

RESOLUCIÓN DE GERENCIA 0129-23

“Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2023”

El Gerente General del Instituto para el Desarrollo de Antioquia - IDEA, en uso de sus atribuciones legales, y en especial por lo dispuesto en el artículo decimosexto numeral 21 de la Resolución de la Honorable Junta Directiva No. 006 del 03 de junio de 2014 y,

CONSIDERANDO

1. Que el Instituto para el Desarrollo de Antioquia - IDEA tiene como propósito institucional lograr una gestión pública más eficiente bajo los principios de moralidad, celeridad, economía y los postulados en el Código de integridad de la Entidad, entendiendo que solo con una administración pública moderna y con control social se puede enfrentar la corrupción, generando en la sociedad una cultura de legalidad en la administración pública.
2. Que la corrupción es uno de los fenómenos más lesivos para el patrimonio del Estado, y vulnera pilares fundamentales de nuestra democracia, al desviar de manera fraudulenta una gran cantidad de recursos en perjuicio de la población.
3. Que con el fin de introducir nuevas disposiciones para luchar contra la corrupción se expidió el 12 de julio de 2011 la ley 1474, por medio de la *“cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*.
4. Que el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, dispone: *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”*, e igualmente dispone el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 la siguiente obligación *“en toda entidad pública, debe existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*.

0129-23



5. Que mediante el Decreto No. 2641 del 17 de diciembre de 2012 se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y se señala de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, y de la otra, los estándares mínimos que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos contemplados en el documento denominado “*estrategias para la construcción de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” elaborado por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica.
6. Que el fenómeno de la corrupción es un problema dinámico cuyas manifestaciones varían con el transcurso del tiempo, haciéndose cada vez más sofisticadas y difíciles de descubrir. Es por ello, que el Instituto debe hacer un seguimiento periódico y constante a los riesgos de corrupción y actualizarlos en la medida que se evidencien riesgos nuevos, acompañado de las estrategias antitrámites y de atención al ciudadano y socializar los mismos a través de la publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año de conformidad con el artículo 7 del Decreto No. 2641 de 2012.
7. Que para el año 2023 se documenta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de conformidad a la Circular Externa No. 100-02-2016 del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, donde se señala que de acuerdo con su metodología, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano debe desarrollar como mínimo los siguientes componentes: El mapa de riesgos de corrupción y las medidas concretas para mitigarlos, la estrategia antitrámites, la estrategia de rendición de cuentas a los ciudadanos, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y los mecanismos para promover la transparencia y el acceso a la información.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

PRIMERO: Adoptar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA para el año 2023 y hasta que se adopte uno para el año 2024. El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se encuentra anexo a la presente resolución formando parte integral de esta.

0129-23



SEGUNDO: Publicar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la Página Web del Instituto para el Desarrollo de Antioquia-IDEA (www.idea.gov.co).

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Medellín a los **27 ENE 2023**

JULIÁN SANTIAGO VÁSQUEZ ROLDAN
Gerente General

R/A: Ivan Dario Escobar Rendon– Secretario General

R/A: Lina Maria Ramirez Muriel– Director Técnico Contractual y Administrativo

R/A Maria Camila Aristizabal Chavarriaga - Jefe Oficina Asesora Planeación

Proyecto: Oscar Hernán Hoyos Arboleda – Profesional Universitario Planeación



IDEA

Instituto para el
Desarrollo de Antioquia

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	4
REFERENCIAS NORMATIVAS NORMATIVIDAD	5
CONTEXTO INSTITUCIONAL	6
1 OBJETIVO GENERAL	9
2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
3 ALCANCE Y PRESUPUESTO	10
3.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	10
3.2 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	10
3.3 ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	10
3.4 ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
3.5 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS.....	12
3.6 PRESUPUESTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN	12
4 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	13
PROCESOS.....	13
4.1 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.....	13
4.2 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.....	14
4.3 VALORACIÓN DE RIESGOS	14
4.4 CONSULTA Y DIVULGACIÓN.	14
4.5 MONITOREO Y REVISIÓN.....	14
4.6 SEGUIMIENTO	15
5 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	19
5.1 DEFINICIONES.....	20
5.2 IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS (TRÁMITES).....	21
5.3 ANÁLISIS NORMATIVO	22
5.4 PRIORIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS (TRÁMITES).....	23
5.5 RACIONALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS (TRÁMITES).....	25
5.6 SIMPLIFICACIÓN, OPTIMIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN.....	26
5.7 ELIMINACIÓN, ESTANDARIZACIÓN E INTEROPERABILIDAD	27
ESTRATEGIAS A SEGUIR	27
6 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	32
6.1 CONTEXTO	33
6.2 INFORMACIÓN.....	34
6.3 DIÁLOGO	35
6.4 INCENTIVO	36
6.5 DIAGNÓSTICO DEL ESTADO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA ENTIDAD.....	36



6.6	CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS	37
6.7	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y VALORACIÓN DE INFORMACIÓN ACTUAL	39
6.8	EVALUACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	40
7	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	48
7.1	DIAGNÓSTICO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	48
8	QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	56
8.1	LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	56
8.2	LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	61
8.3	ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	61
8.4	CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	65
8.5	MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	67
9.	SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES	79
9.1.	DEFINICIÓN Y OBJETIVOS	79
9.2.	PRINCIPIOS DE INTEGRIDAD	80
	RESPONSABILIDAD Y ROL.....	84



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA

PRESENTACIÓN

En desarrollo del ordenamiento legal establecido por el Gobierno Nacional y dando cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y a la estrategia establecida mediante Decreto 124 del 26 de enero de 2016, la oficina asesora de Planeación formuló en conjunto con los servidores públicos del IDEA, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Anterior a esta formulación, la oficina asesora de Planeación dio a conocer el Plan y abrió canales para manifestar consideraciones y formular apreciaciones y propuestas, para posteriormente proceder a su adopción, publicación y conocimiento de la comunidad en general.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es una herramienta de gestión que tiene como objetivo fijar estrategias institucionales encaminadas a la lucha contra la corrupción y el acceso a la información pública y transparente, permitiendo prevenir y mitigar el riesgo de corrupción, posibilitando el fácil acceso a los trámites y servicios de la entidad y la generación de espacios de participación y diálogo para la ciudadanía; mejorando la eficiencia administrativa y la optimización de recursos, construyendo colectivamente principios y valores éticos en los servidores públicos y, orientando la prestación del servicio que se entrega a la ciudadanía con mejores prácticas, en cumplimiento de la misión, visión, políticas y objetivos institucionales del IDEA.

Luego de realizar la contextualización del Instituto para el Desarrollo -IDEA, desde el punto de vista interno y de su entorno, se identifican los componentes que hacen parte del presente Plan, y que han sido formulados en coherencia con los lineamientos de las entidades del orden nacional, los lineamientos del Plan Estratégico Institucional PEI y las líneas estratégicas del plan de desarrollo de la Gobernación de Antioquia "UNIDOS", de igual manera se ejecutarán las actividades propuestas en cada uno de los componentes allí descritos.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, será revisado y actualizado anualmente, conforme a la normatividad legal vigente y de acuerdo con los resultados de su seguimiento y evaluación. Este seguimiento estará a cargo de la Oficina de Control Interno según lo establecido por la norma.

JULIAN SANTIAGO VÁSQUEZ ROLDAN

Gerente General



REFERENCIAS NORMATIVAS NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia.
- Conpes 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Conpes 167 de 2013. Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública.
- Decreto 103 de 2015. reglamenta parcialmente la Ley de Transparencia 1.
- Decreto 1081 de 2015. Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Decreto 1083 de 2015. Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
- Decreto Ley 019 de 2012. Decreto Anti-trámites.
- Ley 1757 de 2015. Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana.
- Ley 1755 de 2015. Derecho fundamental de petición.
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. Artículo 73
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1952 de 2019. Código disciplinario único.
- DECRETO 124 DE 2016 (Departamento Admirativo de la Presidencia de la Republica). Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- DECRETO 2641 DE 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas: Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital, versión 4, octubre de 2018.
- Manual Único de Rendición de Cuentas.



CONTEXTO INSTITUCIONAL

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

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

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

En medio de las dificultades de orden macroeconómico y de las continuas transformaciones legales, políticas y sociales que rodean el accionar del IDEA, siempre se han buscado oportunidades en un entorno tan cambiante como el colombiano, estas oportunidades han sido convertidas en verdaderas fortalezas logrando capitalizar en el tiempo los recursos económicos, administrativos y técnicos necesarios para brindar el soporte adecuado a la solución de los problemas más sentidos de la comunidad, los cuales son plasmados en los planes de desarrollo del departamento y de cada Municipio antioqueño.



El IDEA, ha hecho presencia y acompañamiento en muchos frentes para cubrir las necesidades de la población antioqueña. Desde sus inicios no es exagerado afirmar que el IDEA como gestor de desarrollo, ha sido partícipe de casi todas las obras de los Municipios Antioqueños: Carreteras, alcantarillados, acueductos, soluciones de vivienda, parques, soluciones energéticas, 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, energía, 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. Es hoy una entidad certificada en calidad, norma ISO 9001 de 2015. Y con calificación Triple A otorgada por la Fitch Ratings para el largo plazo.

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

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



1 OBJETIVO GENERAL

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

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 Antitramites 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 tramite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, soportado en la oficina que tenga a cargo la atención al ciudadano.

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



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

3 ALCANCE Y PRESUPUESTO

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

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

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

3.2 Estrategia Antitramites

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

3.3 Estrategia de rendición de cuentas

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



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

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

3.4 Estrategia de atención al ciudadano

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

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

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



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

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

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

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 que hacen parte integral de las líneas del Plan Estratégico Institucional 2020-2023, denominadas Gobierno Corporativo y Transformación Digital.



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 2023.

