



IDEA

Instituto para el
Desarrollo de Antioquia

RESOLUCIÓN DE GERENCIA No. 0217 - 13

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PARA EL AÑO 2013.**

EL GERENTE GENERAL DEL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA -IDEA-, en uso de sus atribuciones legales, y en especial de las conferidas por la Resolución de la H. Junta Directiva No 090 del 11 de agosto de 2000 y,

CONSIDERANDO:

1. Que el Instituto para el Desarrollo de Antioquia -IDEA-, tiene como propósito institucional lograr una gestión pública más eficiente bajo los principio de moralidad, celeridad, economía y los postulados del código ética de la entidad, entendiendo que solo con una administración pública moderna y con control social es posible enfrentar la corrupción generando en la sociedad una cultura de legalidad de la administración pública.
2. Que la corrupción es uno de los fenómenos más lesivos para el patrimonio del Estado, pues a través del el se vulneran pilares fundamentales de nuestra democracia y se desvian de manera fraudulenta una gran cantidad de recursos en perjuicio de la población.
3. Que con el fin de introducir nuevas disposiciones que se ajustarán a la lucha contra la corrupción y a las necesidades actuales 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 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 obligación "en toda entidad pública, de 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".
5. Que mediante 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 del Plan Anticorrupción

Calle 42 N° 52 - 259

PBX: (574) 354 77 00 FAX: (574) 354 77 08 NIT: 890.980.179-2

www.idea.gov.co
contactenos@idea.gov.co
Medellín / Colombia



IDEA Antioquia @IDEA_Antioquia





0217-13



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 riegos de corrupción y actualizarlos en la medida que se evidencie riegos nuevos, acompañado de las estrategias antitrámites y de atención al ciudadano y dar publicidad de 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 2013 se tiene como fecha limite para la elaborar u homologar del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano el 30 de abril de 2013.

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 2013 y hasta que se adopte para el año 2014.

SEGUNDO: Publicar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la Página Web del Instituto (www.idea.gov.co).

TERCERO: Contra el presente acto no procede recurso alguno de conformidad con el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE.

Dada en Medellín a los **30 ABR 2013**


IVAN MAURICIO PÉREZ SALAZAR.
Gerente General -IDEA-.

R/A ADRIANA VICTORIA ALVAREZ TRUJILLO.
Jefe Oficina Asesora Jurídica -IDEA-.

P/E: FREDY ANDRÉS MÉNDEZ RÚA.



Calle 42 N° 52 - 259

PBX: (574) 354 77 00 FAX: (574) 354 77 08 NIT: 890.980.179-2

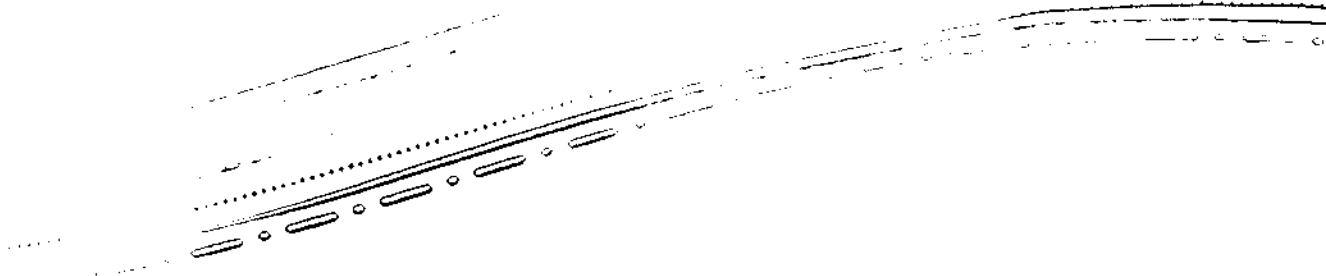
www.idea.gov.co
contactenos@idea.gov.co
Medellín / Colombia



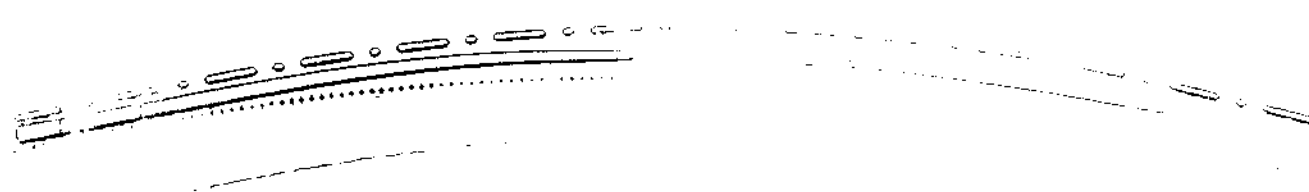
IDEA Antioquia



@IDEA_Antioquia



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013





ÍNDICE

1	OBJETIVO GENERAL	3
2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
3	ALCANCE	3
3.1	MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	3
3.2	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4
3.3	ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	4
3.4	ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	4
3.5	INTEGRACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GOBIERNO EN LÍNEA	4
3.6	SEGUIMIENTO Y CONTROL	4
4	EQUIPO DE TRABAJO	5
5	PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	6
5.1	MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	6
6	SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	17
6.1	DEFINICIONES	17
6.2	IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	18
6.3	ANÁLISIS NORMATIVO	19
6.4	PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR	37
6.5	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	38
6.6	RESULTADOS PARCIALES DE LA REVISIÓN DE TRÁMITES: AVANCES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTITRÁMITES DURANTE EL AÑO 2012	39
6.7	ESTRATEGIAS A SEGUIR	41
7	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	42
7.1	COMPONENTES	42
7.2	CONSIDERACIONES	44
7.3	RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	45
8	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	46
8.1	DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	46
8.2	CONSOLIDACIÓN DE LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	46
9	ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	51
9.1	DEFINICIONES	51
9.2	TRÁMITE PARA TRATAR LOS DERECHOS DE PETICIÓN	52
9.3	TRÁMITE PARA TRATAR LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (QRS)	58
9.4	CANALIZACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE REQUIERA EL CLIENTE Y LA CIUDADANÍA	62
9.5	CAPACITACIÓN INTERNA EN SERVICIO, ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO	64



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Instituto para el Desarrollo de Antioquia - 2013

1 OBJETIVO GENERAL

Fortalecer al Instituto para el Desarrollo de Antioquia (IDEA) en cuanto a la prevención y el control de la corrupción, dando aplicación al art. 73 de la ley 1474 de 2011 y al decreto 2641 de 2012, mediante la construcción de los esquemas: mapas de riesgo de corrupción, estrategia antitrámites, estrategia de rendición de cuentas y mecanismos para mejorarla atención al ciudadano.

2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

2.1. Adecuar los mapas de riesgos de los procesos, con el fin de incluir los riesgos de corrupción, basado en la metodología existente, con el fin de evitar 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 anti trámites 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 proceso de 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.

3 ALCANCE

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

3.1 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 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 y reclamos que los ciudadanos formulen. Igualmente, dicha estrategia debe fomentar la participación ciudadana en el control social, asegurar que dicho control social tenga incidencia en la gestión pública así como la consolidación de la política de rendición de cuentas de la entidad.

3.3 Estrategia antitrámites

El instituto hará una revisión de sus trámites, bajo los principios de eficiencia, eficacia y efectividad, con el fin de reducir en lo posible el número de trámites requeridos en la prestación de sus servicios, logrando mayores eficiencias ante el cliente externo.

3.4 Estrategia de rendición de cuentas

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

La transparencia se materializa en la cercanía que tengamos con los ciudadanos y la respuesta oportuna y clara para atender sus requerimientos. Así rendimos cuentas, así la ciudadanía puede vigilar la ejecución de los recursos públicos que se nos dan para desarrollar la función misional.

3.5 Integración del Plan de acción de Gobierno en Línea

De acuerdo con la Estrategia Nacional de Gobierno en línea, el IDEA se encuentra en un proceso de actualización de la aplicación de esta normativa con el fin de establecer servicios y procesos claros de cara al cliente externo, de manera que la operación de los procesos sea transparente y trazable en todo momento para el usuario. Este plan de acción propende por el fortalecimiento de la calidad y el acceso a la información pública, asegurando la calidad de dicha información y universalizando el acceso a ésta.

3.6 Seguimiento y control

Es importante resaltar que la Oficina de Control Interno hace parte de la estructura de la entidad y busca el logro de los mismos objetivos, y si bien no participa en la ejecución de las acciones tendientes al logro de los mismos, tiene la responsabilidad a través del



seguimiento y la evaluación de la estrategia antitrámites proporcionarle a la entidad la retroalimentación y recomendaciones necesarias para que se puedan alcanzar los objetivos propuestos.

De las estrategias resultantes de este plan anticorrupción y de atención al ciudadano, se derivan los respectivos planes de acción que son contruidos y ejecutados por cada responsable.

4 EQUIPO DE TRABAJO

El equipo está liderado por la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, además de contar con personal de las diferentes áreas involucradas:

- Jefe de Oficina de Control Interno o su representante
- Jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones o su representante
- Jefe de Oficina Asesora Jurídica o su representante
- Director Operativo de Sistemas o su representante



5 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

5.1 Mapa de riesgos de corrupción

A continuación se presenta el mapa de riesgos construido por la entidad con base en las directrices presentadas en la guía "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" incluida en el decreto 2641 de 2012.

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN****Entidad:** Instituto Para el Desarrollo de Antioquia - IDEA

Misión: "Fomentar el desarrollo sostenible de la región, mediante la prestación de servicios financieros, asesoría especializada, financiación de inversiones públicas, gestión y administración de recursos y participación en proyectos estratégicos de desarrollo regional, contribuyendo así con el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad"

Proceso y Objetivo	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS Probabilidad de materialización	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
	Causas	Riesgo		VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable
		No. Descripción		Tipo de control			
Auditorías y Evaluaciones	* Tráfico de influencia en la obtención y manipulación de la información. Para favorecimiento propio o de otras personas * Desconocimiento de la norma * Por influencia de Superiores	1 Uso indebido de la información a la que se tiene acceso en la auditoría o en la evaluación.	Possible	* Conformar grupos interdisciplinarios para realizar las auditorías, incluyendo un funcionario de la Oficina de Control Interno. * Los papeles de trabajo son de responsabilidad exclusiva del equipo auditor * Revisión por parte de la Oficina de Control Interno	Reducir el Riesgo		
	* Para favorecimiento propio o de otras personas * Desconocimiento de la norma * Por influencia de Superiores	2 No informar o hacerlo de forma extemporánea a la Administración y a los órganos de control de un hallazgo que constituya un hecho punible o Administrativo.	Possible	* Conformar grupos interdisciplinarios para realizar las auditorías, incluyendo un funcionario de la Oficina de Control Interno. * Dar estricto cumplimiento al estatuto anticorrupción (informando inmediatamente se detecte la situación)	Reducir el Riesgo	Capacitación auditores	Oficina Control Interno

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo	Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable
Gestión Estratégica por Procesos	* Los procedimientos y los métodos para ejecutarlos no son conocidos o no están definidos en manuales. * No se hace lo que está debidamente documentado y aprobado. * Decisiones administrativas o políticas	No. 3 Descripción: Ausencia de procedimientos debidamente establecidos o formalizados	Posible	Tipo de control: * Se cuenta con un sistema de gestión de la calidad certificado en las normas ISO 9001 y NTCGP 1000. * Se actualiza anualmente después de las auditorías la funcionalidad y operatividad del Sistema de Gestión de la Calidad.	Evitar el Riesgo		
Gestión de Mejoramiento	* Falta de compromiso de los responsables de implementar los planes de mejoramiento. * Ausencia de mecanismos de verificación y seguimiento a la implementación de los planes de mejoramiento. * No se efectúa una revisión sistemática de los procesos, frente a cambios en el entorno.	No. 4 Descripción: No se llevan a cabo las acciones preventivas, correctivas y de mejora institucional.	Posible	* Software Calidad y revisión mensual del estado de las acciones, por parte del Administrador del SGC. * Auditorías internas al SGC y auditorías externas.	Evitar el Riesgo		
Administración Presupuestal	* Falta de planeación presupuestal. * Falta de competencia o compromiso de los servidores involucrados. * Retraso de las áreas para el envío de la información requerida. * Falta de seguimiento a la ejecución presupuestal por parte de cada área. * Deficiencias tecnológicas	No. 5 Descripción: Desconocimiento de los principios básicos en la elaboración, aprobación y ejecución del presupuesto y la gestión financiera.	Posible	* La oficina de planeación presentará al Comité de Gerencia el marco Fiscal de Mediano Plazo como herramienta de planeación Estratégica. * Memorando estableciendo los plazos para la entrega de la información y Ley 111 de 1996. Aplicar el seguimiento a la ejecución presupuestal y darle cumplimiento a la Resolución de Gerencia 013 de 2008 y Decreto Ley 111 de 1996. * Ordenanza 034 de 2011	Reducir el Riesgo		
Consolidación y Presentación de la Información Financiera	* Desconocimiento del procedimiento y la norma. * Intereses particulares y/o políticos. * Evitar el control y seguimiento a la gestión. * Deficiencias tecnológicas	No. 6 Descripción: Incumplimiento con la rendición de cuentas y la publicación de los informes contables y presupuestales según lo establecen las normas.	Posible	* Incluir en el proceso las condiciones de oportunidad para las entregas de los informes, según requerimientos de junta directiva y legales. * Cronograma con los vencimientos de cada uno de los reportes que se deben enviar a los entes de control y vigilancia.	Reducir el Riesgo		

IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
Proceso y Objetivo	Causas	No.	Descripción	Probabilidad de materialización	VALORACIÓN Tipo de control	Administración del riesgo	Acciones	Responsable
Administración de Bienes	*Deficiencia en los controles y no aplicación de ellos. *Mala Fe. *Inadecuada identificación de los bienes en los sistemas de información y deficiencias en la asegurabilidad. *Deficiencia en el sistema de seguridad.	7	Apoderarse ilícitamente de los bienes muebles o de consumo.	Posible	*Aumentar la cobertura del sistema de monitoreo de alarmas. *Sensibilizar al personal de vigilancia en la entrada y salida del personal. *Sensibilizar al personal interno sobre la importancia del autocontrol en el cuidado y custodia de los bienes muebles y de consumo a su cargo. *Verificación semestral de los bienes muebles cargados a cada funcionario, actividad para la reclamación de seguros establecido en el proceso.	Reducir el Riesgo		
	*Desconocimiento del proceso por parte de los líderes y ausencia de empoderamiento del mismo. *Deficiencia en los controles y no aplicación de ellos. *falta de seguimiento al cumplimiento de los requisitos definidos en los pliegos.	8	Recibir bienes muebles y de consumo que no cumplen la calidad y oportunidad requeridas.	Posible	*Seguimiento a los requisitos de los pliegos de contratación y contratación empaquetada, recibo a satisfacción por los usuarios. *Especificaciones de los requisitos técnicos en los pliegos.	Evitar el Riesgo		
Administración de Cartera	*No existen parámetros definidos. *No se realiza seguimiento y control a las garantías. *Falta de Competencia del personal.	9	Deficiencias en el proceso de administración de las garantías.	Posible	*cruce del inventario de la custodia por parte de tesorería con la información del SITF de forma mensual.	Reducir el Riesgo		
Bienestar Social	*Mala Fe. *Deficiencia en los controles y no aplicación de ellos.	10	Desviar los recursos del plan de bienestar Social para otras destinaciones.	Posible	*Verificación documental a los requisitos legales y pago a los proveedores por parte de los funcionarios. *Seguimiento y auditoría a los pagos y a los proveedores	Reducir el Riesgo		
Comunicación Externa	*La gerencia guarda y omite información de interés para la comunidad. *Informaciones imprecisas, tergiversadas o mal intencionadas.	11	Ocultar a la Ciudadanía la información considerada pública	Posible	*Monitoreo de Medios. *El instituto debe contar con un plan de comunicaciones y mercadeo, y allí especificada la estrategia informativa.	Evitar el Riesgo	Realización y seguimiento de la estrategia informativa para el instituto.	Jefe de la oficina Asesora de comunicaciones y Profesional de la oficina encargado de la estrategia informativa



