo de gobernabilidad:

9.1 ACUERDO DE GOBERNABILIDAD

Considerando que:

1. El IDEA, al momento de superar el cincuenta por ciento (50%) del capital social de las sociedades: Fiduciaria Central S.A., Hidroeléctrica Ituango S.A. E.S.P., Renting de Antioquia S.A.S, Empresa de Generación de Energía de Antioquia S.A. E.S.P. e Hidroeléctricas del Rio Arma S.A.S. E.S.P.; adquirió desde el punto de vista societario la mayoría accionaria y en consecuencia, ‘el control mayoritario’ de dichas sociedades a quienes se les denomina “Entidades Controladas”.
2. El Modelo de Gobierno Corporativo referencia las prácticas que pueden ser implementadas por el IDEA actuando en calidad de accionista de control y se delimita su actuación e injerencia sobre las entidades controladas.



3. Se hace necesario que se coordinen los derechos y las responsabilidades de los órganos de Gobierno del IDEA y de las entidades controladas para hacer más efectivos los procesos de toma de decisiones y de rendición de cuentas.

4. Se hace necesario que se delimiten los riesgos asociados a la confluencia de actores políticos, públicos y privados en el IDEA y en las entidades controladas.

Acuerdan:

1. Principios que rigen el Acuerdo

Adoptar y defender los principios que aquí se definen, como los pilares que rigen el Buen Gobierno Corporativo de las entidades involucradas y que se definen así:

- **Eficiencia empresarial:** hacer un buen uso de los recursos en un tiempo óptimo logrando el resultado esperado.
- **Transparencia:** Mantener un compromiso empresarial, ético y diáfano con niveles elevados en las mejores prácticas de gobernabilidad en procura de una gestión eficiente de los bienes y recursos de la entidad.
- **Rendición de Cuentas:** Los informes sobre las actuaciones legales, técnicas, contables, operativa y financieras que dan cuenta de la gestión realizada administración, se divulgarán a las partes interesadas y a la comunidad en general en el ejercicio de revelación de información en los medios adecuados y respetando la reserva de información cuando sea necesario.
- **Sostenibilidad:** Se empleará el mejor esfuerzo para crear condiciones para la gestión sostenible en el tiempo del IDEA y de cada una de sus entidades controladas, como consecuencia del fortalecimiento del marco para la toma de decisiones, en procura de la gestión eficiente de los recursos encomendados bajo criterios de sostenibilidad y rentabilidad; donde las utilidades obtenidas provienen del desarrollo del objeto social y de negocios legalmente realizados.

Valores que rigen el Acuerdo

Nos proponemos incorporar en la cultura de las empresas los valores corporativos que desarrollan los principios y que se definen así:

- **Comunicación:** Velar porque la entrega y divulgación de la información sea oportuna y veraz, utilizando eficientemente los canales formales, fundamentados en el respeto mutuo por la autonomía administrativa de cada entidad, la claridad, la transparencia y la cooperación.
- **Debida diligencia:** Compromiso con el cuidado razonable de la información que se dispone para la toma de decisiones, realizando los análisis y los filtros establecidos con el debido rigor técnico, jurídico, financiero y administrativo en aras de garantizar una administración profesional e independiente de influencias políticas o

periodos de gobierno que propendan al cumplimiento de los objetivos, la sostenibilidad y la competitividad de las empresas.

- Impacto al desarrollo económico local: Compromiso con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades impactadas por la gestión de la entidad, siempre que estén enmarcadas dentro del objeto y no afecten su sostenibilidad.

Compromisos del IDEA en su calidad de Entidad Pública Propietaria

El IDEA, como accionista mayoritario, representado por el Gobernador de Antioquia, en su calidad de Presidente de la Junta Directiva, y el Gerente General se obligan a emplear su mayor esfuerzo para honrar los compromisos que a continuación se suscriben El IDEA, como accionista mayoritario, representado por el Gobernador de Antioquia, en su calidad de Presidente de la Junta Directiva, y el Gerente General se obligan a emplear su mayor esfuerzo para honrar los compromisos que a continuación se suscriben

- a. Respetar la autonomía en la gestión de las entidades controladas
- b. Validar los derechos de los accionistas minoritarios
- c. Administrar correctamente los eventuales conflictos de interés.
- d. Promover juntas directivas profesionales
- e. Promover la sostenibilidad de las entidades controladas
- f. Promover la transparencia, la divulgación en la información y el trato equitativo a los accionistas minoritarios

La Junta Directiva de la entidad controlada

El Presidente de la Junta Directiva de la entidad controlada, actuando en representación del máximo órgano de dirección se compromete a emplear su mejor esfuerzo en llevar a la misma a posicionarse como un modelo a seguir respecto a prácticas administrativas, financieras y sociales dentro del sector económico en el que desarrollan su objeto social, vinculando en este proceso a los empleados, proveedores y demás partes relacionadas. Adicionalmente se obliga a promover al interior de la Junta Directiva, entre otras prácticas

- a. Realizar direccionamiento estratégico de la entidad a su cargo
- b. Aplicar régimen de conflictos de interés
- c. Potenciar la sostenibilidad y la rentabilidad de la entidad
- d. Fortalecer el ambiente de control

La Administración de la entidad controlada

El ejecutivo principal (Presidente/Gerente) se compromete a llevar a la entidad controlada a niveles superiores a los alcanzados, para lo cual empleará sus capacidades y las de su equipo de trabajo en:

- a. Administrar la entidad controlada con mejores prácticas de gobierno corporativo
- b. Fortalecer el ambiente de control
- c. Publicar información relevante y efectuar rendición de cuentas

Seguimiento al cumplimiento del Acuerdo

El cumplimiento del Acuerdo será verificado por el IDEA cada año y los resultados de su cumplimiento serán divulgados a los grupos de interés por el Instituto en el Informe Anual o en la rendición de cuentas que se haga hacia la comunidad.

Vigencia del Acuerdo

Este Acuerdo tendrá una vigencia indefinida y cualquier modificación que se realice en el texto deberá ser divulgada ampliamente a todos los grupos interesados y en especial a toda la comunidad.

Conforme al Modelo de Gobierno Corporativo para las inversiones patrimoniales adoptado por el IDEA, se deben incorporar las buenas prácticas establecidas en dicho modelo y de acuerdo con la priorización para la implementación que se le dé a las mismas, se elaborará un Plan de Acción anual en abril de cada año, con posterioridad al cierre del ciclo de asambleas de accionistas.

Plan de Acción de conformidad con las líneas de comunicación que se establezcan, los niveles de responsabilidad y autoridad determinados en el Modelo de Gobierno Corporativo; éste se verá reflejado en una matriz las actividades asociadas a cada una de las políticas adoptadas, donde se pacten los productos o documentos entregables, responsables y fechas para cada actividad.