Procesos

4.1 Política de Administración de Riesgos

Desde la alta dirección existe un compromiso expreso con la administración de riesgos en el Instituto. En este sentido, se tiene en la entidad un marco normativo y procedimental que apoya la implementación de los diferentes sistemas de administración de riesgos, propios de una entidad bajo vigilancia especial de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Particularmente a través del Sistema de Administración de Riesgos Operativos-SARO- en los diferentes procesos de la cadena de valor de la entidad, se realiza la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos de fraude y/o corrupción que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales y generar afectaciones legales, reputacionales, patrimoniales, entre otras.

Adicionalmente, el IDEA cuenta con un sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo – SARLAFT, a través del cual se implementan medidas de control orientadas a prevenir que las operaciones del Instituto puedan ser utilizadas como vía para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento de dineros provenientes de actividades ilícitas o para la canalización de recursos hacia la realización de actividades terrorista.



4.2 Identificación de riesgos

Esta etapa consiste en identificar los riesgos de corrupción a los que está expuesto el Instituto en su operación, las causas que los generan y los efectos o consecuencias que tendrían en caso de materializarse.

Esta identificación se realiza en el marco de la administración de riesgos operativos cuando se identifican los riesgos de cada uno de los procedimientos del sistema de Gestión Institucional. Los riesgos de corrupción identificados en cada procedimiento se consolidan para generar el mapa de riesgos de corrupción de la entidad.

4.3 Valoración de riesgos

Se realiza la valoración de cada uno de los riesgos identificados definiendo la probabilidad de ocurrencia y el impacto. Esta medición se realiza según las escalas definidas en la entidad para la medición de los riesgos operativos. A partir de este ejercicio se obtiene el nivel de riesgo inherente, es decir, el riesgo propio de cada actividad, sin tener en cuenta el efecto de los controles.

Posteriormente se identifican los controles existentes y se analiza su eficacia, para así establecer los niveles de riesgo residual. Para los riesgos altos se establecen acciones de tratamiento adicionales a los controles que ya se aplican.

4.4 Consulta y divulgación.

El mapa de riesgos de corrupción se construye con la participación de cada uno de los líderes de procesos durante las etapas de gestión de riesgos operativos, por lo que se trata de un ejercicio participativo que involucra a los actores internos. Por otro lado, el mapa de riesgos de corrupción del Instituto se publica en la página web de la entidad para conocimiento de todas las partes interesadas (internas y externas).

4.5 Monitoreo y revisión.

En el marco del sistema de administración de riesgos operativos, los líderes de procesos y sus equipos de trabajo, como parte de la primera línea de defensa, tienen la responsabilidad de monitorear los riesgos de sus procesos (incluidos los riesgos de corrupción) y la efectividad de los controles existentes. Igualmente, deben reportar a la Oficina de Gestión del Riesgo los eventos de riesgos materializados, implementando los tratamientos necesarios para su mitigación.



Por su parte, la Oficina de Gestión del Riesgo, dentro de sus funciones de segunda línea de defensa del Instituto, realiza un acompañamiento a los líderes de procesos en la revisión de sus mapas de riesgos según la periodicidad definida en el manual de riesgos operativos; y realiza seguimiento y monitoreo al reporte de eventos de riesgos, así como a los planes de acción derivados de los eventos materializados. Para esto, la entidad ha establecido mecanismos formales para que los equipos de trabajo de los procesos reporten los riesgos que se materializan de manera mensual.

4.6 Seguimiento

La oficina de control interno, en su rol de tercera línea de defensa y como evaluador independiente, tiene la responsabilidad de realizar seguimiento a la adecuada administración de los riesgos operativos (incluyendo los riesgos de fraude y/o corrupción).



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1 Política de administración de riesgos	1.1	Actualización del manual del Sistema de Administración de Riesgos Operativos	Manual SARO actualizado	Oficina de Gestión de Riesgos	30/06/2023
	1.2	Actualización del procedimiento de Gestión de Riesgos Operativos.	Procedimiento SARO actualizado	Oficina de Gestión de Riesgos	30/06/2023
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisión de los mapas de riesgos operativos para identificar los riesgos de corrupción de cada proceso.	Mapa actualizado	Oficina de Gestión de Riesgos	27/01/2023
	2.2	Consolidar el mapa de riesgos de corrupción del Instituto.	Mapa de riesgos de corrupción consolidado	Oficina de Gestión de Riesgos	27/01/2023



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 <i>Publicar en la página web del Instituto el mapa de riesgos de corrupción como anexo del Plan anticorrupción.</i>	<i>Plan anticorrupción</i>	<i>Oficina de Planeación.</i>	30/01/2023
	3.2 <i>Publicar en la intranet el mapa de riesgos de corrupción para su consulta.</i>	<i>Mapa intranet</i>	<i>Oficina de Gestión de Riesgos</i>	30/01/2023
	3.3 <i>Realizar una actividad de capacitación sobre riesgos operativos.</i>	<i>Programa de Inducción /y Capacitación anual de RO</i>	<i>Oficina de Gestión de Riesgos/ Dirección de Gestión Humana</i>	31//10/2023
	3.4 <i>Divulgar cada trimestre a través de los medios internos del Instituto, información de SARO incluyendo riesgos de corrupción.</i>	<i>Encuesta de percepción de la actividad</i>	<i>Oficina de Gestión de Riesgos y Oficina Asesora de Comunicaciones</i>	31/12/2023



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 y revisión	4.1	Hacer seguimiento a los eventos de riesgos y ajustar mapas de riesgos si se registra algún riesgo de corrupción.	Base de datos de eventos de riesgos	Oficina de Gestión de Riesgos	31/12/2023
	4.2	Acompañar a los líderes de cada proceso en la revisión de los mapas de riesgos operativos incluyendo las etapas del SARO y los riesgos de fraude y corrupción.	Mapas de riesgos operativos monitoreados	Oficina de Gestión del Riesgo	30/11/2023
Subcomponente /proceso 5 Seguimiento	5.1	Se atenderá al personal de control interno para su seguimiento.	Seguimiento del plan cada cuatro meses	Oficina de Control Interno	Cuatrimestral, según regulación, para hacer seguimiento al plan anticorrupción



5 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Instituto para el Desarrollo de Antioquia IDEA, en el cumplimiento de su objeto social y de acuerdo a la naturaleza de la entidad no ejecuta tramites de cara a la ciudadanía, sin embargo, queriendo dar cumplimiento a la Estrategia Anti trámites El IDEA, ha venido aplicando las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG; en especial el “Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos” y “Racionalización de trámites”; dichas Políticas está orientada a identificar, racionalizar, simplificar y automatizar trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como optimizar el uso de recursos, con el propósito de contar con organizaciones modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado. Incluye, entre otros, los temas relacionados con gestión de calidad, eficiencia administrativa y cero papel, racionalización de trámites, modernización institucional, gestión de tecnologías de información y gestión documental.

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

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



En caso de ser necesario se eliminan las actividades de los procedimientos que no agreguen valor para el servicio prestado y siempre se buscará optimizar y automatizar en lo posible la mayor cantidad de pasos de los procedimientos, igualmente con ayuda de la interoperabilidad (“ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicio en línea a ciudadanos, empresas y otras entidades”) para los procedimientos que así lo requieran.

5.1 Definiciones

Trámite

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

“conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley y cuyo resultado es un producto o un servicio”.

Procedimiento

De acuerdo con el Sistema de Gestión Institucional de entidad, se considera que un procedimiento es:

“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”

NOTA: Para el Instituto la gestión del componente “Racionalización de Tramites” se realiza a través de la ejecución de los procedimientos del Modelo de Operación por Procesos MOP, mediante los cuales se brinda la prestación de los servicios



financieros y todos los demás que lo soportan, logrando así, un mejoramiento continuo que se refleje en la eficiencia, eficacia y satisfacción del cliente.

5.2 Identificación de procedimientos (trámites)

A continuación, se enumeran los procedimientos identificados con base en los procesos misionales de cara al cliente y los procedimientos internos que los soportan.

Se identificaron como procedimientos los asociados al objeto social y misión del Instituto:

5.2.1 Otorgamiento de crédito de fomento

Atiende las necesidades de desarrollo municipal, departamental y regional, mediante la prestación efectiva de servicios de crédito de fomento, que son empréstitos que tiene por objeto proveer de recursos a nuestros clientes, para adelantar programas de desarrollo social y proyectos de inversión en los municipios.

5.2.2 Otorgamiento crédito de corto plazo

Entrega oportunamente a los clientes recursos de crédito de corto plazo para mejorar su liquidez, posibilitando la continuidad en su funcionamiento operativo y administrativo. Son los empréstitos de corto plazo son los que celebran las entidades estatales con plazo igual o inferior a un año. Los créditos de corto plazo podrán ser transitorios o de tesorería.

5.2.3 Depósitos a la vista y a término

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

Los depósitos a la vista son efectuados en la modalidad de disponibilidad inmediata, en los cuales se liquidan y capitalizan diariamente los intereses generados; y los Depósitos a término son efectuados con plazos preestablecidos para su vencimiento, plazo mínimo de la inversión de treinta (30) días.



5.2.4 Administración de fondos especiales

Consiste en la administración y/o Gerenciamiento de Fondos Especiales que se conformen con recursos propios y/o recibidos de terceros para desarrollar un objeto específico, independiente de la forma jurídica que les de origen; es el servicio por medio del cual se recauda y administra los recursos con destinación específica y se realiza los pagos en forma eficiente y oportuna.