Proceso y Objetivo	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS Probabilidad de materialización	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO
	Causas	Riesgo No. Descripción		VALORACIÓN Tipo de control	Administración del riesgo	Acciones Responsable
Comunicación Interna	*Desconocimiento de manual de medios internos de comunicación y políticas de comunicaciones. *Concentración de la información de determinadas actividades o procesos en una persona. *Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración. *Deficiencias en el manejo documental y de archivo	12 Uso Indebido de la Información.	Posible	*Restricción del envío masivo de correos institucionales. *Políticas de autorización. *Revisión previa de redacción de contenidos y Políticas de autorizaciones. *Proceso certificado de Gestión Documental.	Reducir el Riesgo	
Contratación	*Tráfico de influencias. *Pliegos de condiciones a la medida de una firma en particular. *Restricción de la participación a través de visitas obligatorias, innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones. *Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.	13 Direccionamiento de los procesos de contratación favoreciendo a determinados proponentes.	Posible	*Código de buen gobierno. *Código de ética. *Manual de Contratación y exigencia legal de riesgos de contratación. *Constitución de comité de orientación y seguimiento a la contratación. *Manual de Interventoría.	Evitar el Riesgo	Validación del proceso precontractual y contractual Comité Asesor y Evaluador
	*Favorecimiento a terceros. *Omisión del ordenamiento legal y políticas administrativas.	14 Evadir los procesos licitatorios a través del fraccionamiento del objeto contractual	Posible	*Favorecimiento a terceros. *Omisión del ordenamiento legal y políticas administrativas.	Evitar el Riesgo	Validación de cumplimiento del ordenamiento legal Comité Asesor y Evaluador
	*Desconocimiento o no aplicabilidad de la Ley, del Manual de Contratación y manual de Interventoría. *Falta de competencia del supervisor o interventor. *Favorecimiento a terceros.	15 Falta de seguimiento y vigilancia durante la ejecución del contrato.	Posible	*Revisión de informes de avance de ejecución de los contratos. *Procedimientos administrativos para compeler al contratista a cumplir el objeto contractual. *Reporte de ejecución presupuestal de manera mensual.	Evitar el Riesgo	Informe de interventoría y/o Supervisión Interventor y/o Supervisor
	* Debilidad en la Infraestructura Administrativa * Rotación de personal durante la ejecución de la Supervisión y/o Interventoría * Falta de respuesta oportuna del Contratista a las solicitudes del Supervisor y/o Interventor	16 Incumplimientos legales en la Liquidación de Contratos	Posible	*Revisión la base de datos de contratación para establecer fecha de vencimiento de terminos legales para liquidar los contratos de conformidad con las normas vigentes	Evitar el Riesgo	Implementar bases de datos que permitan identificar los contratos vigentes y la fecha en que deben ser liquidados Todas las Dependencias



IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo	Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable
		No.		Tipo de control			
Crédito de Fomento y Tesorería	*Falsedad en los documentos entregados por los clientes como soporte para el crédito. *Falta de Competencia del personal. *No aplicación de los controles para la verificación de las garantías y fuentes de pago. *Tráfico de influencias. *Favorecimiento de terceros.	17	Aprobación y desembolso de créditos sin el cumplimiento de los requisitos.	Posible	Se tiene proceso documentado que establece controles en varios puntos del procedimiento. Verificación documental y cruce de información con otras entidades. En el estudio del crédito, el Subgerente Comercial de Fomento y Desarrollo revisa el crédito y lo firma autorizando su presentación a Comité de Crédito. En los estudios de crédito y de desembolso se verifica el cumplimiento de todos los requisitos de ley y de reglamentación del IDEA, mediante lista de chequeo que hace parte del formato de estudio. Los estudios de crédito son analizados por un Comité de Crédito antes de su aprobación por la Gerencia o Junta Directiva. En la elaboración de los contratos de empréstito interviene un abogado que elabora y el Jefe de la Oficina Jurídica que revisa y aprueba la minuta.	Reducir el Riesgo	
Depósitos a la Vista y a Término	*Tráfico de influencias. *Favorecimiento de terceros. *Desconocimiento del proceso y sus controles por los funcionarios que intervienen en el proceso.	18	Retiro de dinero de depósitos sin el cumplimiento legal.	Posible	*Controles automáticos del Sistema de Información Financiera. *Verificación de las transacciones, sus condiciones y requisitos.	Evitar el Riesgo	
Seguimiento y Evaluación de la Gestión.	*Ausencia de políticas claras para verificar la información suministrada. *Carencia de una estrategia de transparencia frente a la comunicación para la rendición de cuentas a todas las partes interesadas.	19	La información suministrada y divulgada es manipulada o acomodada para la rendición de cuentas.	Posible	*Revisión por parte del Gerente de la información suministrada de las áreas. *Revisión por parte del Jefe de la Oficina de Comunicaciones de la información recibida.	Evitar el Riesgo	



Proceso y Objetivo	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS Probabilidad de materialización	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
	Causas	Riesgo No Descripción		VALORACIÓN Tipo de control	Administración del riesgo	Acciones	Responsable
Evaluación del desempeño laboral.	*Favorecimiento de terceros. *Desconocimiento del proceso y sus controles por los funcionarios que intervienen en el proceso. *Debilidad en el proceso de concertación de compromisos laborales.	20 Evaluaciones subjetivas del desempeño laboral de los empleados de carrera administrativa.	Posible	*seguimiento por parte de la Dirección operativa de gestión humana.	Evitar el Riesgo		
Gestión de la tecnología de la información.	*Desconocimiento de la política de seguridad que prohíbe la instalación de software *No tener implementado en la mesa de ayuda ASISTE el módulo de escaneo de software *Evadir las normas sobre derechos de autor y propiedad intelectual	21 No detectar oportunamente el software ilegal instalado en los equipos de cómputo	Posible	*Restringir a los usuarios la instalación de software *Informar a la oficina de Control Interno los usuarios que reiterativamente instalan software ilegal *Solo se permite el uso de software libre verificando las condiciones del contrato de licencia	Evitar el Riesgo	* Implementar en la mesa de ayuda ASISTE el módulo de escaneo de software * Desinstalar el software no permitido encontrado * Realizar escaneos de software cada seis (6) meses	Alvaro Martínez Henao
	*Falta de comunicación formal para conocer las novedades de personal. *Personal que terminado su contrato continúan ingresando a las herramientas y dispositivos tecnológicos del instituto	22 Acceso y Manipulación de la información soportada en las herramientas y dispositivos tecnológicos	Posible	* Programar el Active Directory para que las cuentas de usuario y de correo se deshabiliten automáticamente al terminar un contrato.	Evitar el Riesgo	*Designar personal dentro del instituto que reporte las novedades personal a la Dirección Operativa de Sistemas. *Asignar responsables en la Dirección de sistemas para la administración de usuarios y perfiles en los sistemas de información. *Actualizar el formato de creación de usuarios para que permita también la modificación de perfiles de usuarios ya existentes.	Líder del Procedimiento. Líder del Procedimiento. Paula Andrea Jaramillo.
Cooperación Internacional.	* Inadecuado monitoreo al proceso * Desconocimiento del proceso y sus controles por los funcionarios que intervienen en el proceso. * Desconocer deliberadamente las condiciones pactadas con agencias cooperantes. * Presiones políticas externas	23 Desviación de los recursos o beneficios de cooperación hacia terceros no relacionados con convenio.	Posible	*Verificación del cumplimiento del convenio por parte de la Subgerencia de Inversiones y Cooperación y la Dirección Operativa de Proyectos y Administración de Recursos. *Realización de Auditorías internas - externas de gestión. *Veeduría al Convenio - Interventoría contratada por el cooperante	Reducir el Riesgo	* Revisar por lo menos una vez al año el proceso y sus controles. * Socializar el proceso y sus controles entre los funcionarios involucrados. * Revisar por lo menos una vez en el semestre los informes de cumplimiento de los convenios vigentes.	Líder del Procedimiento. Profesional Universitario. Profesional Universitario.

Proceso y Objetivo	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS Probabilidad de materialización	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
	Causas	Riesgo No. Descripción		VALORACIÓN Tipo de control	Administración del riesgo	Acciones	Responsable
Gestión de Riesgos	*Favorecimiento de terceros. *Desconocimiento del proceso y sus controles por los funcionarios que intervienen en el proceso. *políticas administrativas deficientes.	24 Inadecuada administración de los riesgos y sus controles	Posible	*Evaluación semestral del mapa de riesgos. *Seguimiento al registro de materialización de eventos y sus consecuencias. *Auditorías de calidad y externas.	Evitar el Riesgo	*Acompañamiento permanente de parte del líder del proceso de riesgos a los responsables de la administración de los mapas.	Líder del proceso de Gestión del Riesgo.
Inversiones en renta fija	*Favorecimiento de terceros. *Desconocimiento del proceso y sus controles por los funcionarios que intervienen en el proceso. *políticas administrativas deficientes. *Concentración de autoridad o exceso de poder.	25 - Inversiones en entidades de dudosa solidez. - Inversiones sin los requisitos legales y políticas administrativas	Posible	*Análisis y Recomendaciones del comité financiero. *Las alertas que se generan por los asesores y administradores de los depósitos y títulos. *Control con el informe generado de portafolio de renta fija actualizado. *Estudio socioeconómico de los funcionarios que intervienen en los procesos.	Evitar el Riesgo		
Inversiones Patrimoniales	*Desconocimiento de la normativa existente. *No solicitar conceptos técnicos o valoraciones necesarias *Desconocimiento del resultado no favorable de los estudios asociados. *Mal uso del nivel de autoridad. *Presiones políticas externas. *Invertir a riesgo o con incertidumbre del resultado final. * Recibir o entregar documentos alterados asociados a una inversión. * No denunciar en el momento que se conocen las deficiencias o alertas respecto a la inversión económica que se hizo o pretende hacer.	26 *Inversiones en sociedades que no responden a los criterios establecidos. *Inversiones sin los requisitos legales y sin cumplimiento de las políticas establecidas. *Deterioro de la imagen del Instituto. *Perdidas económicas. *Detrimento patrimonial	Posible	*Adopción del Código de Ética institucional. *Política de Inversiones Patrimoniales definida y socializada. * Comité de Inversiones Patrimoniales funcionando. * Las inversiones se someten a la "Matriz de Evaluación". *Circular que socializa las responsabilidades de los representantes del IDEA ante las Juntas Directivas. *Contratos con profesionales externos para asesoría en temas jurídicos, societarios o financieros.	Reducir el Riesgo	*Reportes a la gerencia con periodicidad semanal y mensual e informe semestral consolidado de las inversiones. *Seguimiento trimestral por el Comité de Inversiones patrimoniales. * Presentación a la Junta Directiva del Instituto de solicitudes de inversión, capitalización o desinversión. * Elaboración y presentación de fichas de seguimiento por cada inversión.	- Líder del Procedimiento. - Comité de Inversiones Patrimoniales - Gerente General. - Profesional Universitario.

Proceso y Objetivo	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS Probabilidad de materialización	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
	Causas	Riesgo No. Descripción		VALORACIÓN Tipo de control	Administración del riesgo	Acciones	Responsable
Nómina y Prestaciones Sociales.	*Favorecimiento de terceros. *Desconocimiento del proceso y sus controles por los funcionarios que intervienen en el proceso. *políticas administrativas deficientes. *Concentración de autoridad o exceso de poder. *Deficiencias tecnológicas que permiten la manipulación del Software de nómina.	27 Alterar intencionalmente la información para favorecer intereses particulares.	Posible	*Control en perfiles de usuarios y programa de auditoría de software. *Revisión de la prenomina contra las novedades tanto en físico como en el software *Control en perfiles de usuarios y programa de auditoría de software.	Evitar el Riesgo		
Proceso PQRS	*Negligencia y mala fe. *Desconocimiento del proceso y sus controles por los funcionarios que intervienen en el proceso. *Desconocimiento de la normatividad legal. *Pólíticas y directrices administrativas. *Falta de competencia del personal. *Deficiente seguimiento y control a las PQRS.	28 Ocultar las PQRS, responderlas inapropiadamente o por fuera de los términos.	Posible	*Incluir dentro del proceso que en el oficio remitido de la PQRS se recuerde el término máximo de respuesta, y solicite copia de la respuesta al cliente y del plan de mejoramiento establecido si es del caso. *Evaluación de la satisfacción del cliente.	Evitar el Riesgo		
Recaudo, administración y pagos.	*Favorecimiento de terceros. *Desconocimiento del proceso y sus controles por los funcionarios que intervienen en el proceso. *políticas administrativas deficientes. *Concentración de autoridad o exceso de poder. *Deficiencias tecnológicas que permiten la manipulación del Software. *Negligencia y mala fe.	29 Desviación de recursos a terceros distintos a los autorizados por el cliente.	Posible	- Control de firmas. - Auditorías e interventorías delegadas a la administración de recursos. - Control de pagos por el asesor financiero. - Cruce mensual de información con el cliente.	Reducir el Riesgo		
Gestión documental	*Favorecimiento de terceros. *Desconocimiento del proceso y sus controles por los funcionarios que intervienen en el proceso. *Concentración de autoridad o exceso de poder. *Deficiencias tecnológicas que permiten la manipulación del Software. - Tráfico de influencias.	30 Divulgación de la información confidencial o de reserva legal o administrativa.	Posible	*El ingreso del personal al archivo se restringió. *Registro de seguridad de todos los accesos de los usuarios del documento (Block seguridad). *Aplicación de las TRD - Se estableció como política que los procesos disciplinarios solo los puede visualizar la directora jurídica o a quien este designe.	Reducir el Riesgo		



Proceso y Objetivo	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
	Causas	Riesgo		VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable
		No. Descripción	Probabilidad de materialización	Tipo de control			
Vinculación personal.	* Favorecimiento de terceros. * Desconocimiento del proceso y sus controles por los funcionarios que intervienen en el proceso. * Concentración de autoridad o exceso de poder. * Tráfico de influencias.	31 Proveer talento humano que no reúne los requisitos exigidos por el IDEA según el manual de funciones y competencias laborales.	Posible	* Manual de funciones y competencias laborales. * Solicitudes a la Comisión Nacional del Servicio Civil, y a la administración para apoyo en la contratación y vinculación de personal.	Reducir el Riesgo		



5.1.1 Política de administración de riesgos incluyendo riesgos de corrupción

El Instituto para el Desarrollo de Antioquia se compromete a efectuar una gestión integral de riesgos, que le permita establecer y ejercer controles efectivos sobre sus procesos y procedimientos que contribuyan al logro de los objetivos Institucionales. Con esta finalidad, se deben aplicar en el IDEA los siguientes lineamientos:

- Identificar, analizar, evaluar y tratar con enfoque preventivo todas aquellas situaciones que puedan entorpecer el desarrollo normal de las funciones del Instituto y le impidan el logro de sus objetivos.
- Orientar la gestión de riesgos hacia aquellas situaciones que pueden afectar la imagen, las finanzas, la prestación de los servicios, la integridad de la información del Instituto y las estrategias de lucha contra la corrupción.
- Procurar la máxima coordinación entre los funcionarios para la comunicación oportuna de las situaciones de riesgo y tomar acciones para su prevención, corrección o mitigación.



6 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

El Instituto para el Desarrollo de Antioquía propende por la eficiencia en los procedimientos y servicios, para ello hará una revisión periódica de los procedimientos que permitan 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 mayores eficiencias ante el cliente externo e interno.

Se considera el presente plan como un documento dinámico el cual deberá actualizarse anualmente en cumplimiento del artículo 73 de la ley 1474 de 2011, reglamentado por el decreto 2641 de 2012.

Igualmente, el Sistema de Gestión de la Calidad mantendrá actualizados los procedimientos conforme a la dinámica operativa y a las disposiciones jurídicas que puedan surgir durante el periodo, bajo los principios de eficiencia, eficacia y efectividad.

La racionalización de los servicios prestados por el Instituto, será 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 eliminarán los 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.

6.1 Definiciones

6.1.1 Trámite

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

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

6.1.2 Servicio

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

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



6.1.3 Procedimiento

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

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

6.2 Identificación de trámites y servicios

A continuación se enumeran los trámites identificados con base en los procesos misionales de cara al cliente y los procedimientos internos asociados a los trámites.