5.2.5 Servicio de asesoría

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

5.2.6 Servicio de capacitación

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

5.3 Análisis normativo

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

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



5.4 Priorización de procedimientos (trámites)

En Desarrollo de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional del Modelo Integral de Planeación y Gestión se ajusta el Sistema de Gestión Institucional en el marco estratégico y en el modelo de operación por procesos y con ello el Manual del mismo, para ello se realizan los mejoramientos de acuerdo a las directrices establecidas por la administración en relación a los ajustes en cumplimiento de los requisitos dados por la superintendencia financiera que autoriza al IDEA como Instituto de Fomento y Desarrollo a ingresar bajo la tutela de un régimen especial de vigilancia, a desarrollar las actividades de Captación, Colocación, Proyectos, entre otras. Igualmente, se efectúa el mantenimiento permanente de la estructura orgánica y en la estructura del modelo de operación por procesos, el cual se adecúa al enfoque por procesos que se aplica en el Instituto.

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

De acuerdo a la Resolución de Gerencia 0125 del 10 de marzo de 2017 por medio de la cual se modifica la estructura organizacional y la Resolución de Gerencia 0374 de 2020 por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión entre otros; Se ajusta el Modelo de Operación por Procesos -MOP- del Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA -, atendiendo a su clasificación como Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación, así:



MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS



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

Desde el 2021 se cuenta con la nueva plataforma para la administración documental del Sistema de Gestión Institucional, la cual facilita la gestión y mejoramiento del sistema dando cumplimiento a la norma de calidad, a los parámetros del Modelo Integral de Planeación y Gestión MIPG y hacer más eficaces en la implementación de los procesos en aras de facilitar los procedimientos y el servicio al cliente.

Durante el 2022 los procedimientos fueron revisados y se lograron identificar actividades innecesarias o repetidas, además se socializaron en términos generales los conceptos del Decreto Ley 019 de 2012.

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

5.5 Racionalización de procedimientos (trámites)

Luego de un análisis de los procedimientos internos del Instituto y teniendo como base los procesos misionales de la entidad, se establecieron los actividades 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 lleva 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, certificados digitales, estampados cronológicos, entre otros.

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

Igualmente se tiene documentado y aprobado mediante la Resolución de Gerencia número 0428 de 2020, el Manual de Contratación del Instituto con el cual se da



cumplimientos a la normatividad y a la dinámica en los cambios institucionales, convirtiéndose en el procedimiento contractual y acompañado de su publicación en la plataforma SECOP II.

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

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

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

5.6 Simplificación, optimización y automatización

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



Actualmente, se presta el servicio a través del Portal Transaccional del IDEA que permitiera a los clientes realizar las solicitudes de retiro de dinero de cualquiera de sus productos con el control del código aleatorio, se cuenta con el servicio de Botón de Pagos en Línea (PSE), lo cual facilita a los clientes la realización de pagos de las obligaciones y consignaciones a las cuentas de depósito a la vista, ofreciendo mayor seguridad, reducción de pasos y optimizando los procesos que soportan las transacciones. Se trabaja en la disposición de aplicación para banca móvil.

Se cuenta con un Robot RDA - Verificación de Listas Restrictivas ONU y la OFAC (Riesgos), que permite verificar de la manera automática y sistematizada los clientes del IDEA en las listas de la ONU y la OFAC, procedimiento que se realizaba de forma manual; la nueva estrategia mezcla varias herramientas, para que esta verificación se haga de manera automática y en un tiempo de 5 minutos reduciendo la operatividad del proceso en un 98%.

El Instituto actualmente cuenta con la nueva versión del Sistema Integrado de Información Financiera SIIF en su ambiente web, que entro a operar a partir del 1 de enero del 2023, con nuevas herramientas y programación que facilita la gestión financiera del Instituto y sus procedimientos contables y presupuestales y facilitando al cliente externo el alcance de los servicios con mayor satisfacción.

5.7 Eliminación, estandarización e interoperabilidad

Ninguno de los procedimientos identificados fue eliminado, por tratarse de servicios 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 y la aplicación para banca móvil.

Estrategias a seguir

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



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

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



PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN							
NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA	BENEFICIO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA FINAL
Sistema de Gestión Institucional	Mejoramiento	Revisión a la Implementación y cumplimiento de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional del Modelo de planeación y Gestión MIPG	Planes de mejoramiento derivados de las auditorías internas en relación con el cumplimiento de las políticas de MIPG.	Realizar y ejecutar un plan de trabajo para la implementación y aplicabilidad de las políticas Desempeño Institucional del Modelo de planeación y Gestión MIPG	Garantizar mejor prestación de los servicios e incrementar la satisfacción del cliente y aumento del índice de desempeño Institucional a través de la medición del FURAG	Oficina Asesora de Planeación y Líderes responsables de procesos y Políticas.	Diciembre 2023
Proceso de Gestión Financiera Procedimiento de Gestión de Cartera	Mejoramiento	Ajuste al cambio y Simplificación para la Gestión y adaptabilidad a la nueva versión del sistema de gestión financiero	Concentración de actividades de gestión de cartera y operatividad en un sistema de gestión financiero relegado	De acuerdo a Cambios en la dinámica y cambios normativos e implementación a una nueva versión del sistema de gestión financiero y 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	Septiembre de 2023

NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA	BENEFICIO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA FINAL
Proceso de Colocación y Asesoría, Asesoría y Capacitación cliente externo	Mejoramiento	Simplificar las actividades y trámites para su prestación	Procedimiento desactualizado a la dinámica y su operatividad y deficiencia en la descripción de la capacitación al cliente externo	Realizar una Revisión a la descripción del procedimiento que permita facilitar el trámite en la prestación del servicio y la documentación de los servicios virtuales	Dinamizar los planes de capacitación y asesoría cliente externo	Subgerencia Comercial de Fomento y Desarrollo	Julio de 2023
Manual de Contratación	Actualización	Efectuar una revisión y actualización normativa al manual de contratación	Se encuentra desactualizado en conformidad a parámetros normativos	Realizar una revisión a la descripción del manual que permita facilitar los trámites en la elaboración contractual e impacte eficientemente al cliente como contraparte	Establecer los principios, políticas, procedimientos, lineamientos, facultades, normas generales y establecer las etapas necesarias en el proceso de contratación, con el fin de ser una herramienta y guía de aplicación que facilite la adquisición de bienes, insumos, servicios y la ejecución de obras públicas de conformidad con las disposiciones legales para los procesos contractuales.	Secretaria General	Octubre de 2023

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	Efectuar una revisión al normograma por procesos en el software Gestión Positiva y actualización de la normatividad que soporta los procedimientos del SGI y dar cumplimiento legal	Revisión general conforme a los cambios normativos y la dinámica institucional Desactualización normas en la base legal del sistema G+	Realizar y ejecutar un plan de trabajo para la ajustar la normatividad de acuerdo con los cambios legales aplicables a los procesos del sistema y efectuar por proceso la aplicabilidad de las normas y soporte jurídico en el que se aplican las actividades y los servicios institucionales	Facilitar la ejecución de los procedimientos que incremente las capacidades jurídicas y beneficie a nuestros clientes en los tramites financieros y contribuir a mejorar la prestación de servicios al cliente e incrementar la satisfacción del cliente, así como, garantizar la legalidad de los procesos en su ejecución y gestión.	Oficina Asesora de Planeación y Lideres de proceso	Junio de 2023

6 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

El Instituto para el Desarrollo de Antioquia - IDEA-, como la banca aliada 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, la oportunidad, la capacidad de respuesta a la ciudadanía mediante protocolos, procedimientos internos, capacitaciones de los servidores y sistematización de la información, además de contar con un espacio idóneo para responder con eficiencia y claridad a las necesidades de los ciudadanos.

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

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

ALCANCE

Nuestra acción institucional tiene como norte la superación de condiciones de desigualdad desde los ejes de desarrollo económico, social y sostenible, atendiendo las necesidades de todo el Departamento de Antioquia. La Oficina Asesora de Comunicaciones cumple con el objetivo 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

Garantizar la atención oportuna a los requerimientos 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 objetivos del negocio, así como a proyectar una imagen favorable de la entidad y a promover actividades, productos y servicios que 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 gubernamentales, instituciones públicas, privadas 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 con el fin de fortalecer los principios y valores del proceso.

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

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

El componente de rendición de cuentas tiene los siguientes elementos:

6.2 INFORMACIÓN

El IDEA desarrolla en este componente la promoción del desarrollo territorial desde la corresponsabilidad; por ello, constantemente genera datos y contenidos sobre la gestión que se realiza teniendo como base el Plan Estratégico Institucional 2020 - 2023, en medios de comunicación local, departamental y nacional. Así mismo, se realizan publicaciones en redes sociales tales como: YouTube, 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, informar sobre el avance de la gestión institucional y fomentar el uso de los bienes y servicios que se prestan.



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, videos, comerciales y cuñas institucionales.

6.3 DIÁLOGO

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

Las redes sociales, para el IDEA, son espacios virtuales que le ofrecen diversas posibilidades para mantenerse en contacto y crear relación de múltiples formas con los usuarios 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 o atención a medios: Herramienta que permite mantener una socialización permanente con los medios de comunicación. Entre los medios de comunicación más se encuentran las revistas, periódicos, radio, internet y televisión (comunitarios, locales, regionales o nacionales).

Elaboración y difusión de boletines de prensa: Es la acción a través de la cual se divulga información desde la entidad para conocimiento público. Va dirigido a medios de comunicación públicos y privados que tienen contacto con la entidad.



Publicidad exterior: Esta acción permite comunicación de doble vía, pues permite informar a los ciudadanos, pero además posicionar al IDEA considerablemente, dada la aparición de la marca en los diferentes medios de comunicación locales, regionales y nacionales.

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

Encuentros y reuniones en el territorio: Es el encuentro con las comunidades de Antioquia donde se ejecutan las obras lideradas por el IDEA, así como visitas para socializar y presentar los proyectos que podrían llevar desarrollo al territorio.

6.4 INCENTIVO

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

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

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



adopción del control social con base en los proyectos y programas que se adelantan con la comunidad.

- Ruedas de prensa y publicaciones en medios locales y departamentales: La Oficina Asesora de Comunicaciones facilita el diálogo entre la Gerencia del IDEA y los medios de comunicación, para brindar continuamente información a la ciudadanía. Durante el 2022 se realizaron 5 ruedas de prensa, presentando unos resultados altamente satisfactorios y alcanzando publicaciones de Free Press en medios de comunicación locales, regionales y nacionales de aproximadamente 1.342 notas.

- Construcción y difusión de boletines de prensa: durante 2022 se redactaron 11 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. Durante el 2022 hubo presencia institucional en 10 proyectos financiados por la entidad.

- 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 2022 se publicaron en las diferentes redes sociales institucionales 4.103 contenidos, entre videos, infográficos, fotos, boletines de prensa, noticias de medios y mensajes informativos.

6.6 CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS

El instituto cuenta con una guía de las partes interesadas la cual describe a los ciudadanos y grupos de interés del Instituto.

En la siguiente tabla se realiza una breve descripción de cada una de ellas:

Parte interesada	Descripción
1. Clientes	<p>Se entiende por cliente aquellas entidades que acceden a los servicios de crédito y financieros que presta el IDEA en sus diferentes modalidades</p> <p>Nuestros Clientes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El departamento de Antioquia y sus entidades descentralizadas • Los municipios del departamento de Antioquia y sus entidades descentralizadas • Las personas jurídicas de derecho público, que presten sus servicios en el departamento de Antioquia • Las personas jurídicas de derecho privado que desarrollen obras que estén destinadas a la prestación de un servicio público, o que tiendan a satisfacer una necesidad básica de la comunidad, que sean de especial importancia para el desarrollo de Antioquia • Patrimonios autónomos constituidos para desarrollar proyectos de vivienda de interés social, y para la prestación de servicios públicos de salud, educación, energía, agua potable y saneamiento básico, manejados por entidades fiduciarias.
2. Servidores Públicos	<p>La Constitución Política de 1991, en su artículo 123 define los servidores públicos como aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del Estado y de la comunidad, y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.</p>
3. Junta Directiva (Gobernación Antioquia)	<p>En mérito de lo dispuesto en los estatutos del Instituto, la Junta Directiva está conformada por cinco (5) miembros así: el Gobernador de Antioquia o un Secretario de despacho delegado, el Secretario de Hacienda Departamental y tres (3) particulares designados por el Gobernador.</p>
4. Aliados o Socios	<p>Entidades públicas o privadas con las que la Institución ha suscrito acuerdos voluntarios para el desarrollo de programas y proyectos conjuntos, por ejemplo, EPM en el Proyecto Hidroituango; agremiaciones u organizaciones locales, regionales, nacionales o internacionales.</p>
5. Entidades de control del Estado	<p>Autoridades legislativas, ejecutivas y judiciales que ejercen funciones de expedición de normativa, inspección, vigilancia y control sobre la empresa: Por ejemplo, La presidencia de la República y el Congreso, la Superintendencia Financiera, Departamento Administrativo de la</p>



Parte interesada	Descripción
	Función Pública DAFP, Contraloría General de la República, Contaduría General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de Antioquia, Defensoría del Pueblo, Fiscalía General de la Nación, Comisión Nacional del Servicio Civil, Asamblea Departamental de Antioquia.
6. Entidades del Subsistema Nacional de Calidad	Certificadores (ICONTEC), Organismo Nacional de Normalización (ICONTEC).
7. Proveedores y contratistas	Personas naturales o jurídicas (nacionales o internacionales) que le proveen a la Institución bienes o servicios.
8. Comunidad vecina	Personas naturales o jurídicas que se encuentran en los alrededores de las instalaciones del IDEA.
9. Ciudadanía en general	La población de Antioquia.
10. Gremios	Entidad gremial en la que participa el Instituto: Asociación Nacional de Institutos Financieros de Fomento y Desarrollo Territorial ASOINFIS.
11. Medios de comunicación	Prensa, radio, televisión, medios digitales, que publican información en relación con la Institución.
12. Competidores	Organizaciones o empresas que desarrollan las mismas actividades comerciales del Instituto o que proveen recursos de cooperación para nuestros clientes: Banca Comercial, otros Institutos de Fomento, Fondos de Desarrollo, Banca Internacional, Organismos internacionales de Cooperación.
13. Inversiones Patrimoniales	Empresas en donde el Instituto tiene una participación patrimonial, por ejemplo: Fiduciaria Central, GEN+, Valor +, Rentan, Hidroitungo, entre otras.

6.7 IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y VALORACIÓN DE INFORMACIÓN ACTUAL

En el 2022 la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDEA continuará realizando un ejercicio juicioso de rendición de cuentas, con mecanismos que permitan

entregar información específica a cada grupo de interés, teniendo como reto fortalecer los principios de transparencia y buen gobierno.

6.8 EVALUACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

En el 2022, El IDEA vinculó a sus públicos objetivos con el fin de rendir cuentas, entre ellos, clientes naturales como los alcaldes, secretarios de despacho, empresarios y actores político-administrativo tales como Diputados de la Asamblea Departamental de Antioquia y de opinión como los medios de comunicación. Este espacio fue vital para presentar informe de gestión y de los proyectos más importantes de la administración.

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



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

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



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



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

Las siguientes son las acciones necesarias para cumplir con los mecanismos de participación ciudadana propuestas dentro de la estrategia de Rendición de Cuentas, que el IDEA desarrollará antes del 31 de diciembre del 2023.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1.	Diseñar y publicar piezas publicitarias para informar sobre el avance de la gestión institucional y fomentar el uso de los bienes y servicios que se prestan en la entidad	400 piezas publicitarias diseñadas y publicadas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero a diciembre de 2023
	1.2.	Elaborar boletines de prensa	15 boletines de prensa elaborados y publicados	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero a diciembre de 2023
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1.	Realizar visitas guiadas dirigidas a grupos de interés	12 visitas realizadas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero a diciembre de 2023
	2.2.	Convocar ruedas de prensa	7 ruedas de prensa convocadas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero a diciembre de 2023

	2.3.	Publicar videos, mensajes y testimonios con contenido institucional en las redes sociales	4000 publicaciones en redes sociales	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero a diciembre de 2023
	2.4.	Realizar publicaciones en medios masivos y en exteriores: free press	1000 publicaciones en medios de comunicación	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero a diciembre de 2023
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1.	Ejecutar estrategias para fomentar y motivar la participación del público interno y externo, en la rendición de cuentas del IDEA	2 estrategias ejecutadas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero a diciembre de 2023
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1.	Realizar encuesta de satisfacción cliente externo	1 encuesta realizada	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero a diciembre de 2023
	4.2.	Realizar encuesta de satisfacción cliente interno	1 encuesta realizada	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero a diciembre de 2023
	4.3.	Realizar encuesta de satisfacción a los asistentes de visitas guiadas	Aplicar encuesta al 100% de las visitas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero a diciembre de 2023

			guiadas y presentar un informe anual		
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	Realizar acompañamiento y seguimiento a los proyectos financiados por el IDEA	Presencia en 12 proyectos	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero a diciembre de 2023
	5.2	Aumentar la interacción con los ciudadanos a través de las redes sociales oficiales del IDEA	Aumentar 5000 interacciones en el año	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero a diciembre de 2023

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 2023, se tomó en cuenta la evaluación del cumplimiento a la atención a las PQRSDF y los resultados de la encuesta de satisfacción cliente externo que evalúa la calidad del servicio ofrecido, lo que permitió formular las estrategias teniendo en cuenta las características de los diferentes públicos del IDEA.

7.1 DIAGNÓSTICO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

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

- Noticias y actualidad
- Boletines de prensa
- Eventos promovidos o apoyados por el IDEA
- Informes de estados financieros
- Informes de gestión
- Informes de PQRSDF
- Informes de Control Interno
- Informes de ingresos y egresos
- Informes Contaduría General de la Nación
- Movimientos del PAC



- Información de contratistas y personal vinculado
- Procesos de contratación adelantados por el IDEA
- Resoluciones, decretos y ordenanzas relacionados con el que hacer del IDEA.
- Boletines de prensa, entre otros.
- Tasas de intereses por captación de recursos.

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

Visitas a municipios

- Visitas a proyectos
- Productos y servicios del IDEA
- Cubrimiento de eventos patrocinados por el IDEA
- Avance de los programas y los proyectos adelantados en el Territorio
- Beneficiarios de los servicios
- Actividades de rendición cuentas
- Fechas conmemorativas de los municipios
- Campañas propios o conjuntamente con el Conglomerado de la Gobernación de Antioquia
- Convocatorias
- Invitación a actividades culturales, recreativas y deportivas realizadas por el IDEA.

A través de una estrategia digital, el IDEA entrega información permanentemente a los antioqueños y públicos estratégicos. Durante el 2022 se publicaron en las diferentes redes sociales institucionales 4.103 contenidos, entre videos, infográficos, fotos, boletines de prensa, noticias de medios y mensajes informativos. El IDEA se posiciona como una banca aliada para el desarrollo económico, social y sostenible de Antioquia, está logrando un crecimiento importante en plataformas digitales. Durante el 2022 las redes sociales oficiales del IDEA alcanzaron 10.276 seguidores nuevos y una visualización total de 1.532.492 usuarios.



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 el 2022 fueron compartidas 4.103 veces y se registraron 37.039 reacciones. Adicionalmente, los videos que se publicaron tuvieron 602.000 reproducciones.