6.2.1 Trámites

Se identificaron como trámites los asociados al objeto social y misión del instituto. Estos trámites son los que se encuentran inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, y han sido inscritos como:

6.2.1.1 Crédito de Fomento en el Departamento de Antioquia

Atiende las necesidades de desarrollo municipal, departamental y regional, mediante la prestación efectiva de servicios de crédito de fomento. Este trámite está asociado a los "Créditos de Fomento" de los cuales habla el Título II de la Resolución de Junta Directiva 016 de 2009.

6.2.1.2 Crédito de Tesorería en el Departamento de Antioquia

Entrega oportunamente a los clientes recursos de crédito de corto plazo para mejorar su liquidez, posibilitando la continuidad en su funcionamiento operativo y administrativo. Este trámite está asociado a los "Créditos de Tesorería" de los cuales habla el Título III de la Resolución de Junta Directiva 016 de 2009.

6.2.1.3 Descuento de actas y facturas en el Departamento de Antioquia

Provee de recursos a los clientes o a sus contratistas ante la iliquidez temporal de los mismos, para garantizar la continuidad en los procesos y obras públicas. Este trámite está asociado al "Descuento de Actas y Facturas" de los cuales habla el Título VI de la Resolución de Junta Directiva 016 de 2009.

6.2.1.4 Depósitos a la Vista y a Término en el Departamento de Antioquia

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

6.2.1.5 Recaudo, administración y pagos

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



6.2.2 Servicios

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

6.2.2.1 Servicio de Asesoría

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

6.2.2.2 Servicio de Capacitación

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

6.3 Análisis normativo

Se realizó el análisis jurídico de los soportes legales correspondientes a los trámites y procedimientos administrativos existentes con el fin de evaluar su importancia y valor agregado para el usuario, siguiendo cada uno de sus procedimientos.

Cada trámite, consta con su respectivo soporte, y se identifican los procedimientos y trámites que requieren ser revaluados o intervenidos con el fin de contribuir a una efectiva racionalización de trámites y procedimientos en el Instituto.

A continuación se presenta el análisis normativo de los trámites mencionados anteriormente a manera de mapas conceptuales.

Convenciones para el análisis de trámites mediante mapas conceptuales:

- Cuadro azul: actividad del trámite existente y su justificación legal
- Cuadro rojo: actividad del trámite que debe ser intervenida.



6.3.1 Crédito de Fomento en el Departamento de Antioquia y Crédito de Tesorería en el Departamento de Antioquia

Se identificaron los pasos de cada procedimiento y los que son susceptibles de mejora o intervención. Ambos trámites cuentan con los mismos soportes legales, de manera que se analizaron simultáneamente.