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

En cuanto a la gestión de las PQRSDf, el IDEA canaliza el agrado o inconformidad de los clientes o la ciudadanía en general a través de una petición, queja, reclamo, sugerencia, petición, denuncia o felicitación, frente a una situación determinada, por los siguientes medios: la línea telefónica 018000942002, los buzones de sugerencia ubicados en las instalaciones del instituto, el correo electrónico contactenos@idea.gov.co; el enlace Ciudadano - PQRSDf de la página web del IDEA y las redes sociales oficiales de la institución (Facebook, Twitter, Instagram y Youtube).

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

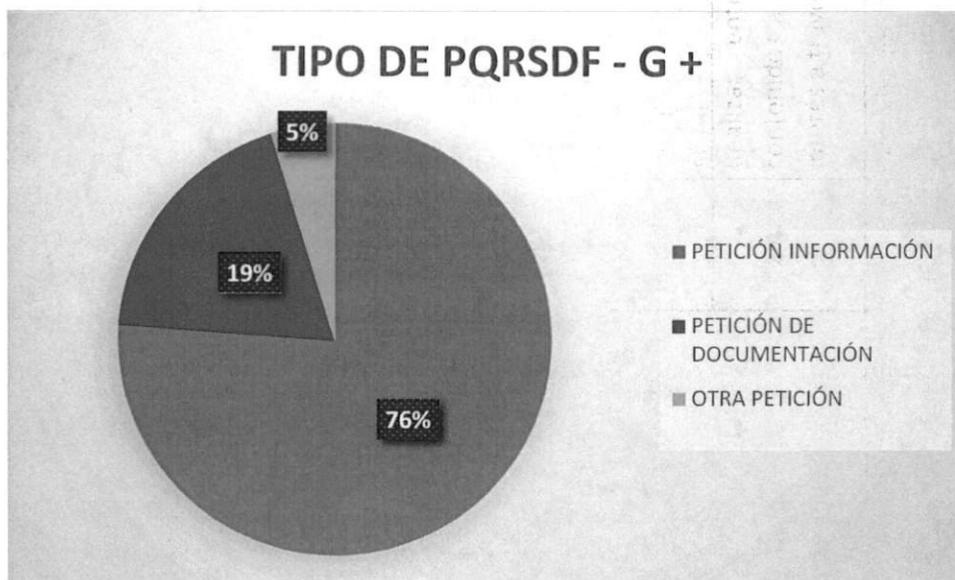
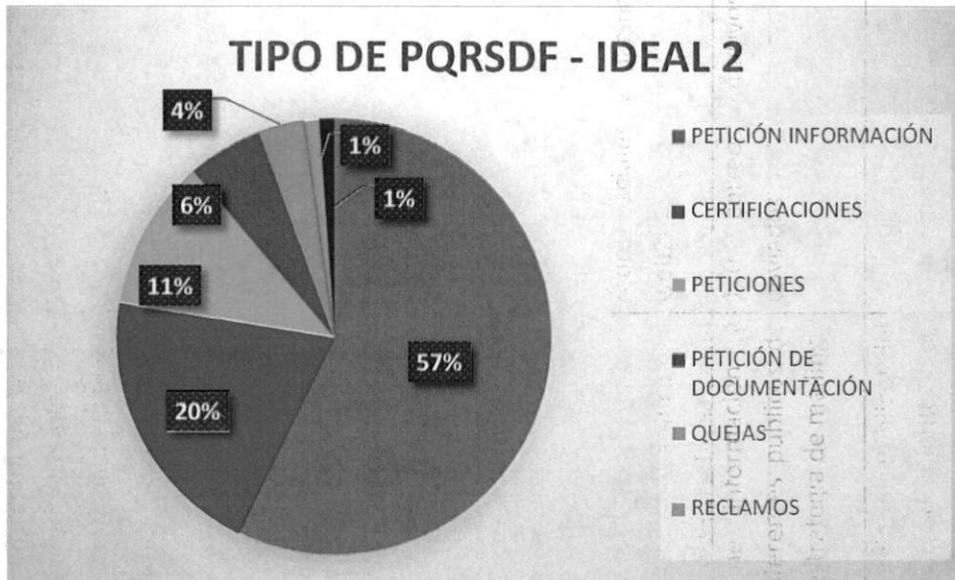
Una de las ventajas del software, es la centralización para recibir y canalizar los derechos de petición, ya que antes, sólo un porcentaje muy bajo entraba a través del correo electrónico contactenos@idea.gov.co y del enlace de PQRSDf de la página web. Con el nuevo software, se incluyen también los derechos de petición



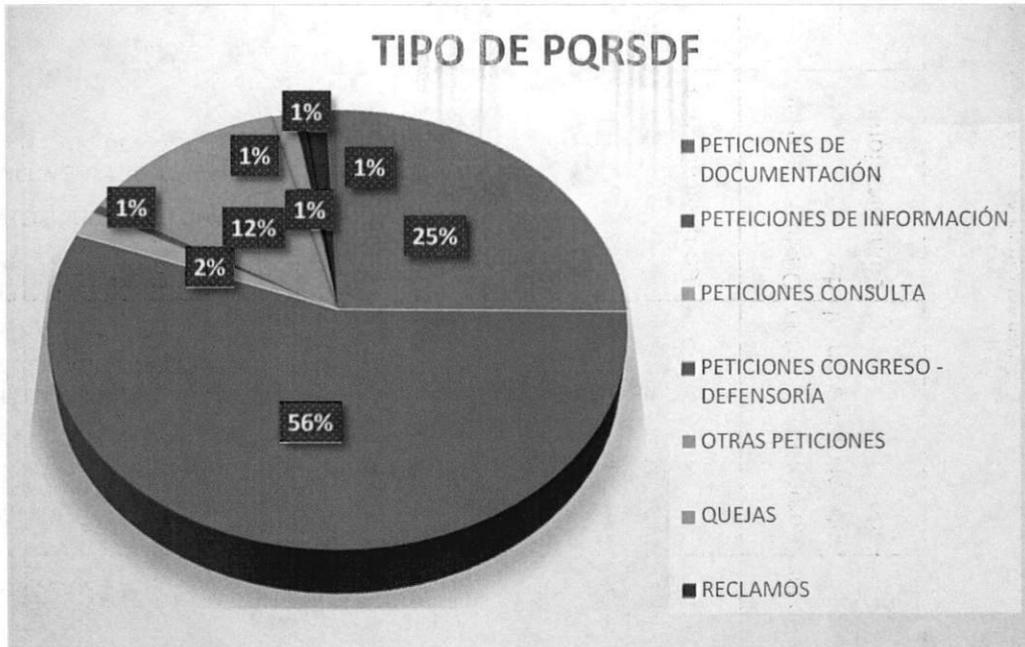
recibidos a través del Centro de Administración Documental – CAD, permitiendo realizar un seguimiento más riguroso en tiempo real.

El total de PQRSDf atendidas en el IDEA en el 2022 fue de 282, de las cuales 131 se registraron en el primer semestre y 151 en el segundo semestre.

A continuación, se relaciona el tipo de solicitudes recibidas en cada uno de los semestres



SEGUNDO SEMESTRE



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 2023:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1. Para la vigencia 2023 se efectuará una revisión funcional y organizacional en coherencia con los planes y metas desarrolladas en el Plan estratégico Institucional 2020-2023, así como la adecuación, ajuste y mejora del manual de funciones y competencias laborales; todo lo anterior orientado a facilitar y garantizar en la prestación de nuestros servicios, accesibilidad y satisfacción de nuestros clientes y la comunidad en general.	Estructura acorde con el Plan estratégico institucional 2020-2023, Modelo de Operación por procesos y manual de funciones y competencias laborales	Gerencia General Subgerencia Administrativa y Dirección de Gestión Humana	Diciembre de 2023
	2.1. Realizar promoción a través de pauta digital para fortalecer las redes sociales.	2.2. Aumentar el alcance de las publicaciones realizadas en redes sociales.	10.000 nuevos usuarios en redes sociales 2 millones de visualizaciones en contenidos 500.000 reproducciones en videos 40.000 me gusta en publicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones

			4.000 publicaciones compartidas		
	2.3.	Realizar promoción virtual de los canales de atención del IDEA.	una campaña de fortalecimiento de los canales de atención en redes sociales y página web.		
	2.4.	Realizar entrega de información y contenidos a los diferentes públicos de interés a través de estrategia de mailing.	120 correos masivos enviados	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero a diciembre de 2023
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1.	Capacitación a los Servidores Públicos del IDEA en el Fortalecimiento de Competencias: Atención al Cliente y al Ciudadano, Liderazgo, Trabajo en Equipo y Comunicación Asertiva, lo anterior, basado en el resultado del estudio de Clima Organizacional adelantado en el Instituto	Servidores Capacitados	Dirección de Gestión Humana	Segundo Semestre 2023
	3.2.	Continuar con la entrega de Información a Servidores Públicos IDEA, Contratistas y Vigilantes sobre normas de Seguridad e Identificación de Peligros al interior de las instalaciones del Instituto en atención al Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo.	Servidores Públicos IDEA, Contratistas y Público Visitante		Todo el Año

	3.3.	Capacitación sobre el Acuerdo 6176 del 10 de octubre de 2018 dispuesto para todas las Entidades para la Evaluación del Desempeño, para el período anual u ordinario que inicia el 01 de febrero de 2023	Servidores Capacitados		Primer Semestre 2023
Subcomponente 4 Normativo Procedimental	4.1.	Cumplir el procedimiento de PQRSDf	Gestionar el 100% PQRSDf recibidas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero a diciembre de 2023
	4.2.	Elaborar informes trimestrales de PQRSDf	Un informe trimestral publicado en página web del IDEA. 4 informes anuales.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero a diciembre de 2023
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	Realizar encuesta de satisfacción cliente externo	Cumplimiento del % de satisfacción de acuerdo con el PEI	Oficina Asesora de Comunicaciones	Diciembre de 2023
	5.2.	Realizar interacción con los ciudadanos a través de las redes sociales	100% de respuestas a los ciudadanos que interactúen por medio de comentarios o preguntas a través de redes sociales.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero a diciembre de 2023
	5.3.	Promover visitas al IDEA de los ciudadanos y clientes para que conozcan los procesos y tramites del Instituto.	12 visitas realizadas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero a diciembre de 2023

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 el Decreto 1081 de 2015 y 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, la cual fue modificada por la Ley 2195 de 2022.

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



ACCIÓN	PERIODICIDAD	MEDIO	NORMA
Publicación de las normas, manuales, circulares y demás normatividad que rige la gestión de la Entidad.	Se debe actualizar de conformidad a la nueva normatividad.	Página web.	Ley de Transparencia 1712 de 2014, artículo 9, literal d.
Publicación del Plan Anual de Adquisiciones / Plan de compras	A más tardar el 31 de enero de cada año. Actualizaciones al Plan de Adquisiciones mínimo a julio de cada año.	Página web / Ciudadano / Contrataciones vigentes. SECOP. Cada que se exhiba.	Artículo 74 Ley 1474 de 2011. Ley de Transparencia 1712 de 2014, artículo 9, literal e. Circular Externa Única de Colombia Compra Eficiente.

<p>Publicación de los procesos de selección a través de las diferentes modalidades en la plataforma habilitada por la Agencia Nacional de Contratación Pública, con sus respectivos documentos soporte.</p> <p>Así mismo en la página web se publica un aviso de convocatoria con el link del SECOP, cuyo enlace se encuentra disponible en la misma invitación. Para los procesos que no requieren aviso de convocatoria, se publicará un cuadro con la información correspondiente al proceso y el link.</p>	<p>Cada que se realice un proceso contractual en el Instituto.</p>	<p>SECOP II.</p> <p>Página web del Instituto, la cual se publica la respectiva invitación.</p>	<p>Ley de Transparencia 1712 de 2014, artículo 9, literal e; artículo 10; artículo 11 literal g.</p> <p>Ley 1150 de 2007 artículo 8.</p> <p>Decreto 1082 de 2015, artículo 2.2.1.1.1.7.1</p>
<p>Publicación de todos los contratos de gastos de la entidad con sus respectivos anexos.</p>	<p>Mes a mes dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al período a rendir.</p> <p>Cada que se realice un proceso contractual en el Instituto.</p>	<p>Página de Gestión Transparente.</p> <p>SECOP II.</p>	<p>Resolución 2022500002034 del 28 de noviembre de 2022 Artículo 11, expedido por la Contraloría General de Antioquia.</p> <p>Ley de Transparencia 1712 de 2014, artículos 10 y 11-e</p>



Avisos de convocatoria en los procesos de contratación que se adelantan por licitación pública	Al inicio de cada proceso de licitación pública.	SECOP II Página web del Instituto.	Decreto Ley 019 de 2012, artículo 224. Ley de Transparencia 1712 de 2014, artículo 10.
Publicación de la información relacionada con los contratos de empréstito suscritos por el -IDEA-	Permanente	SECOP II	Ley de Transparencia 1712 de 2014, artículo 10.
Publicación de información sobre contratistas, en relación con datos del contrato.	Permanente	Página de Gestión Transparente. SECOP II Departamento de la Administración Pública.	Ley de Transparencia 1712 de 2014, artículo 9, literal e y parágrafo 2°. Resolución 2022500002034 del 28 de noviembre de 2022 expedida por la Contraloría General de Antioquia.
Publicación de actos administrativos y sentencias sancionatorias.	Cada que se expidan.	SECOP II. Página web del Instituto Cámara de Comercio y a la Procuraduría General de la Nación.	Decreto ley 019 de 2012, artículo 218
Rendición de información sobre contratos, multas y sanciones a la Cámara de Comercio de Medellín.	Mensual	Cámara de Comercio SECOP II.	Decreto Ley 019 de 2012 artículo 218, 221. Ley de Transparencia 1712 de 2014, artículo 10.

La Dirección realiza trámites directamente frente al cliente externo, en lo que respecta al perfeccionamiento y legalización de los contratos	Cada que se tramita un contrato.	Se gestiona la firma del contrato a través de la plataforma transaccional SECOP II. En los casos en que aplique SECOP I, se gestiona la firma del documento físico.	Ley de Transparencia 1712 de 2014, artículo 11 literal a.
Publicación de los Manuales, Procedimientos y Circulares relacionadas con sus funciones.	Cada que se expide un Manual, Procedimiento y Circular.	Página web del Instituto	Ley de Transparencia 1712 de 2014, artículo 11, literales c y g. Decreto 1082 de 2015, artículo 2.2.1.2.5.3 (Manual de Contratación). Circulares y Manuales expedidos por Colombia Compra Eficiente.
La Dependencia se encarga de hacer seguimiento a los derechos de petición, incluidas PQRSD.	De acuerdo a los términos legales.	Se presentan a través de la página web / Ciudadanos / PQRSD; a través de los correos electrónicos contactenos@idea.gov.co Quejasyreclamos@idea.gov.co ; o a través de medio físico en el Centro de Administración Documental.	Ley de Transparencia 1712 de 2014, artículo 11, literal h. Constitución Política de Colombia artículo 23.
Publicación del Plan Estratégico Corporativo, Plan de Acción	A 30 de enero de cada año.	www.gestiontransparente.com/rendición	Decreto 1083 de 2015 y Decreto 612 de 2018





Publicación de actas de acuerdos conciliatorios celebrados ante el Comité de Conciliación interno y ante los Agentes del Ministerio Público.	Durante el término establecido mediante circular por la Agencia Nacional de Defensa jurídica. Dentro de los 3 días siguientes a su suscripción.	Página web del Instituto. Agencia Nacional de Defensa Jurídica.	Decreto 1069 de 2015, modificado por el Decreto 537 de 2022. Decreto 1716 de 2009, artículo 29
Publicación de los informes de gestión del Comité de Conciliación.	Dentro de los tres (3) días siguientes, a la fecha en que los mismos de acuerdo con la ley y los reglamentos deban presentarse.	Página web del Instituto.	Ley 2220 de 2022, Artículo 127

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 con el cuarto componente.

8.3 ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 4° del Decreto 0103 de 2015, se publica en la página web del IDEA, un archivo en formato Excel el Registro de activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada el



Esquema de Publicación de Información, Tablas de Retención Documental y Programa de Gestión Documental del Instituto para el Desarrollo de Antioquia - IDEA-

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

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

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

ACTUALIZACIÓN:

En el año 2017, en el Instituto para el Desarrollo de Antioquia -IDEA- presenta modificaciones en su estructura administrativa, lo que obliga a realizar la actualización del cuadro de clasificación documental y por ende de las Tablas de Retención Documental, se actualizó el Registro de Activos de Información.

Para el cuatrienio 2020-2023 se actualizarán estos instrumentos de gestión de la información pública con base en la actualización de las Tablas de Retención Documental del Instituto. Esto obedece a la modificación en la estructura administrativa del IDEA, esta situación se incluye en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, presentando las actividades a realizar para el cabal cumplimiento del subcomponente 8.3 “Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información”:



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

Actualización de los Instrumentos de gestión de la información pública

8.3.1 Registro de Activos de Información

El Registro de Activos de Información se formuló teniendo en cuenta el cuadro de clasificación documental, 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.

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

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

Así mismo, el Registro de Activos de Información es conveniente actualizarlo en el marco de las modificaciones del cuadro de clasificación documental, pues como se mencionó, éste contiene las características del inventario de la información pública que el Instituto produce, recibe, obtiene, transforma y controla de acuerdo con la

razón social de tal manera y siguiendo los canales, medios, plataformas de información creados oficialmente para tal fin.

Si bien está pendiente la actualización de Tablas de Retención Documental y por ende el cuadro de clasificación documental, la Dirección de Sistemas y el Centro de Administración Documental - CAD entre los meses de septiembre y octubre del año 2022, realizó según los cuadros de clasificación documental vigentes la actualización del Registro de Activos de Información con cada una de las dependencias del instituto, a través de capacitaciones y reuniones con los funcionarios designados para dicha actividad.

8.3.2 Índice de Información Clasificada y Reservada.

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

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

Para dar cumplimiento a lo anterior, el Centro de Administración Documental – CAD, actualizo el índice de información clasificada y reservada de acuerdo con el Registro de Activos de Información vigente el 30 de diciembre de 2022 y publicó en la Página Web del instituto el día 10 de enero de 2023.



8.3.3 Esquema de Publicación de Información.

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

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

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

Para dar cumplimiento a lo anterior, el Centro de Administración Documental – CAD actualizo el Esquema de Publicación de Información y su vez se aprobó por parte de los integrantes del comité interno de archivo a través del acta No. 1 del 26 de diciembre de 2022, está pendiente por adopción a través de acto administrativo del IDEA y posterior publicación entre los meses de enero y febrero de 2023.

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

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

- ✓ Rampa de acceso vehicular por la calle 41 – Los Huesos e ingreso a nivel, al interior del IDEA, por el sector occidente del edificio.
- ✓ Rampa de acceso portería peatonal por la calle 42 – Camellón de la Alpujarra para personas con movilidad reducida.
- ✓ Parqueadero señalizado para personas con movilidad reducida y fácil acceso a nivel al interior del instituto.
- ✓ Ascensor con cuatro (4) paradas desde el sótano al piso 3 (Aula Múltiple) con acceso a nivel de suelo a cada una de las áreas internas de cada piso.
- ✓ Puerta auxiliar en la zona de torniquetes para ingreso de personas con condición de movilidad reducida que cumple con las dimensiones apropiadas para permitir el paso de sus elementos de apoyo.
- ✓ Disposición de un baño ubicado en el área de sala de alcaldes, acondicionado para personas con movilidad reducida.
- ✓ Instalación de mapas de rutas de evacuación en lugares estratégicos del edificio.
- ✓ Se cuenta con luces estroboscópicas para las personas con discapacidad auditiva y se implementaron los mensajes de evacuación para personas con discapacidad visual.