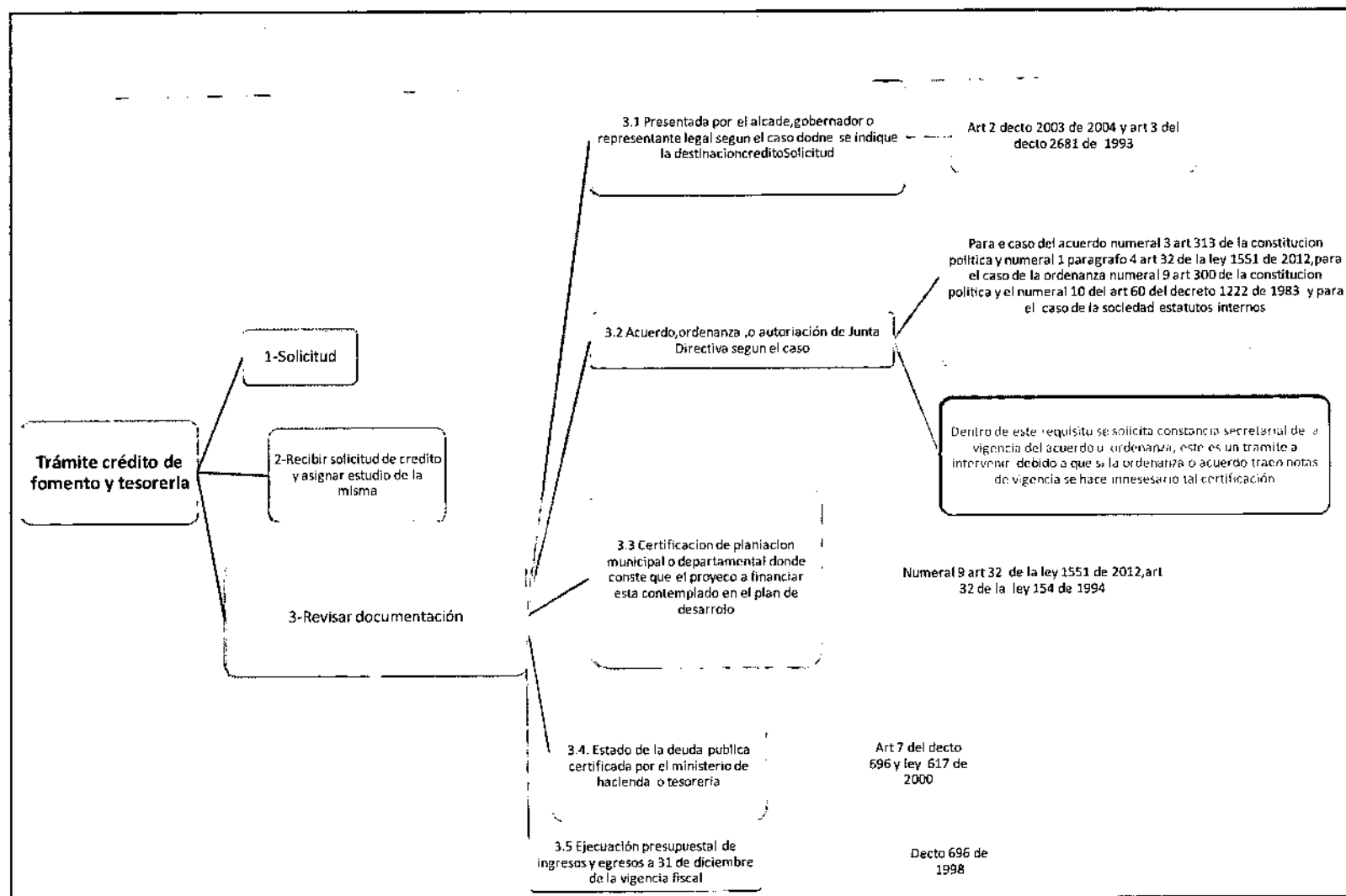


Ilustración 1 - Análisis normativo Crédito de Fomento y Tesorería. Parte 1 / 7

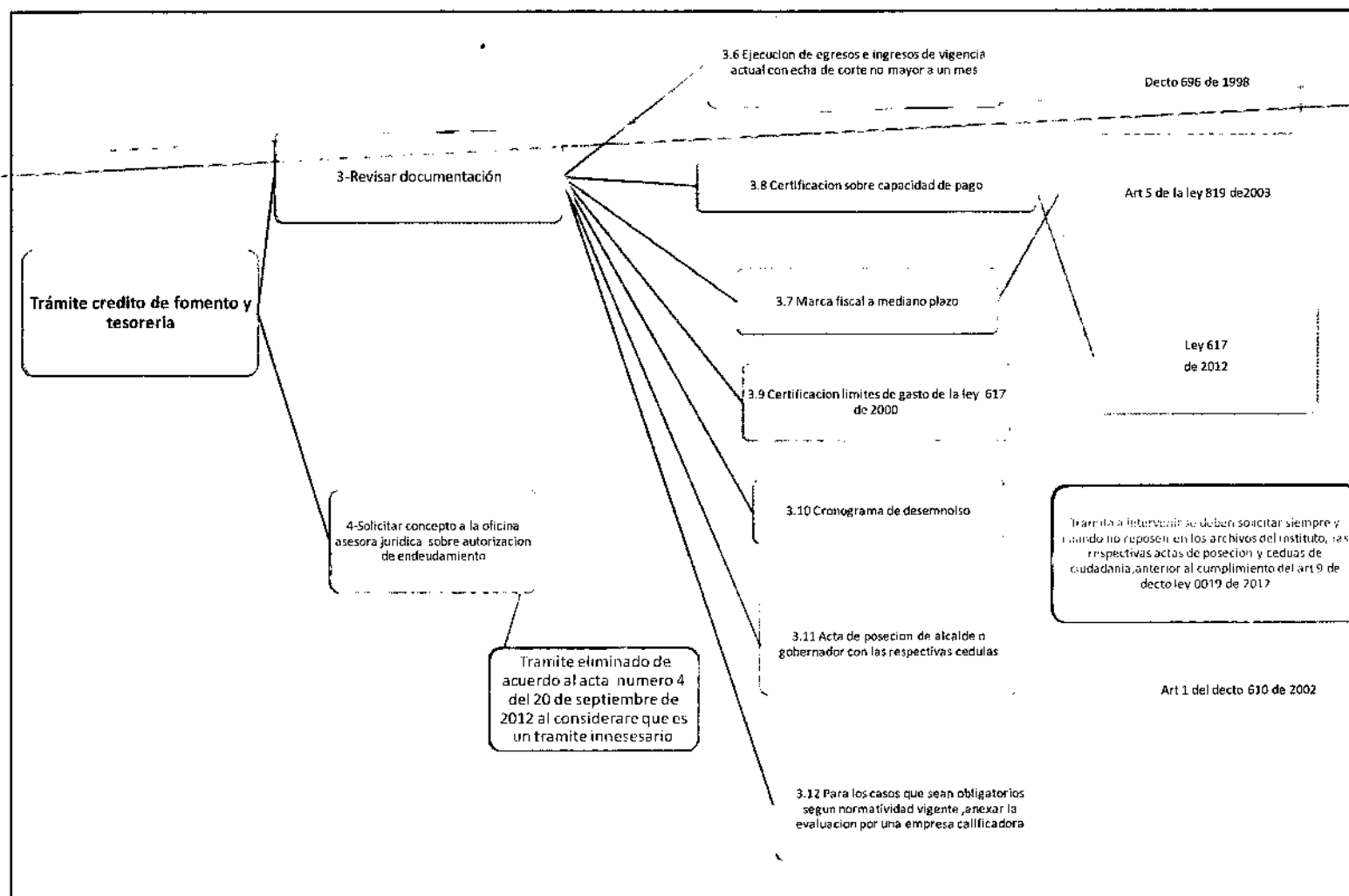


Ilustración 2 - Análisis normativo Crédito de Fomento y Tesorería, Parte 2 / 7

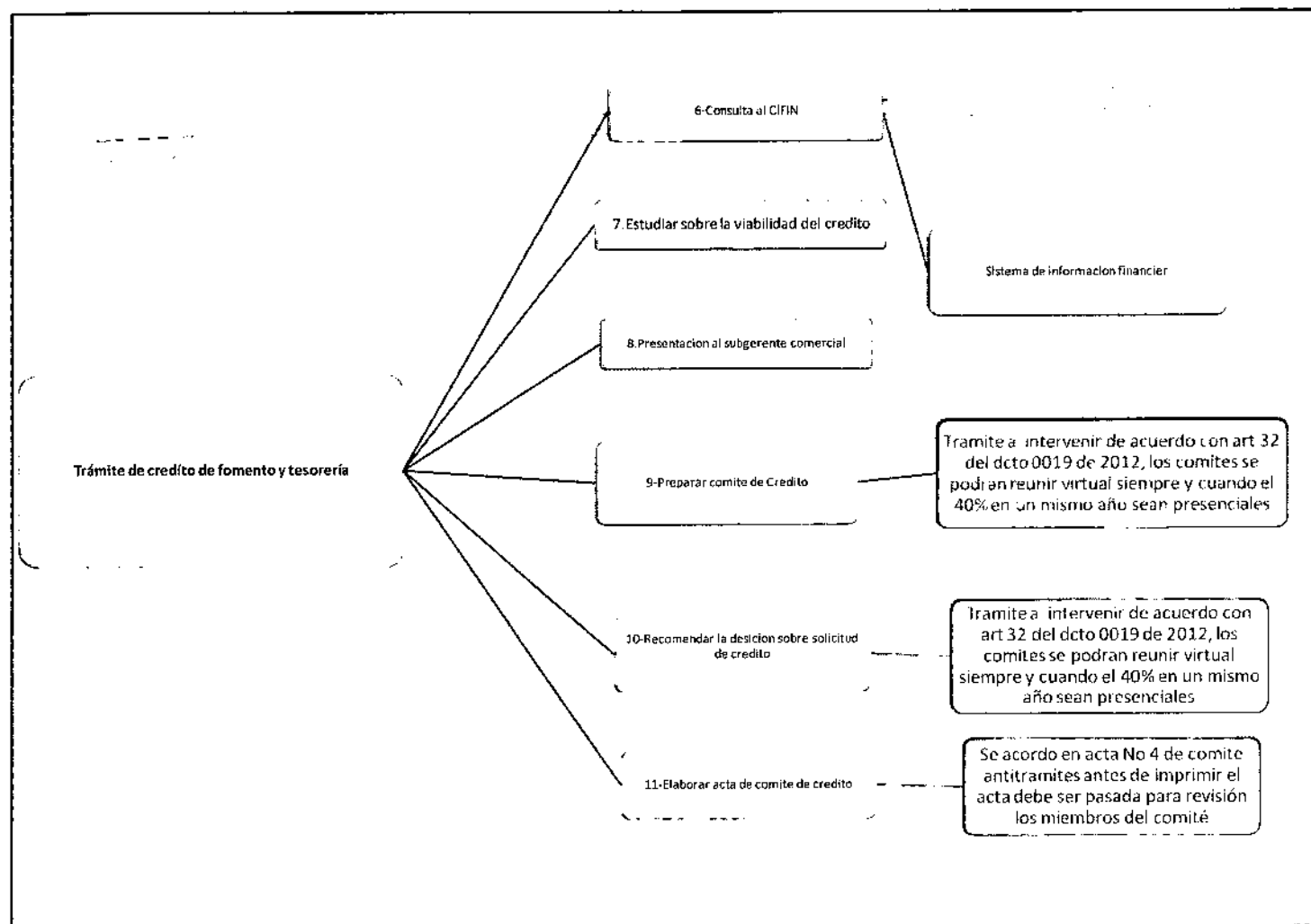


Ilustración 3 - Análisis normativo Crédito de Fomento y Tesorería. Parte 3 / 7

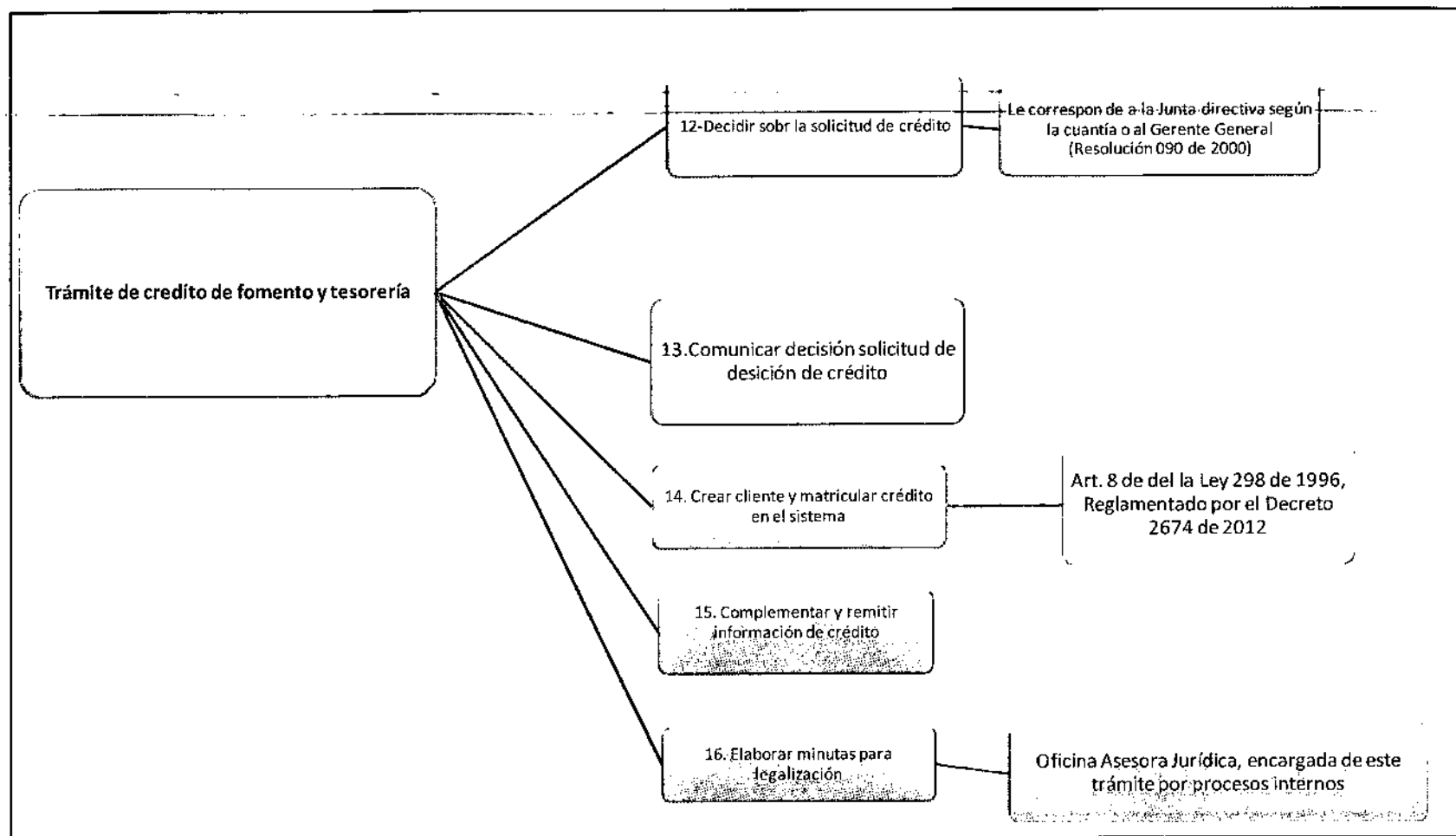


Ilustración 4 - Análisis normativo Crédito de Fomento y Tesorería. Parte 4 / 7

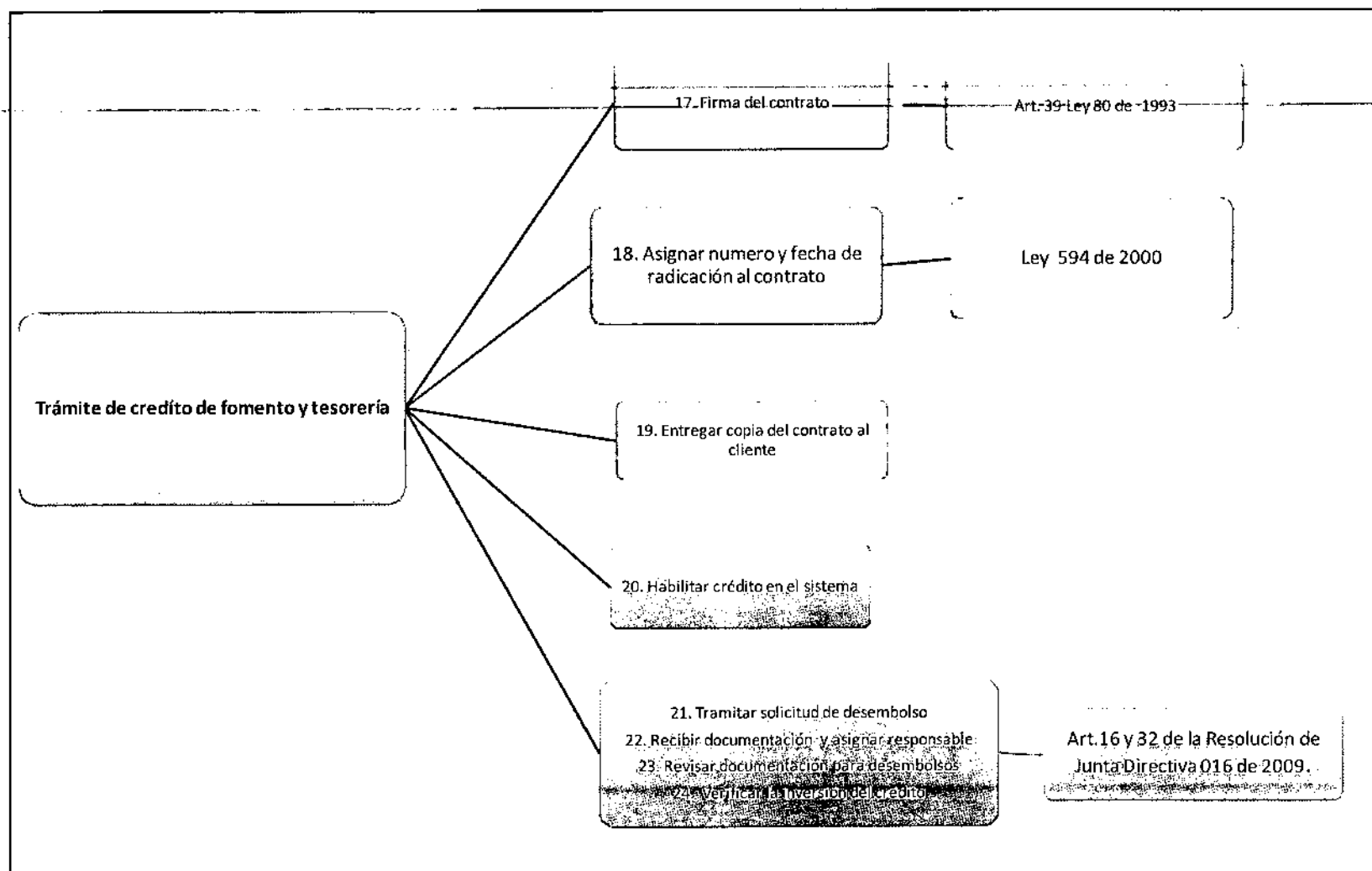


Ilustración 5 - Análisis normativo Crédito de Fomento y Tesorería. Parte 5 / 7

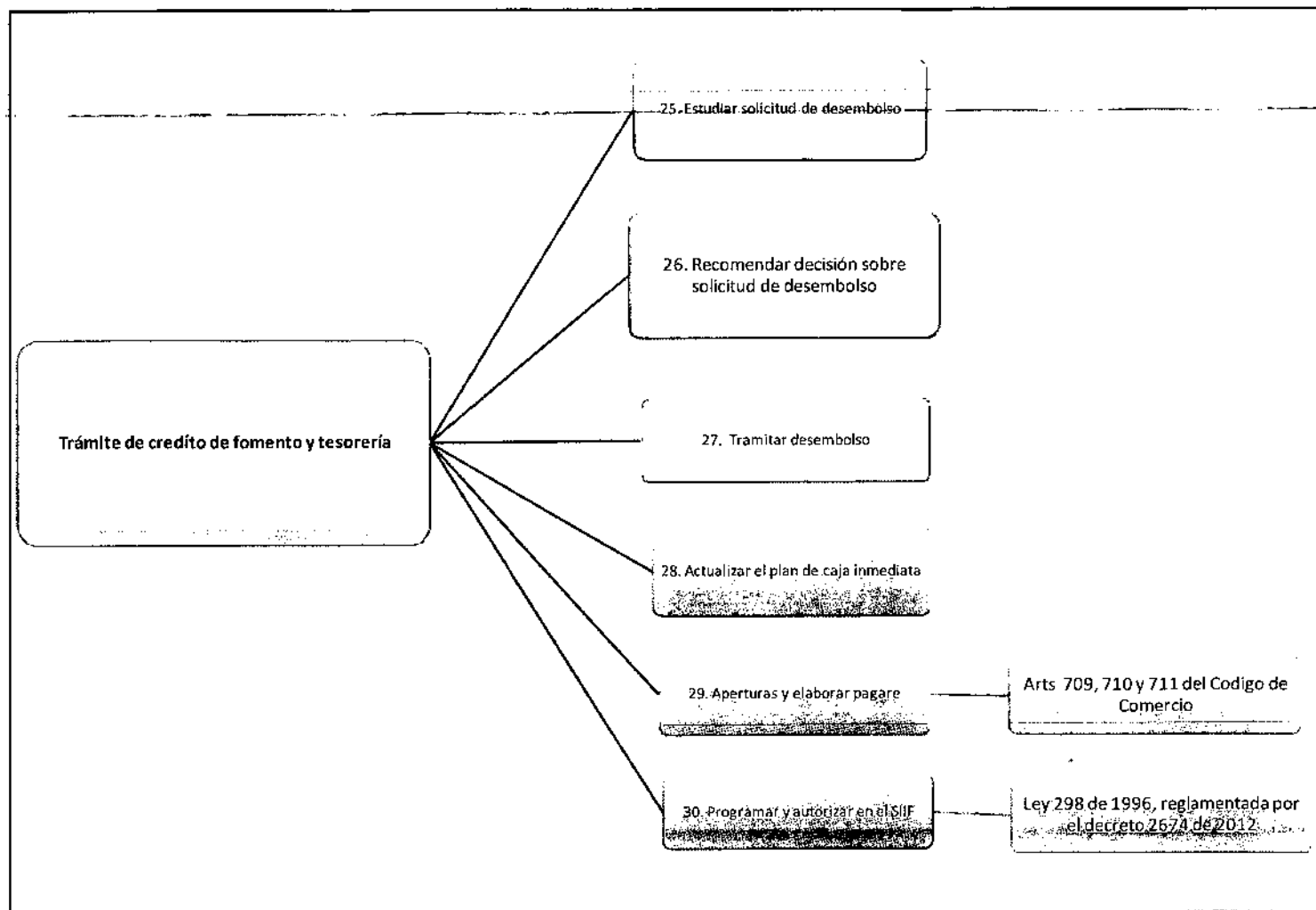


Ilustración 6 - Análisis normativo Crédito de Fomento y Tesorería. Parte 6 / 7

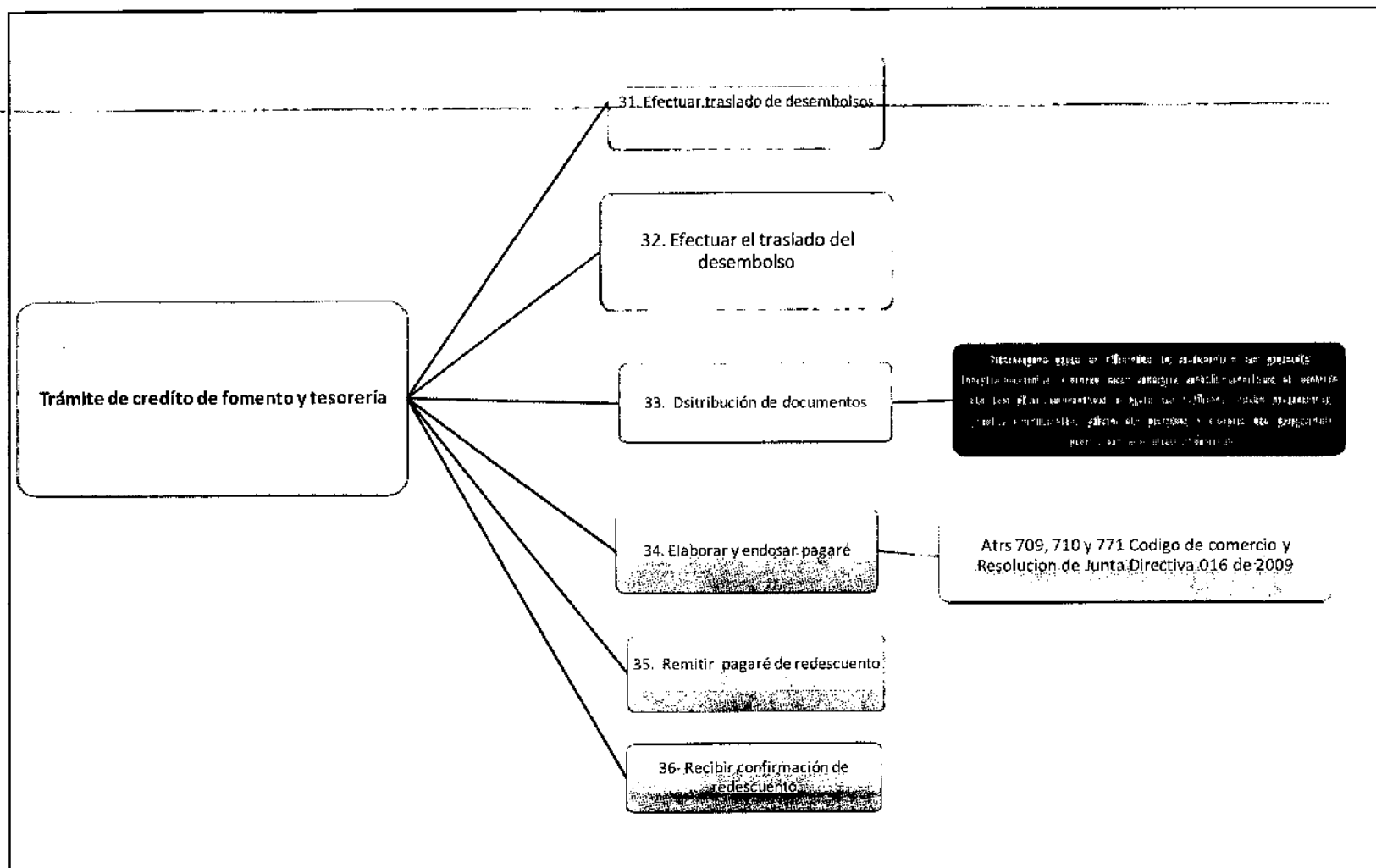


Ilustración 7 - Análisis normativo Crédito de Fomento y Tesorería. Parte 7 / 7

6.3.2 Descuento de actas y facturas en el Departamento de Antioquia

Se realizó el análisis normativo del trámite y se presenta a manera de mapa conceptual. Se identificaron los pasos de cada procedimiento y los que son susceptibles de mejora o intervención.