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

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

✓ **Puesta en marcha de acciones para la atención a personas con discapacidad**, donde se articulen todos los responsables en la atención de personas que presentan esta condición especial.

✓ **Mantenimiento de los sistemas de seguridad y evacuación**, los cuales permiten a las personas con discapacidad visual o auditiva, la ocurrencia de un evento, que pueda representar un riesgo a la integridad física, e informe las vías de evacuación de forma visual o auditiva.

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

8.5 MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

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

- El número de solicitudes recibidas
- Estado de las PQRSDf
- Tipo y clasificación de PQRSDf
- Número de PQRSDf trasladadas a otra dependencia
- Número de PQRSDf anónimas
- Oportunidad en la atención de las PQRSDf

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

Así las cosas, una vez realizada la quinta actualización de las Tablas de Retención Documental TRD, estas serán un insumo para la actualización de estos instrumentos de gestión de la información.

Las siguientes son las acciones necesarias para cumplir con los mecanismos para la transparencia y acceso a la información, que el IDEA desarrollará antes del 31 de diciembre del 2023:





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 de las normas, manuales, circulares y demás normatividad que rige la gestión de la Entidad.	Normas, manuales y circulares publicadas	100%	Todas las Dependencias	Página Web del Instituto. Se debe actualizar de conformidad a la nueva normatividad.
	1.2	Publicación del plan anual de adquisiciones / Plan de compras con sus modificaciones	Publicar una modificación Antes del 31 de diciembre de 2023.	100%	Subgerencia Administrativa	16 de enero de 2023.
	1.3	Publicación de los procesos de selección a través de las diferentes modalidades en la plataforma habilitada por la Agencia Nacional de Contratación Pública, con sus respectivos documentos soporte. Así mismo en la página web se publica un aviso de convocatoria con el link del SECOP, cuyo enlace se encuentra disponible en la misma invitación. Para los procesos que no	Procesos de selección publicados..	100%	Dirección Técnica Contractual y Administrativa	Página Web y SECOP II. Cada que se realice un proceso contractual en el Instituto, clasificación documental, la Dirección de Sistemas y el Centro de Administración.

**IDEA**Instituto para el
Desarrollo de Antioquia

	requieren aviso de convocatoria, se publicará un cuadro con la información correspondiente al proceso y el link.				
1.4	Publicación de todos los contratos de gastos de la entidad con sus respectivos anexos	Publicación de cada contrato realizado por la entidad con sus respectivos anexos	100%	Todos los funcionarios que generen la información son responsables de la publicación oportuna. La Dependencia encargada de consolidar es la Dirección Técnica Contractual y Administrativa	Página de Gestión Transparente. Mes a mes dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al período a rendir. SECOP II: Cada que se realice un proceso contractual en el Instituto
1.5	Avisos de convocatoria en los procesos de contratación que se adelantan por licitación pública	Publicación de avisos en los procesos de licitación pública.	100%	Dirección Técnica Contractual y Administrativa.	Al inicio de cada proceso de licitación





IDEA
Instituto para el Desarrollo de Antioquia

	1.6	Publicación de la información relacionada con los contratos de empréstito suscritos por el -IDEA- en el SECOP.	Publicar cada que se celebre un contrato.	100 %	Dirección Técnica Contractual y Administrativa. Dirección jurídica comercial.	Cada que se celebre un contrato
	1.7	Publicación de información sobre los contratistas, en relación con datos del contrato.	SIGEP. PQRSDf recibidas	100%	Dirección Técnica Contractual y Administrativa.	Permanentemente
	1.8	Publicación de actos administrativos y sentencias sancionatorias.	Actos Administrativos y Sentencias Sancionatorias publicadas.	100%	Dirección Técnica Contractual y Administrativa.	Cada que se expidan
	1.9	Rendición de información sobre contratos, multas y sanciones a la Cámara de Comercio de Medellín	Contratos, multas y sanciones publicadas.	100 %	Dirección Técnica Contractual y Administrativa	Cámara de Comercio-Mensual
	1.10	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	Cada que se suscribe un contrato información clasificada y reservada de acuerdo con el
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Realizar informe de las PQRSDf recibidas en la entidad y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública.	Gestionar el 100% PQRSDf recibidas	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero y diciembre de 2023

<p>Subcomponente 3</p> <p>Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información</p>	<p>3.1</p>	<p>Actualizar el Registro de Activos de Información</p>	<p>Registro de Activos de Información actualizado</p>	<p>Cantidad de registros de activos de información = 100%</p>	<p>Subgerencia Administrativa - Centro Administración Documental</p>	<p>Si bien está pendiente la actualización de Tablas de Retención Documental y por ende el cuadro de clasificación documental, la Dirección de Sistemas y el Centro de Administración Documental - CAD entre los meses de septiembre y octubre del año 2022, realizó según los cuadros de clasificación documental vigentes la actualización del Registro de Activos de Información con cada una de las dependencias del instituto, a</p>
--	------------	---	---	---	--	---

						<p>través de capacitaciones y reuniones con los funcionarios designados para dicha actividad</p> <p>Durante la vigencia de 2023 Se tiene proyectado iniciar la actualización de Tablas de Retención Documental y por ende el Cuadro de Clasificación Documental; para lo cual se contará con dos (2) meses después de actualizado y aprobado estos instrumentos por el Consejo Departamental de Archivos para que el instituto realice la</p>
--	--	--	--	--	--	---



	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	actualización del Registro de Activos de Información. El Centro de Administración Documental – CAD, actualizó el índice de información clasificada y reservada de acuerdo con el Cuadro de Clasificación Documental y Registro de Activos de Información vigente, el día 30 de diciembre de 2022 y publicó en la Página Web del instituto el día 10 de enero de 2023. No obstante, el Índice debe ser actualizado cuando se actualice el

						Cuadro de Clasificación Documental y el Registro de Activos de Información. Aplicación de la Políticas de Seguridad de la 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 2023 y diciembre 30 de 2023)
	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	El Centro de Administración Documental – CAD actualizó el Esquema de Publicación de Información y aprobó por parte de los integrantes del comité interno de archivo a través del acta No. 1 del 26 de

						<p>diciembre de 2022, está pendiente por adopción a través de acto administrativo del IDEA y posterior publicación entre los meses de enero y febrero de 2023. A sí mismo, el esquema se debe actualizar cuando las dependencias anuncien la publicación de información en la página web, para lo cual se contará con un (5) días después de publicado un nuevo registro en el portal web.</p>
--	--	--	--	--	--	--

Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1 Continuar con acciones para la atención a personas con discapacidad, donde se articulen todos los responsables en la atención de personas que presentan esta condición especial	Acompañamiento y orientación a personas con cualquier discapacidad física Informes trimestrales.	Nivel de accesibilidad = 100%		Diciembre de 2023
	4.2 Mantenimiento de los sistemas de seguridad y evacuación, donde indique a las personas con discapacidad visual o auditiva, la ocurrencia de un evento, que pueda representar un riesgo a la integridad física, e informe las vías de evacuación de forma visual o auditiva	Información eficaz en eventos de emergencia que se presente en el edificio del Instituto	Nivel de accesibilidad = 100%	Subgerencia administrativa	Diciembre de 2023
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, número de solicitudes no	Informes trimestrales.	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero a diciembre de 2023

		respondidas, y los tiempos de respuesta.				
	5.2	Publicación de los Manuales, Procedimientos y Circulares relacionadas con sus funciones.	Publicación de los Manuales, Procedimientos y Circulares.	100 %	Dirección Técnica Contractual y Administrativa	Cada que se expida.
	5.3	Publicación de actas de acuerdos conciliatorios celebrados ante el Comité de Conciliación interno y ante los Agentes del Ministerio Público.	Publicación de actas de acuerdos conciliatorios.	100 %	Dirección Técnica Contractual y Administrativa	Durante el término establecido mediante circular por la Agencia Nacional de Defensa jurídica Durante los tres días siguientes a su suscripción.
	5.4	Publicación de los informes de gestión del Comité de Conciliación.	Publicación de los informes de gestión del Comité de Conciliación.	100 %	Dirección Técnica Contractual y Administrativa	Dentro de los tres (3) días siguientes, a la fecha en que los mismos de acuerdo con la ley y los reglamentos deban presentarse.

9. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

El Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA cuenta con el Código de Integridad como un imperativo y un mandato constitucional para los servidores públicos, en consecuencia, está obligado a cumplir estrictamente los principios y valores del orden constitucional y legal, además de servir de él como guía rectora de conducta, toda vez que el comportamiento de los funcionarios es la base que descansa la confianza y la credibilidad pública en la administración.

El código de Integridad se aplica a las actuaciones y decisiones de todos los servidores públicos del instituto para el Desarrollo de Antioquia, independientemente del cargo o función que ocupan, como también a aquellas personas que se encuentren desarrollando actividades con el IDEA por un tiempo determinado.

Los servidores públicos de la Institución sin perjuicio de la normatividad legal existente asumirán y cumplirán en forma consciente y responsable los principios, valores y directrices de Integridad establecidas.

9.1. Definición y Objetivos

El Código de Integridad Corresponde a los valores fundamentales que rigen la conducta de los servidores del IDEA, aplicable a las actuaciones y decisiones de todos los servidores públicos.

El Código de Integridad tiene los siguientes objetivos.

- Ser una referencia formal e institucional para la conducta personal y profesional
- Viabilizar un comportamiento ético basado en los valores corporativos.
- Reducir las subjetividades de las Interpretaciones personales sobre los principios morales y éticos.
- Consolidar la Identidad e imagen del IDEA, en la relación con sus públicos de interés



9.2. Principios de Integridad

En el Instituto para el Desarrollo de Antioquia. IDEA- reconocemos y actuamos bajo los siguientes Principios de Integridad.

- **HONESTIDAD:** Compostura, decencia y moderación en la persona, en sus acciones y palabras en la búsqueda permanente de lo recto, de lo honrado, de lo razonable y de lo justo.
- **BIEN COMUN:** Reconocer la prevalencia del bien general sobre el bien particular
- **LEGALIDAD:** Las actividades de los directivos y demás funcionarios del IDEA se desarrollan con estricto cumplimiento de la normatividad vigente para cada una de las actuaciones que realicen en cumplimiento de sus funciones.
- **PERTENENCIA:** Reconocer el talento Humano como el mejor activo del Instituto.
- **RESPECTO:** Otorgar a todas las personas un trato amable, cordial y ecuánime
- **TRANSPAENCIA:** Es la transmisión de toda la información del IDEA, en forma veraz, completa y que expresa la imagen fiel del IDEA, de sus actividades y de sus estrategias de negocio.

9.3. Valores de Integridad

- **HONESTIDAD:** La utilización efectiva de este primer Valor de Integridad, se refiere, a que por encima de cualquier pensamiento y actuación debe primar todo lo relacionado a la Ética, a la moral y a los valores universales.
- **COMPROMISO:** Este valor tiene una conexión directa con la Valoración que cada uno tenga de su trabajo, la palabra compromiso se entiende como la conciencia de que mi trabajo Vale la Pena, y que es un verdadero placer hacerlo con el cumplimiento de las normas y obligaciones, pero no por una condición sino por una verdadera Convicción.
- **JUSTICIA:** La definición más contundente de justicia la tiene el filósofo griego Aristóteles, cuando dice que antes de tomar nuestras decisiones debemos buscar "el justo medio". esta premisa se refiere a que debemos dar a cada



quien lo que corresponde, para el instituto IDEA, mi comportamiento debe ser equilibrado, en coherencia con los deberes y responsabilidades.

- **DILIGENCIA:** Hay dos formas de realizar nuestras labores en el Instituto tanto con clientes externos como internos.

La primera forma es enfocada en MI, es decir que yo decido Cómo Hago mi trabajo, Cuándo lo hago y de qué forma lo hago.

La segunda forma de hacer mi trabajo es enfocada en mi Cliente es decir que no es lo que yo quiera hacer, sino que debemos tener en cuenta las necesidades y expectativas de los demás. Esto es actuar con Diligencia

- **RESPECTO:** Respeto tiene que ver la Valoración y el reconocimiento de que el otro existe, Se debe garantizar el respeto por la Dignidad Humana, de igual forma respeto por las normas del IDEA, y del Gobierno, Cumplir a cabalidad mis obligaciones como funcionario Público, y garantizar a los Clientes niveles de servicio memorable.

9.4. Directrices éticas.

Son orientaciones acerca de cómo debe relacionarse la Entidad con un sistema o grupo de interés específico. Pretenden generar coherencia entre los principios y valores definidos con las prácticas de la organización. En el Instituto para el Desarrollo de Antioquia- IDEA- se han definido las siguientes directrices dentro del Código de Integridad.

9.4.1. EL Instituto para el Desarrollo de Antioquia y la Ciudadanía en General.

- Desde su función Financiera el IDEA cuidará de su patrimonio y de los bienes confiados por terceros y promoverá en todas sus acciones el postulado “un manejo transparente de los recursos.
- En el IDEA se garantiza a los servidores, a las partes interesadas y a la comunidad en general, que nuestras actividades de fomento y desarrollo las realizamos conforme a la Constitución Política, las leyes vigentes y a nuestros estatutos.

- Brindamos espacios de participación a las comunidades y promovemos mensajes de adecuada y oportuna apropiación de acuerdo con la diversidad regional existente.

9.4.2. El Instituto para el Desarrollo de Antioquia y los Directivos.

En el IDEA los Directivos se compromete a realizar:

- Un ejercicio profesional, ético y responsable del objeto y las actividades de la empresa garantizando la función estatutaria que nos orienta y el sentido de desarrollo que comprometió su fundación.
- A definir y defender la misión y los valores del IDEA en línea con su código de Integridad y para ello darlo a conocer y establecer mecanismos adecuados para garantizar su aplicación.
- A informar puntualmente y con exactitud la situación y perspectiva de la empresa.
- A cumplir y hacer cumplir la ley y la normatividad, y establecer los sistemas internos y externos de control y gestión del riesgo.
- A ejercer y respetar la promoción del talento humano, garantizando a los servidores, todos los derechos legales y constitucionales, en desarrollo de un Estado Social de Derecho; con el fin de mejorar su desempeño, su calidad de vida y entorno familiar, contribuyendo con los objetivos Institucionales.

9.4.3. El Instituto para el Desarrollo de Antioquia y los Servidores Públicos.

En el IDEA los servidores públicos realizamos nuestra gestión institucional con profesionalismo, imparcialidad, respeto, afán de servicio y bajo los parámetros de calidad, acatando la ley y las normas.

9.4.4. El Instituto para el Desarrollo de Antioquia y las Entidades.

En el IDEA promovemos las relaciones y las alianzas estratégicas con las diferentes entidades del orden local, regional, nacional e internacional, acorde a la normatividad, con el propósito de proporcionar resultados efectivos y duraderos para el desarrollo y progreso de las comunidades.



9.4.5. Instituto para el Desarrollo de Antioquia y los Medios de Comunicación

En el IDEA divulgamos ampliamente nuestra gestión y sus resultados. Damos un uso adecuado racional a la utilización de los medios de comunicación para divulgar la gestión e imagen Institucional, pero en todo caso su ejecución deberá someterse a los postulados de planeación, relación costo beneficio, presupuesto previo y razonabilidad del gasto.

9.4.6. El Instituto para el Desarrollo de Antioquia, los Contratistas y los Proveedores

En el IDEA mantenemos con los contratistas y los proveedores una relación de independencia, transparencia, equidad, respeto y fundada bajo condiciones legales y contractuales.

9.4.7. El Instituto para el Desarrollo de Antioquia y los Recursos

En el IDEA los servidores públicos le damos a los bienes del Instituto un manejo transparente y responsable, e invertimos los recursos buscando su rentabilidad y seguridad, en beneficio de la comunidad.

9.4.8. El Instituto para el Desarrollo de Antioquia y el Ambiente

En el IDEA los servidores públicos nos comprometemos a cuidar el ambiente, y el desarrollo sostenible como responsabilidad social de la organización y cumplimos con las normas de salud ocupacional.

9.4.9. El Instituto para el Desarrollo de Antioquia y los órganos de Control

En el IDEA todas nuestras actuaciones y decisiones quedan a disposición de los organismos de Control y de la comunidad.

RESPONSABILIDAD Y ROL

- **Línea Estratégica:** La Alta Dirección adopta y supervisa el cumplimiento del PAAC, mediante el Comité Coordinador de Control Interno, de la Dimensión 7: Control Interno.
- **Primera Línea de Defensa:** Los responsables de cada componente, ejecutan las actividades y realizan el monitoreo de estas, reportándolo a la oficina asesora de Planeación.

En el IDEA: Son responsables de la implementación de acciones correctivas para hacer frente a deficiencias de proceso y control. Son propietarias de los riesgos y los gestionan, La gerencia identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos, guiando el desarrollo e implementación de políticas y procedimientos internos que aseguren que las actividades efectuadas son consistentes con las metas y objetivos. A través de una estructura de responsabilidad distribuida en cascada, los gerentes de nivel medio diseñan e implementan procedimientos detallados que sirven como controles y supervisan la ejecución de tales procedimientos por parte de sus empleados

- **Segunda Línea de Defensa:** La oficina asesora de Planeación, asegura que los responsables de cada componente envíen el monitoreo de la ejecución de las actividades implementadas por la primera línea de defensa y se consolide en un solo informe. Este es presentado en la dimensión 2: Direccionamiento Estratégico.

Desempeña las funciones que supervisan los riesgos a saber:

- Una función de gestión de riesgos (y/o comité) que facilita y monitorea la implementación de prácticas efectivas de gestión de riesgos por parte de la gerencia y que asiste a los propietarios del riesgo en la definición del objetivo de exposición al riesgo y en la presentación adecuada de información relacionada con riesgos a toda la organización.
- Una función de cumplimiento para monitorear diversos riesgos específicos tales como el incumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.
- Una función que monitorea riesgos financieros y la emisión de la información financiera
- **Tercera Línea de Defensa:** A cargo de la oficina de control interno. El rol principal: proporcionar un aseguramiento basado en el más alto nivel de independencia y objetividad sobre la efectividad S.C.I, a través de la evaluación y seguimiento del PAAC, incluida la operación de la primera y segunda línea de defensa. Este es presentado en la dimensión 7: Control Interno. Le corresponde las funciones que proporcionan aseguramiento independiente





Artículo 97. La revisoría fiscal (Ley 1474 de 2011 artículo 7): Debido a que el Instituto cuenta con Gobierno Corporativo (Junta Directiva), es la Revisoría Fiscal que debe prestar mayor importancia al conocimiento sobre el negocio, y sus interacciones con su ambiente, y tener en cuenta que dentro de ese ambiente complejo se generan riesgos que al materializarse pueden afectar el negocio del Instituto de forma significativa, hasta el punto de poner en riesgo la continuidad del negocio. Un enfoque en riesgos le permitirá a la Revisoría identificar riesgos de negocio, fraude y procesos, y evaluar el diseño y la afectividad de los controles que los mitigan. En el IDEA está presente dicha línea de defensa.