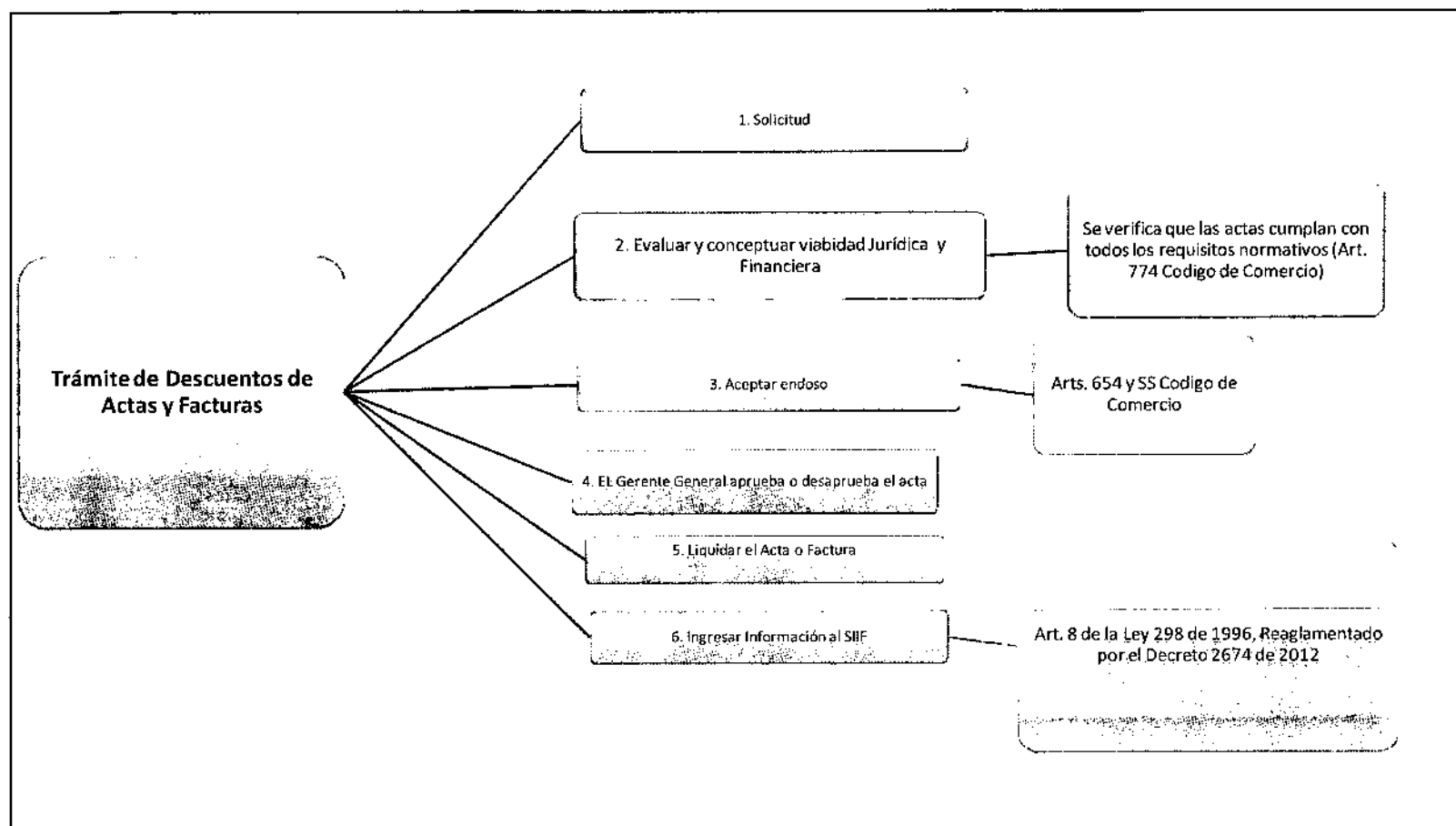


Ilustración 8 - Análisis normativo Descuento de Actas y Facturas. Parte 1 / 2

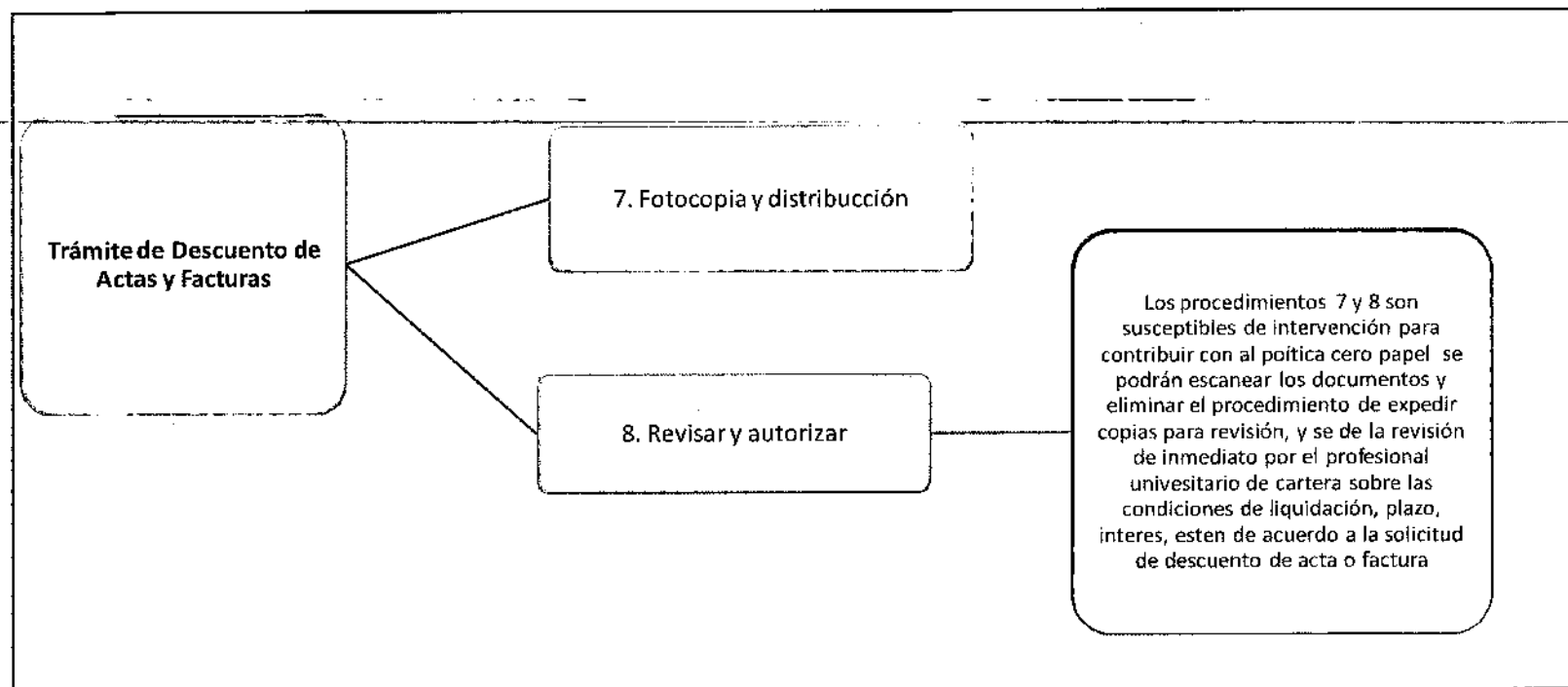


Ilustración 9 - Análisis normativo Descuento de Actas y Facturas. Parte 1 / 2

6.3.3 Recaudo, administración y pagos

Se realizó el análisis normativo del trámite y se presenta a manera de mapa conceptual. Se identificaron los pasos de cada procedimiento y los que son susceptibles de mejora o intervención.

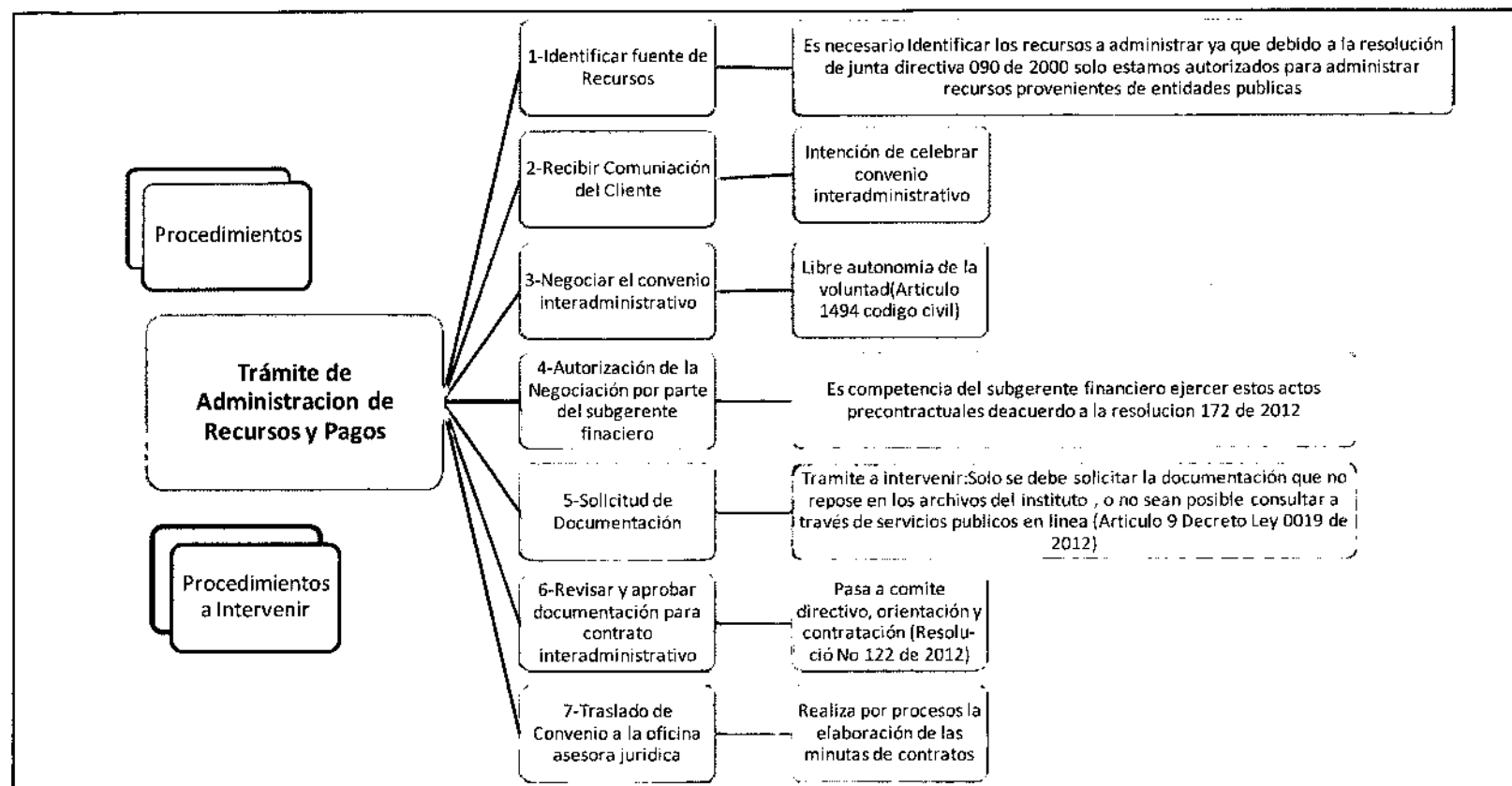


Ilustración 10 – Análisis normativo Recaudo, administración y pagos. Parte 1 / 4

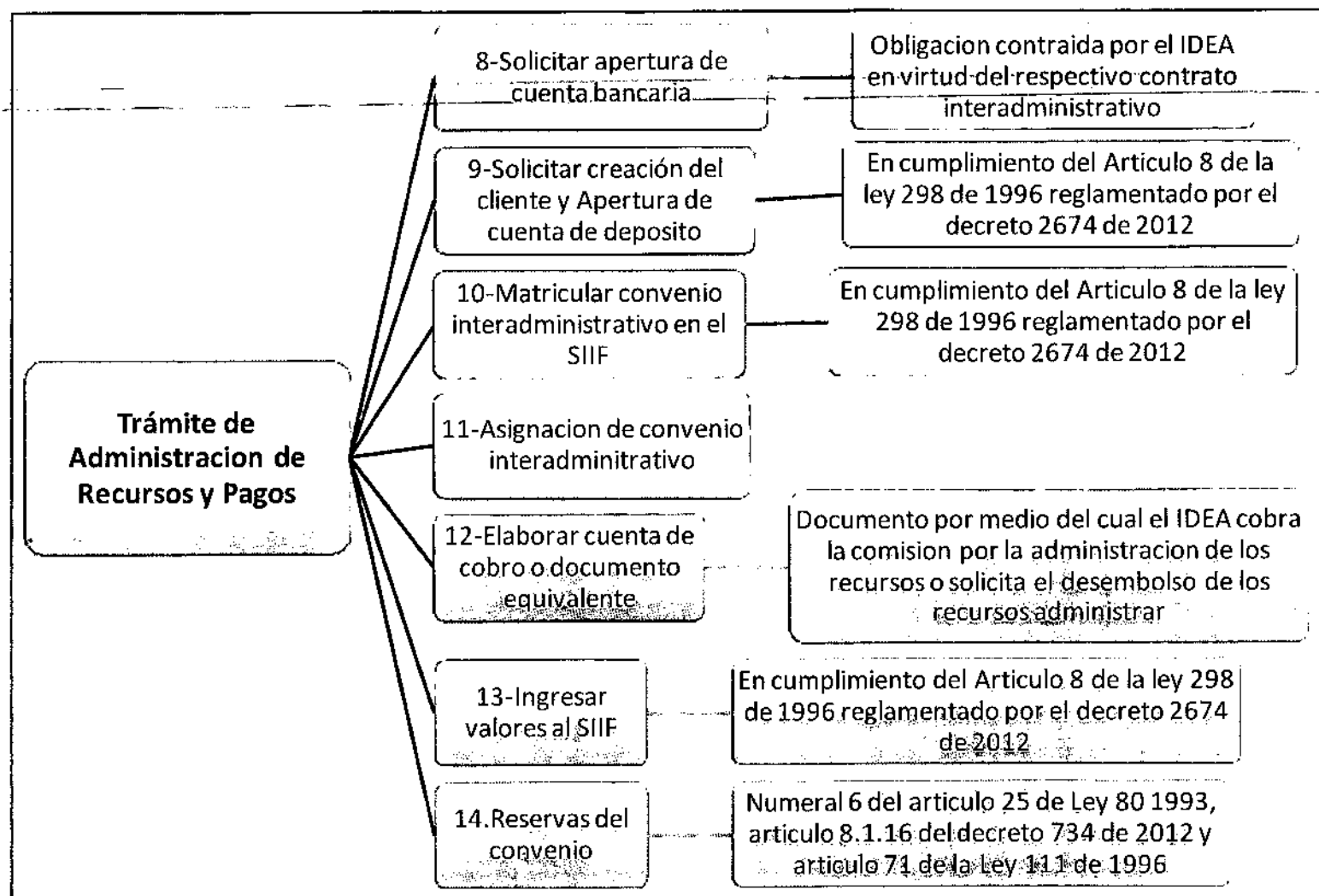


Ilustración 11 - Análisis normativo Recaudo, administración y pagos. Parte 2 / 4

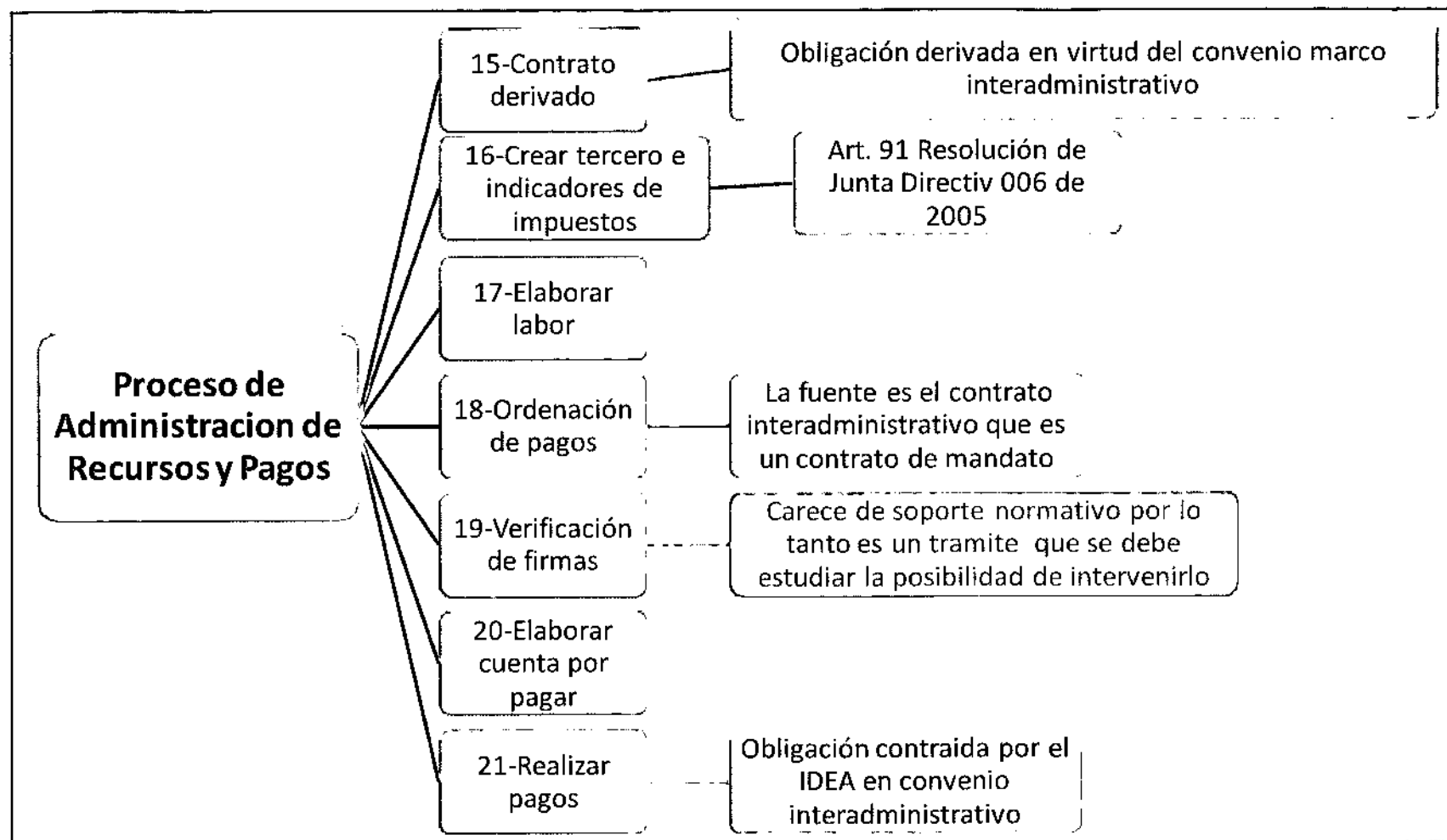


Ilustración 12 - Análisis normativo Recaudo, administración y pagos. Parte 3 / 4

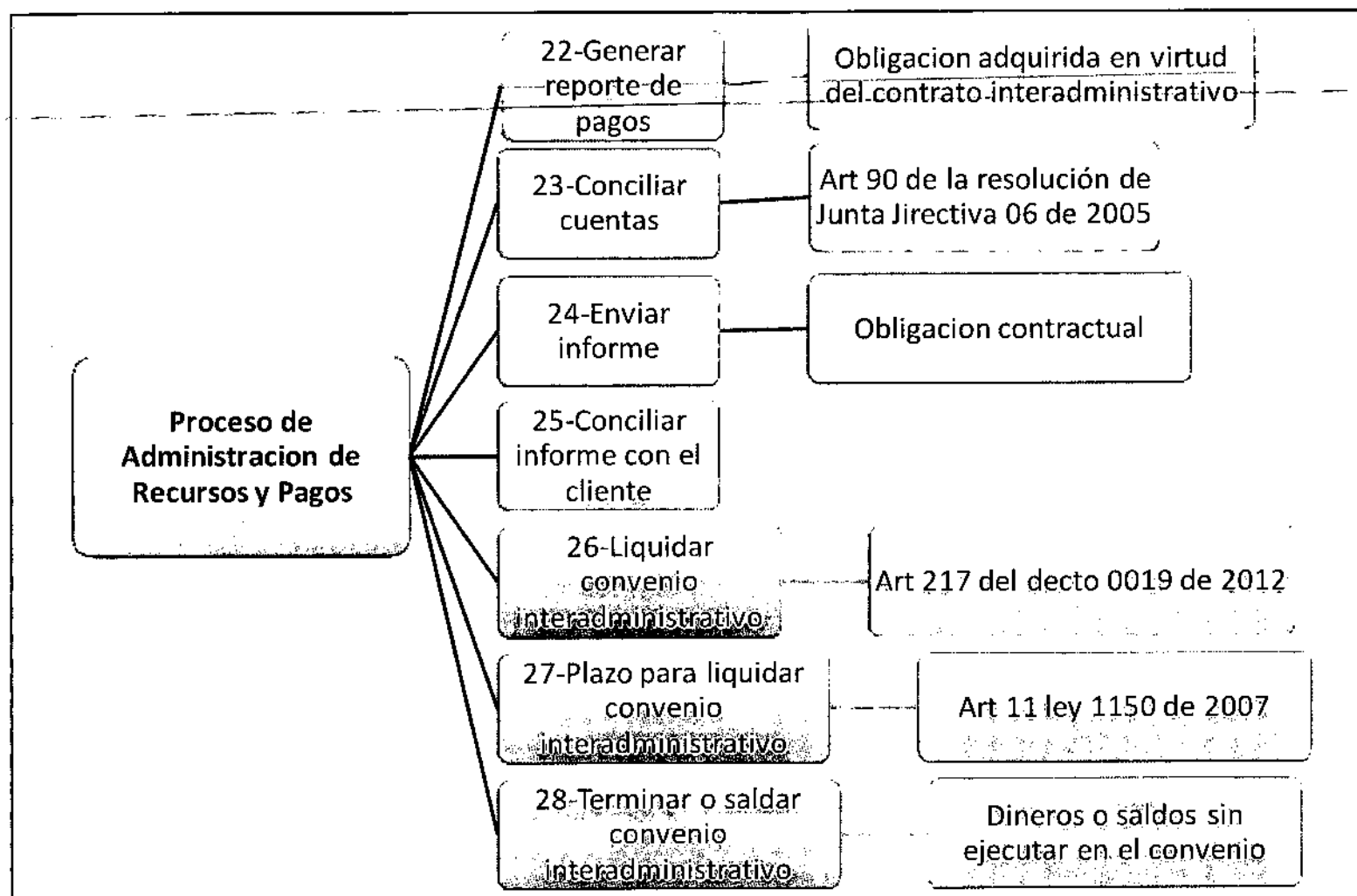


Ilustración 13 - Análisis normativo Recaudo, administración y pagos. Parte 3 / 4

6.3.4 Depósitos

Se realizó el análisis normativo del trámite y se presenta a manera de mapa conceptual. Se identificaron los pasos de cada procedimiento y los que son susceptibles de mejora o intervención.

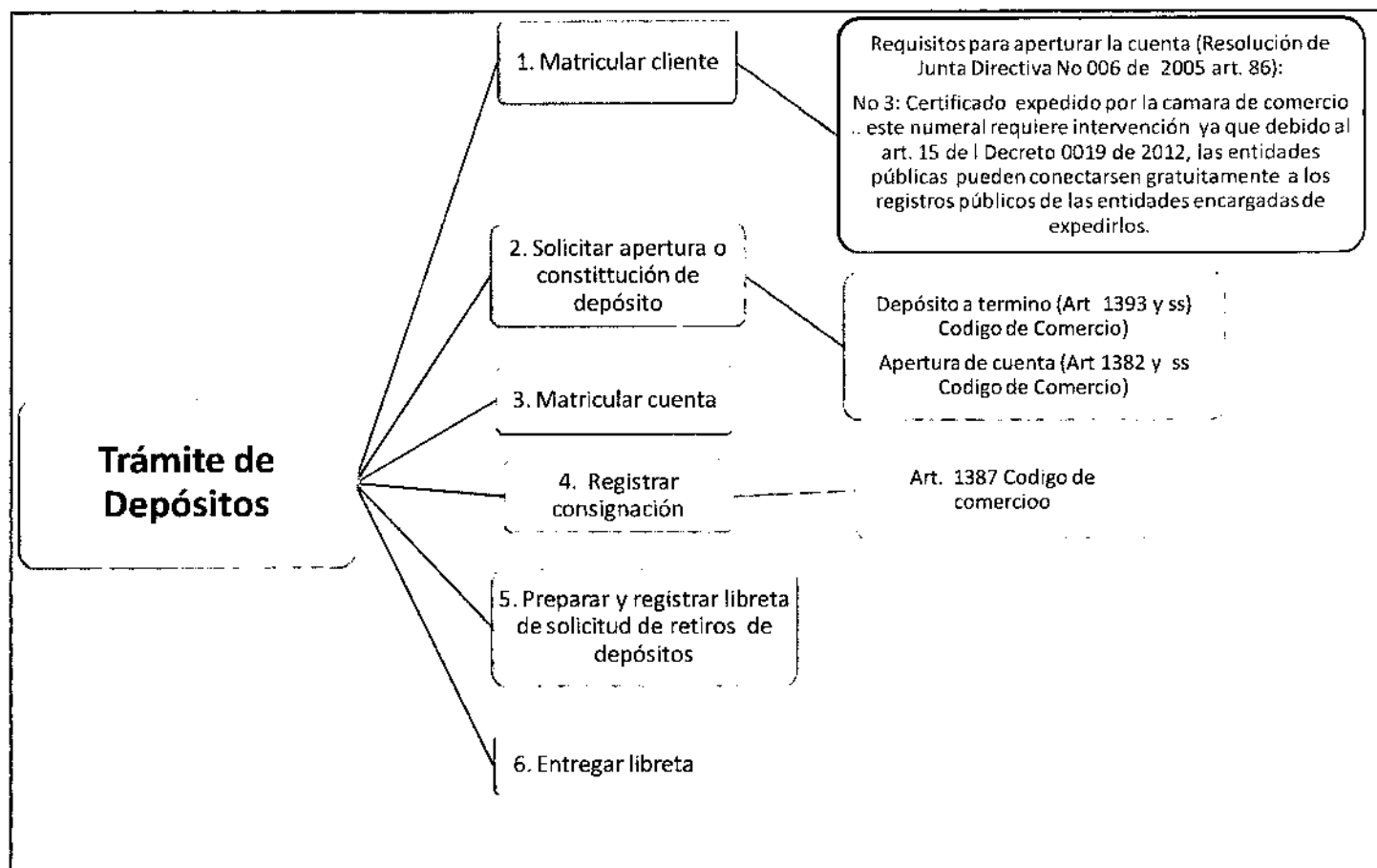


Ilustración 14 - Análisis normativo Depósitos. Parte 1 / 3

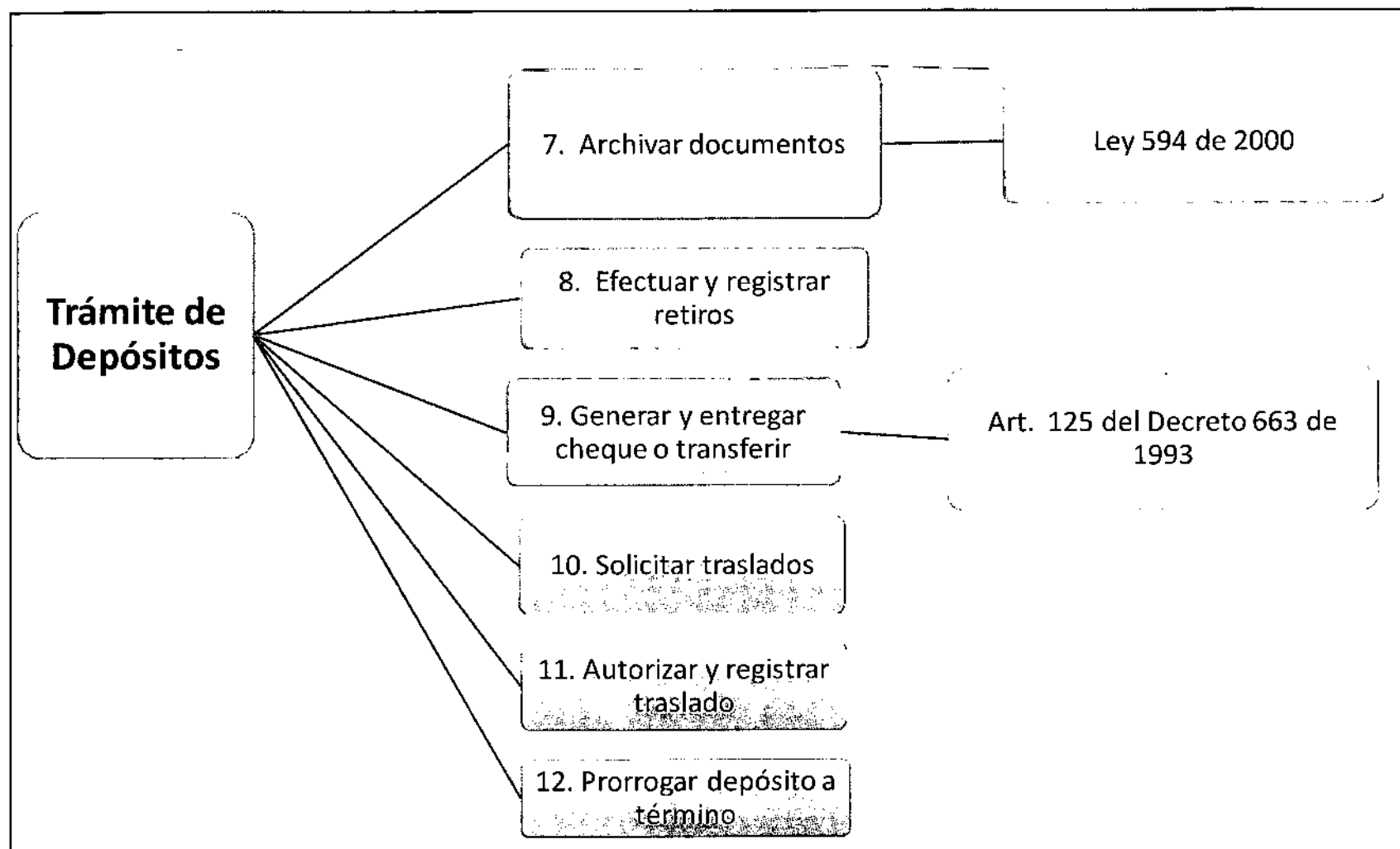


Ilustración 15 - Análisis normativo Depósitos. Parte 2 / 3

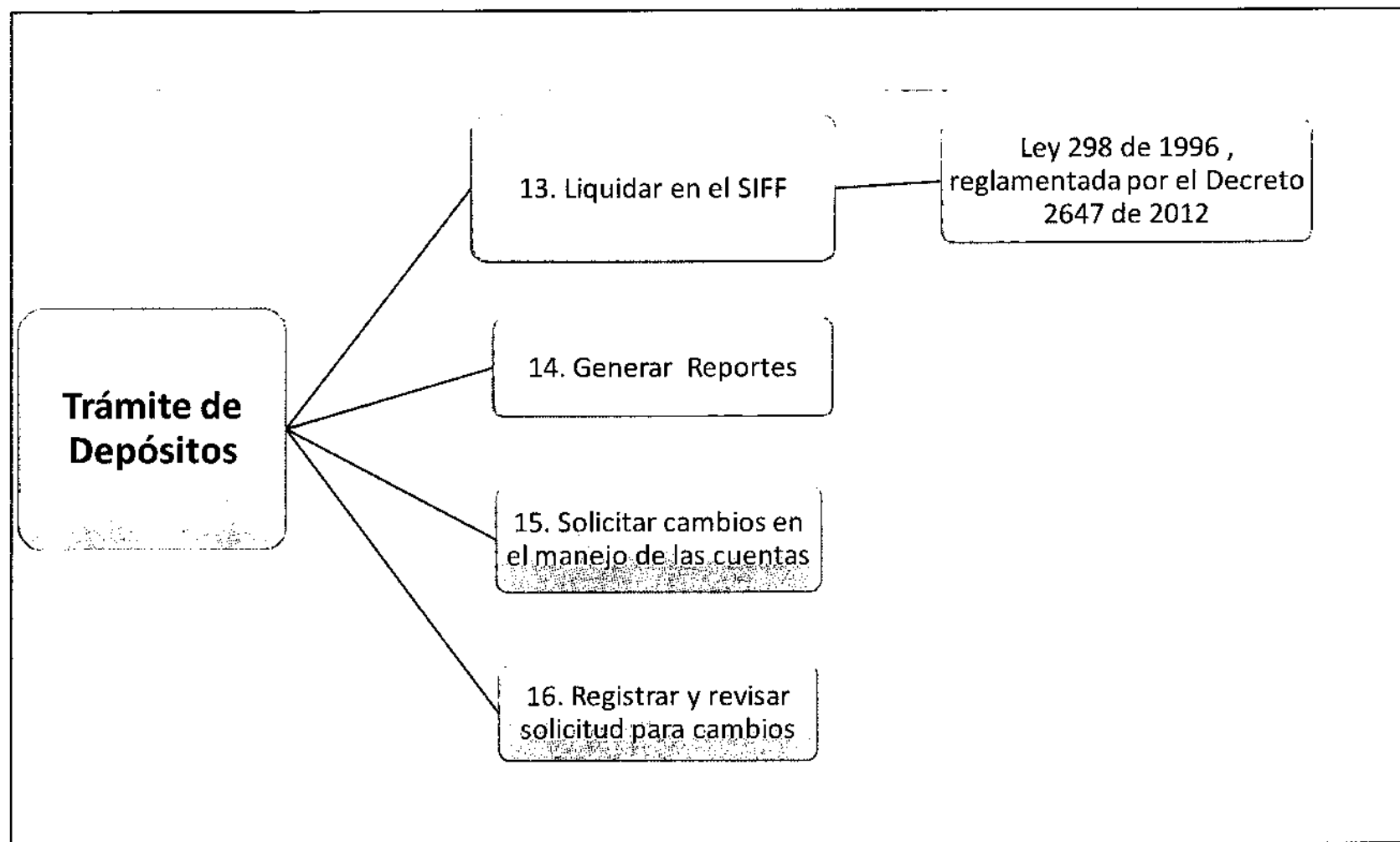


Ilustración 16 - Análisis normativo Depósitos. Parte 3 / 3

6.4 Priorización de trámites a intervenir

En una primera fase, se realizó una sensibilización de la Ley Antitrámites en los grupos primarios de cada área con excelentes resultados toda vez que al interior de las áreas se lograron identificar actividades innecesarias o repetidas, siendo este un insumo para la segunda fase, además se socializaron en términos generales los conceptos del Decreto Ley 019 de 2012.

En la segunda fase se programaron reuniones con cada líder de proceso para realizar un trabajo integral, optimizando el tiempo en las reuniones cuyo objetivo era atender varios frentes simultáneamente. Para revisar el proceso se contó con el líder del Sistema Gestión de la Calidad, para identificar requerimientos de software con el líder de Gobierno en Línea, para aplicar la Ley Antitrámites en los procesos con la Oficina Asesora Jurídica y el Centro de Administración Documental. La Oficina de Control Interno coordinó la logística y verificó que estas reuniones fueran de manera eficiente y efectiva para el logro del objetivo planteado.

Se calificaron entonces los trámites a intervenir, de acuerdo con los factores internos y externos indicados en el decreto 2641 de 2012. Para ello se elaboró una matriz de priorización de trámites, donde se calificó cada riesgo con respecto a los diferentes factores, estableciendo la escala de calificación así:

- 1: alto
- 2: medio
- 3: bajo

El resultado de la calificación se puede apreciar en la matriz de priorización de trámites.

TRAMITE	FACTORES INTERNOS			FACTORES EXTERNOS				TOTAL
	Complejidad	Costo	Tiempo	Pago	PQRS	Auditorías	Consulta ciudadana	
Crédito de Fomento y crédito de Tesorería	2	3	3	3	2	3	1	17
Descuento de Actas	1	1	1	3	1	1	1	9
Recaudo, administración y pagos	2	2	3	3	1	3	2	16
Depósitos	2	1	2	2	1	1	2	11

Tabla 1 - Matriz de priorización de trámites

Basado en estos resultados, el comité mencionado anteriormente realizó 11 reuniones entre agosto y diciembre de 2012 para depurar y revisar los dos trámites de mayor incidencia y calificación: "Crédito de Fomento y crédito de Tesorería" y "Recaudo, Administración y Pagos".

Para el 30 de agosto de 2013, el trámite de “Depósitos” estará revisado en su totalidad y racionalizado en los pasos o actividades que fueran susceptibles de ello.

El trámite “Descuento de Actas” será evaluado antes del 30 de junio de 2014.

6.5 Racionalización de trámites

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

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

6.5.1 Simplificación, optimización y automatización

A través del proyecto de Portales de Colaboración que está en proceso de implementación, los trámites de Crédito de Fomento y Crédito de Tesorería reducirán costos para el usuario en tanto que este no tendrá que desplazarse a la sede del Instituto para iniciar el trámite. Esta mejora estará implementada en el primer semestre del 2014. Se trata de una actividad que tiene implícita la simplificación, optimización y automatización.

Adicionalmente se está desarrollando el Módulo Gerencial, el cual ofrece servicios como cubos de información, reportes, tablero de mando, mapas geo-referenciados, entre otros, con información proveniente de las diferentes bases de datos con las que cuenta el instituto. 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. Para diciembre 31 de 2013, todos los trámites registrados en el SUIT contarán con el apoyo del Módulo Gerencial para obtener información relacionada a dicho trámite. Esta actividad incorpora igualmente simplificación, optimización, automatización e interoperabilidad.

Para el 30 de Junio de 2013 se podrá contar con el servicio de Botón de Pagos en Línea (PSE), con el fin de que los clientes del Instituto puedan realizar pagos de las obligaciones y consignaciones a las cuentas de depósito a la vista, ofreciendo mayor seguridad, reducción de pasos y optimizando los procesos que soportan los trámites.

6.5.2 Eliminación, estandarización e interoperabilidad

Ninguno de los trámites identificados fue eliminado, por tratarse de trámites vitales para el funcionamiento del Instituto. Sin embargo, algunas de sus actividades y pasos fueron

identificados y serán modificados de acuerdo con el cronograma establecido para la revisión de los trámites pendientes.

Igualmente, se harán mejoras en cuanto a interoperabilidad, de acuerdo con el avance de la implementación de la directriz "Gobierno en Línea". Se llegará a la tercera fase de gobierno en línea para el 30 de junio de 2014.

6.6 Resultados parciales de la revisión de trámites: avances en la implementación de la estrategia antitrámites durante el año 2012

6.6.1 Proceso Colocaciones:

- Crear en la plantilla de memorando un espacio para identificar el expediente.
- Cuando en el punto 6.3. "Revisar la Documentación" se establece que está incompleta se deberá enviar correo al cliente solicitando enviar lo faltante pero que al momento de dar respuesta cite el radicado del IDEA No. XXXXX de la solicitud inicial que se recibió.
- Eliminar la actividad 6.4 "Solicitar concepto a la Oficina Asesora Jurídica sobre la autorización de endeudamiento", por considerarse innecesario.
- Los documentos internos del procedimiento donde se mencionan los formatos que se requieren en el proceso, se están revisando por parte de la Profesional designada por la Subgerencia Comercial junto con el líder del Sistema de Gestión de la Calidad.
- En el punto No. 6.11 "Elaborar acta de comité de crédito" el acta deberá pasar virtualmente para que sea revidada por los miembros del comité antes de imprimirse y pasar para firma con el ánimo de apuntar también a la cultura de cero papel.
- En el punto 6.14 "Comunicar decisión sobre la solicitud de crédito", solo se deberá imprimir original (para el cliente) y copia (se escanea y se envía ala Subgerencia Comercial de Fomento y Desarrollo para anexar al expediente).
- Se debe crear una actividad de responsabilidad de quien recibe la información que trae un cliente y certifique cuáles de los requisitos ya reposan en la institución.
- Cuando se implemente en el IDEA el flujo de documentos se eliminará el memorando, pues se haría seguimiento a través de este sistema, además se debe recalcar que el memorando que se envía por QFDocument no se debe imprimir ni para enviar la carpeta ni para anexar al expediente, pues este reposa en el sistema.
- La Oficina Asesora Jurídica no deberá devolver el expediente del crédito si se detecta alguna inconsistencia, solo se enviara un correo electrónico informando lo faltante.
- En el punto No. 6.29 "Revisar y aprobar desembolso" esta actividad autorizada por el subgerente comercial no debe ser revisada nuevamente por el auxiliar administrativo de cartera pasa es al Director de Cartera.
- El formato de preliquidación del pagaré debe llegar diligenciado desde el comité de crédito.
- En el punto No. 6.39 "REMITIR PAGARÉ DE REDESCUENTO" solo se debe autenticar el pagaré original, el que se envía a FINDETER, pues la copia que se envía a Tesorería no lo requiere por ley antitrámites.

- Elevar una a consulta a FINDETER sobre lo que piensan con las autenticaciones con respecto al artículo 25 del Decreto 19 de 2012.
- En el punto No. 6.44. solo debe quedar "CANCELAR SALDOS DE CONTRATOS DE EMPRESTITO". Periódicamente los profesionales universitarios de la Subgerencia Comercial de Fomento y Desarrollo revisarán los créditos y saldos de créditos sin desembolsar para verificar con los clientes cuales serán utilizados y cuáles no. Lo demás se debe eliminar del proceso.

6.6.2 Proceso Recaudo, Administración y Pagos.

- Inciso 6.3. NEGOCIAR EL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO O CONVENIO: Con base en la comunicación del cliente y de las políticas definidas institucionalmente, el Gerente General, el Subgerente Financiero o el Director Operativo de Administración de Proyectos y Convenios, la Oficina Asesora Jurídica procede de común acuerdo con el cliente a definir las condiciones del Contrato Interadministrativo tales como: el objeto, el valor, el plazo, las responsabilidades tanto del IDEA, como del CLIENTE, el ordenador del pago por parte del cliente, la cuota de administración por el recaudo, la administración y pago de los recursos, el rendimiento que el IDEA reconocerá por los recursos, el apoyo logístico esperado, la forma de hacer los recaudos, entre otros. También se deben definir las condiciones los términos contractuales para elaborar la minuta del Contrato Interadministrativo. (Está en el proceso de contratación)
- Inciso 6.4 SOLICITAR DOCUMENTACIÓN AL CLIENTE PARA ELABORAR EL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO O CONVENIO: Definidos las condiciones los términos contractuales, el Director Operativo de Administración de Proyectos y Convenios procede a solicitar al cliente los documentos necesarios para la elaboración del Contrato Interadministrativo de administración, los cuales se radican en el Archivo Central del IDEA. Una vez recibidos son remitidos por el Archivo a la Dirección Operativa de Administración de Proyectos y Convenios para tramitar la elaboración del Contrato Interadministrativo.
- Inciso 6.5 REVISAR Y APROBAR LA DOCUMENTACIÓN PARA ELABORAR EL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO: La secretaria de la Dirección Operativa de Administración de Proyectos y Convenios recibe y pasa esta documentación al Director Operativo de Administración de Proyectos y Convenios, quien la revisa y mediante memorando la envía a la Dirección Administrativa. Oficina Asesora Jurídica para que se presente al comité de contratación para su aprobación y posterior traslado a la Oficina Asesora Jurídica para que realicen la minuta del convenio interadministrativo.
- Inciso 6.6 ELABORAR CONTRATO INTERADMINISTRATIVO: El abogado designado por el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica procede a realizar los estudios previos y el perfil del convenio los cuales deben ser suscritos por la Directora Operativa Administración de Proyectos y Convenios y además elabora el Contrato Interadministrativo. (Ver proceso de contratación.)
- Inciso 6.12 Se discutió si basados en la estrategia cero papel, la impresión del pantallazo que allí se menciona si sería necesario. Se concluyó que se seguiría imprimiendo, pues debe estar como evidencia de la carpeta física.
- Inciso 6.14 Se recomienda agregar donde se refiere a cuenta de cobro: y/o documento equivalente.



- Inciso 6.17.1 Los proyectos de pliegos se envían a la Oficina Asesora Jurídica para que proceda con la contratación.
- Inciso 6.18 A la Directora Operativa de Administración de Proyectos y Convenios; a la Dirección Operativa de Contabilidad y Presupuesto.
- Inciso 6.23 El Soporte se archiva en carpeta virtual del respectivo contrato interadministrativo. Además todas las solicitudes de pago deben referir el número y la fecha del contrato.
- Inciso 6.26 Adaptado al nuevo sistema de información en línea.

6.7 Estrategias a seguir

Los cambios y mejoras a los procedimientos se presentarán al comité designado para su respectivo trámite ante las instancias correspondientes.

Es importante resaltar que el enlace entre la Oficina Asesora de Planeación y el "Comité Anticorrupción y Antitrámites" será el líder del Sistema de Gestión de la Calidad. Además, se establece que dicho comité sesionará cuando sean requeridas revisiones en los procesos que impliquen cambios o mejoras.

7 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

El Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA- de conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción, describe los mecanismos que la ciudadanía puede utilizar para conocer los procesos internos del Instituto, con el fin de asegurar la disponibilidad y claridad de la información al ciudadano.

La estrategia implementada por el Instituto garantiza la equidad, la eficiencia y la calidad para informar a los ciudadanos sobre las acciones y gestión de la administración pública. Por este motivo, se generan procesos de comunicación permanente que vinculan a los ciudadanos en la formación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Los medios de comunicación son algunos de los canales que utiliza el IDEA para informar a la ciudadanía, además crean espacios de participación entre el Instituto y los ciudadanos sobre los asuntos públicos.

Igualmente, promover la movilización y participación de los ciudadanos al Instituto para que conozcan los procesos y trámites internos del IDEA y de esta manera se conviertan en validadores estratégicos para la promoción del desarrollo de Antioquia.

El IDEA desarrollará antes del 31 de diciembre del 2013, las acciones necesarias para cumplir con los mecanismos de participación ciudadana propuestas dentro de la estrategia de Rendición de Cuentas.

7.1 Componentes

7.1.1 Información

El Instituto considera que informar a los ciudadanos permanentemente es una condición necesaria para que la participación ciudadana sea posible, además de generar espacios de diálogo para responder a las inquietudes. Es por esto que en el IDEA contamos con los siguientes medios de comunicación:

7.1.1.1 Programa de televisión 125 Ideas

Es el programa de televisión de los Alcaldes y alcaldesas de Antioquia, se realiza conjuntamente con la Gobernación de Antioquia y Teleantioquia. En cada emisión los televidentes podrán conocer las historias, las potencialidades y las facetas de dos municipios pertenecientes a subregiones diferentes. Por medio de este programa podemos visibilizar el trabajo conjunto que el IDEA está adelantando para el desarrollo con los 125 municipios.

7.1.1.2 Boletín externo

Es un medio que le apuesta a informar a entidades del acontecer Institucional. De igual manera muestra el desempeño y principales noticias de las empresas en las cuales tiene participación accionaria el IDEA. Visibiliza análisis de temas de actualidad relacionados con la actividad misma del Instituto.

7.1.1.3 Ruedas de prensa y campañas de comunicación

El Instituto informa a los ciudadanos y clientes externos sobre los trámites, procesos y ejecución del presupuesto del IDEA, por medio de las ruedas de prensa y campañas comunicacionales que se lideran desde la Oficina Asesora de Comunicaciones.

7.1.1.4 Impresos y publicaciones del Instituto

El instituto produce piezas comunicacionales que sirven como medio informativo para los ciudadanos y clientes externos. En estos impresos y publicaciones se contaremos sobre los procedimientos del IDEA.

7.1.2 Diálogo

El fomento del diálogo dentro del proceso continuo de rendición de cuentas se puede apreciar en las estrategias de redes sociales, donde se aprovecha la interacción con la ciudadanía, así como la página web, donde se estimula la participación ciudadana a través de foros y enlaces para contactar con la entidad.

7.1.2.1 Visitas al IDEA (validadores)

Promover las visitas de los ciudadanos y clientes del Instituto para que conozcan los procesos y tramites del IDEA. Cada visita debe tener un énfasis específico, de acuerdo con los participantes convocados. De igual manera, el énfasis permite seleccionar los espacios de interacción, para promover la presentación de experiencias ejemplarizantes.

- Encuadre: contextualización y conocimientos previos sobre el Instituto
- Visita: recorrido por el Instituto para mostrar los diferentes procesos internos, si es necesarios propiciar el intercambio y realimentación de experiencias.
- Socialización: cierre de la jornada con una conversación sobre los aprendizajes y recomendaciones.

7.1.2.2 Visitas a las empresas donde el IDEA tiene inversiones

Implementar visitas de nuestros clientes a las entidades donde el Instituto tiene inversiones contraladas, con el fin de que conozcan el desarrollo de otras empresas, además de enterarse de las inversiones que está haciendo el Instituto.

7.1.2.3 Página web (www.idea.gov.co)

Además de la función informativa que le es propia, la Oficina Asesora de Comunicaciones acompaña a la Dirección Operativa de Sistemas en la administración y actualización del portal web de Instituto, de acuerdo con los parámetros establecidos por la estrategia de Gobierno en Línea (Decreto 1151 de 2008). En esta página se publica información sobre proyectos y actividades institucionales, informes de control y gestión, estados financieros y otra información dirigida a los diferentes grupos de interés. Se interactúa con el público externo a través de foros.

7.1.2.4 Redes sociales

Antioquia la más educada plantea un nuevo modelo de desarrollo para todo el Departamento, construido sobre los principios de la transparencia, la responsabilidad, la participación,

deliberación, el pluralismo, el bien común y la institucionalidad. En el avance y desarrollo de este proceso es necesario tener en cuenta a la ciudadanía, para que ella exprese libremente y haga aportes a la construcción de la sociedad que todos queremos y vigile los proyectos formulados en el plan de desarrollo del Instituto. Para esto utilizamos las siguientes redes sociales:

- Facebook: Idea Antioquia
- Twitter: @IDEA_Antioquia
- Youtube: Idea- Antioquia
- Flickr: Idea - Antioquia

7.1.3 Incentivos o sanciones

Teniendo en cuenta que la comunicación es transversal a todas las áreas del Instituto, se implementará una encuesta para realizarse en las Auditorías Internas, donde se preguntará a los servidores públicos cómo rinden cuentas desde sus procesos. La dependencia que muestre el proceso mejor comunicado a los ciudadanos, con relación a rendición de cuenta, tendrá un reconocimiento. Igualmente, quienes presenten problemas deberán crear un plan de mejoramiento. Además, de las acciones de Control Interno y Gestión Humana.

Reconocimiento: se enviará un oficio al servidor público con copia a la hoja de vida por haber contribuido en proceso de rendición de cuentas.

Sanción: se basará en la Ley 734 del Código Único Disciplinario

7.2 Consideraciones

La rendición de cuentas al interior de la entidad se ve como un proceso continuo que busca incentivar la participación y control ciudadano mediante las diferentes estrategias mencionadas.

Para ello igualmente se cuenta con herramientas para dar a conocer los resultados de la gestión a los grupos de interés:

Normas	Ley 1474 de 2011
Procedimientos	Procesos de comunicación interna y externa- Procesos de Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias.
Metodologías	Estrategias en los medios de comunicación, programas especiales (validadores) y auditorías internas.
Estructuras	Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina de Atención al Ciudadano.
Prácticas	Acciones – ejercicio
Resultados	Encuestas e indicadores (formularios de evaluación de satisfacción)

Tabla 2 - Herramientas para la rendición de cuentas

7.3 Ruta de la rendición de cuentas

El IDEA adoptará su propia ruta de rendición de cuentas siguiendo el cronograma planteado con acciones concretas a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Acción	Fecha
Insumos ▪ Diagnóstico del proceso anterior ▪ Mapa de actores y caracterización de ciudadanos ▪ Necesidades de información de los ciudadanos ▪ Capacidad operativa y disponibilidad de recursos	Junio 30 de 2013
Diseño ▪ Elección y cronograma acciones de información ▪ Elección y cronograma acciones de diálogo ▪ Elección y cronograma acciones de incentivos	Agosto 30 de 2013
Ejecución e implementación	Diciembre 31 de 2013
Evaluación y monitoreo ▪ Evaluación de cada acción ▪ Evaluación estrategia en conjunto ▪ Informe de Rendición de Cuentas general ▪ Informe de Rendición de Cuentas general ▪ Evaluaciones externas	Diciembre 31 de 2013

Tabla 3 - Ruta de la rendición de cuentas en el IDEA

8 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

8.1 Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

El Instituto para el Desarrollo de Antioquia –IDEA– de conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, genera estrategias de atención con los ciudadanos y clientes externos con información, asesoría oportuna, clara y veraz, que les facilite la realización de trámites al interior del Instituto.

Por lo tanto, en la Oficina de Atención al Ciudadano se determinan los procedimientos que deben seguirse para la recepción y el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas al Instituto, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes y en las normas internas de la Institución.

Los ciudadanos o clientes externos del Instituto pueden manifestar de manera verbal o escrita su agrado o inconformidad frente a una situación determinada a través de los medios dispuestos por el IDEA y mediante este mecanismo se mide la satisfacción del ciudadano. Para atender la demanda el Instituto implementa los protocolos de atención al ciudadano, procedimientos internos de atención, capacitaciones a los servidores públicos, estrategias de divulgación y evaluación de la atención.

El IDEA desarrollará antes del 31 de diciembre del 2013, las acciones necesarias para cumplir con los guiones y protocolos propuestas dentro de la estrategia del Plan de Atención al Ciudadano.

Con el fin de contar a los ciudadanos y clientes externos sobre los procedimientos y trámites del Instituto, además de sus derechos, el IDEA contará con una campaña comunicacional para difundir la información necesaria y la existencia de la Oficina de atención al Cliente, donde se encontrará en lugar visible la información actualizada sobre derechos de los usuarios, descripción de procedimientos, trámites y servicios, tiempos de entrega promedio, requisitos necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos, horarios de atención y la persona a cargo de recibir quejas, reclamos y sugerencias.

8.2 Consolidación de la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos y fortalecimiento de los canales de atención

Los protocolos de atención al ciudadano serán entregados a todos los servidores públicos y contratistas del Instituto para el Desarrollo de Antioquia–IDEA–, de esta manera, todos tendrán conocimientos de los lineamientos para la adecuada prestación del servicio



El Instituto cuenta con diferentes canales de atención y diferentes públicos de interés. A continuación se presentan las estrategias que permiten prestar una buena atención al ciudadano catalogado en su grupo de interés.

8.2.1 Ciudadanía en general (información y portafolio de servicios)

Se relacionan los protocolos que se aplican en los diferentes espacios del Instituto para la atención de la ciudadanía en general:

8.2.1.1 Atención presencial

Cuando los ciudadanos recurren personalmente al Instituto para conocer información sobre créditos, depósitos, convenios y proyectos, se debe tener en cuenta:

- **Presentación personal:** los servidores públicos y contratistas que tengan contacto con los ciudadanos debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión.
- **La voz:** para que la información sea comprensible para la ciudadanía, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.
- **Actitud:** tener siempre una buena actitud para atender a los ciudadanos, para esto, es fundamental mirar a la ciudadanía, demostrando interés, posición de escucha y reflejar confianza en la información que se está dando. Además en la expresión de la cara es relevante una sonrisa que no sea falsa ni forzada pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se está brindando.
- **La postura:** la postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.

8.2.1.2 Atención de servicio telefónico

Con el fin de asegurar un adecuado contacto telefónico se debe utilizar un tono de voz moderado, un timbre agradable, que se adecúe a las circunstancias de la conversación con el ciudadano, para ello:

- Al inicio del contacto use un tono cálido y amable.
- Al momento de dar información, refleje seguridad.
- Cuando el ciudadano recurra por una duda, queja o reclamo sea persuasivo, contundente y proyecte seguridad en la voz.
- Para finalizar la información sea concluyente y despídase cortésmente. En el contacto telefónico utilice una menor velocidad en la conversación, que la empleada en forma presencial. Tenga en cuenta el grupo poblacional al cual se dirige, adoptando un ritmo de conversación acorde, que le permita que la llamada sea eficaz.
- Se debe utilizar una pronunciación clara, y nítida, con una buena articulación y vocalización para que la ciudadanía comprenda el mensaje. Se recomienda hablar a una distancia de 3 cm. aproximadamente del auricular.

Tener en cuenta en la atención telefónica:

- Hacer sentir a la ciudadanía que se está atento, con un tono de voz empático de acogida.
- No se debe tutear al ciudadano como sinónimo de respeto pues no se le ve al interlocutor.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar hasta cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al ciudadano cuando está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Reformula los hechos importantes.
- Cuando el ciudadano hable, debe hacerse entender que se le está escuchando mediante la emisión sonidos o palabras de afirmación.

8.2.1.3 Presentación de los puestos de trabajo

Brindarle a los ciudadanos, a través del orden y el aseo de nuestros puestos de trabajo un espacio agradable, limpio y organizado, de manera que tengamos un impacto inmediato en la percepción del ciudadano.

El puesto de trabajo donde se atiende al ciudadano debe de estar bien presentado. Para esto debemos tener en cuenta:

- Mantenerlo en orden y aseado.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- Mantener lo necesario en el escritorio.
- Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.

8.2.1.4 Atención a ciudadanos en situación de discapacidad, adultos mayores y mujeres en estado de gestación

Se debe prestar un servicio rápido y oportuno a los ciudadanos en situación de discapacidad, adultos mayores y mujeres en estado de gestación. Estos grupos poblacionales deben tener especial consideración y un tratamiento acorde con su estado, otorgándoles preferencia en la atención. Para esto se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- El vigilante deberá atenderlos inmediatamente y dirigidos a la recepción para ser ubicados con el servidor público o contratista que le brindará atención.
- El servidor público o contratista debe identificar el tipo de condición del ciudadano para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle.
- Se debe averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención del ciudadano.
- Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano.

8.2.1.5 *Cómo dar una respuesta negativa a un ciudadano*

En muchas ocasiones los ciudadanos que acuden al Instituto para hacer una petición, queja o reclamo esperan obtener una solución positiva a su requerimiento, sin que ello sea posible, porque la solución no depende del IDEA, sino de otras entidades. En esta situación con el ciudadano se debe tener en cuenta las siguientes indicaciones:

- Ofrecer disculpas al ciudadano por los inconvenientes que la respuesta positiva le puedan ocasionar.
- Mostrar alternativas, que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiera, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Indíquele al ciudadano una posible acción a realizar, por ejemplo, "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende, en caso de ser posible, una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano su comprensión.

8.2.2 **Alcaldes y alcaldesas de Antioquia**

Los alcaldes y alcaldesas de Antioquia hacen parte del público objetivo del Instituto porque ellos son los que toman la decisión de hacer los créditos y depositar los recursos de sus municipios en el IDEA. El Instituto tiene como objetivo fomentar el desarrollo de los municipios, por este motivo debe ser una estrategia generar cercanía con los alcaldes y alcaldesas de Antioquia

Para tener mayor cercanía y una buena relación con los alcaldes y alcaldesas, se debe trabajar en:

- Base de datos de todos los alcalde y alcaldesa con fotos (promocionarla con los servidores y contratista)
- Tener un protocolo especial para el trato con los alcaldes y alcaldesas cuando estén en el Instituto.
- Adéclar una oficina para las necesidades que estos requieran
- Enviarles información personalizada a los correos electrónicos sobre los servicios del Instituto.
- Informarlos sobre las novedades y avances del Instituto.
- Estrategias para generar vínculo
- Hacerlos partícipes de las actividades y eventos del Instituto
- Acompañarlos en las fiestas de sus municipios
- Asesorarlos en temas financieros y legales.

8.2.3 **Aliados de proyectos del IDEA (Dirección Operativa de Proyectos)**

El Instituto cuenta con cerca de 200 proyectos y convenios de administración de recursos que deben ser atendidos desde la estrategia de comunicación externa y atención al ciudadano. Para tal fin, la Oficina de Atención al Ciudadano pretende elaborar un plan de atención que contará con las siguientes actividades y plazos:



Diagnóstico	Agosto 2013
Diseño	Septiembre 2013
Implementación	Septiembre 2013 – diciembre 2013
Evaluación	Diciembre 2013

8.2.4 Aliados de inversiones del IDEA (Subgerencia de Inversiones)

El instituto tiene inversiones en 19 entidades que trabajan en el fomento desarrollo de los municipios, que deben ser atendidos desde la estrategia de comunicación externa y atención al ciudadano. Para tal fin, la Oficina de Atención al Ciudadano pretende elaborar un plan de atención que contará con las siguientes actividades y plazos:

Diagnóstico	Junio 2013
Diseño	Julio 2013
Implementación	Julio 2013 – diciembre 2013
Evaluación	Diciembre 2013



9 ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El sistema de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos es un medio para canalizar la opinión de los clientes y la ciudadanía en general, acerca del cumplimiento de la misión y la eficiencia de los procesos del Instituto, en virtud de los principios del Sistema de Gestión Institucional. La recepción de las PQRS en el Instituto es a través de los siguientes medios:

- Correos electrónicos: contactenos@idea.gov.co , quejasyreclamos@idea.gov.co
- Página web: www.idea.gov.co
- Redes Sociales:
 - Facebook: Idea Antioquia
 - Twitter: @IDEA_Antioquia
 - Flickr y Youtube: IDEA - Antioquia
- Teléfono: 01 8000 94 20 02
- Buzones de sugerencias en las instalaciones del IDEA
- Escrito: presentada al Centro de Administración Documental del IDEA
- Personal: a través del contacto con los funcionarios del Instituto

9.1 Definiciones

Petición: es un derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

9.2 Trámite para tratar los derechos de petición

9.2.1 Derecho de petición

Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por motivos de interés general o particular, y a obtener de estas respuestas oportunas, claras y completas sobre lo solicitado.

Las actuaciones que inicien cualquier persona ante el Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA, se le dará el trámite correspondiente al Derecho de Petición, de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política, hasta su efectiva tención, conforme a los lineamientos constitucionales y legales vigentes.

9.2.2 Modalidades de peticiones

En atención a la finalidad perseguida, las peticiones se clasificarán de la siguiente forma:

9.2.2.1 En interés general

Cuando la resolución del asunto interesa a una comunidad o grupo de personas indeterminado.

9.2.2.2 En interés particular:

Cuando la resolución del asunto interesa al peticionario o grupo de personas determinadas.

9.2.2.3 De Información:

Cuando se pretende tener acceso a información sobre actuaciones de la entidad o sobre documentos relativos a las funciones de su competencia, siempre que estos no tengan carácter reservado de acuerdo con las disposiciones legales.

9.2.2.4 De Consulta:

Cuando se solicita la interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de las funciones, conforme con las competencias del Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA.

9.2.3 Contenido de las peticiones.

Toda petición deberá contener, por lo menos los siguientes requisitos:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Los servidores públicos del Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA, tendrán la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimarán incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

9.2.4 Presentación de peticiones

Las solicitudes que se presenten en ejercicio del derecho de petición deberán dirigirse de manera respetuosa y podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo que disponga el Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA, como líneas telefónicas, fax, servicios informáticos electrónicos, página Web. (www.idea.gov.co)

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos de acuerdo a los lineamientos constitucionales y legales vigentes, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario lo que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

De conformidad con la legislación vigente, el Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA, podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito y pondrá a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente establezca lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento, por consiguiente, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con la petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que no contengan los formularios o formatos para las peticiones, sin que por su utilización el Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA quede relevado del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que le sean planteados más allá del contenido de dichos formularios.

9.2.5 Radicación de peticiones.

El escrito que contenga una petición deberá ser radicado en el el Centro de Administración Documental, con las siguientes anotaciones:

- Fecha y hora de recibo.
- Número de Radicación.
- Nombre del peticionario
- Dirección de procedencia
- Relación sucinta de la petición.
- Número de Folios anexos
- Dependencia a la cual se direccionará de manera inmediata, de acuerdo con políticas institucionales se remitirá a la dependencia asignada como la única facultada y competente para responder a nombre del Instituto.

- Fecha y número del oficio de respuesta.
- Fecha, número de salida y medio utilizado para la entrega de la respuesta.
- Observaciones cuando sea necesario.
- Trámite

La dependencia designada para responder a nombre del Instituto, será la encargada de recibir por parte del archivo las peticiones y a su vez será la facultada de analizar la petición de acuerdo a la materia y objeto de la solicitud y remitirá al área competente una copia para que proyecte su respuesta y anexe los documentos que se requieran, debidamente certificados si fuere del caso y envíe de nuevo a la oficina asignada el proyecto de respuesta con sus anexos, para responder a nombre del Instituto y realizar el seguimiento a los derechos de petición en el Instituto.

9.2.6 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Los casos en que excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

9.2.7 Peticiones incompletas y desistimiento tácito

Cuando una petición radicada esté incompleta; pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario dentro de los (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa en el Instituto se advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, indispensable para tomar una decisión de fondo, se requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, tiempo durante el cual se suspenderá el término para decidir.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

9.2.8 Desistimiento expreso de la petición

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada

9.2.9 Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas

Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, el Instituto podrá remitirse a las respuestas anteriores.

9.2.10 Funcionario Sin Competencia

Si el Instituto a quien se le dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado, el Instituto remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.

Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

9.2.11 Recursos

Contra los actos administrativos que resuelven peticiones, excepto aquellas en interés general, proceden los recursos de reposición, apelación y queja en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

9.2.12 Informaciones y documentos Reservados

Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial:

- Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
- Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
- Los amparados por el secreto profesional.

- Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.
- Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

9.2.13 Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

9.2.14 Insistencia del solicitante en caso de reserva

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante el Instituto, quien ha invocado la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al Juez Administrativo si se trata de autoridades distritales municipales decidir en Única Instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el funcionado respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal o al Juez Administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

- Cuando el Tribunal o el Juez Administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
- Cuando el Instituto solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo Tribunal o Juzgado Administrativo.

9.2.15 Inaplicabilidad de las excepciones

El carácter reservado de una información o de determinadas documentos, no será oponible a las autoridades judiciales ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente



competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

9.2.16 Alcance de los conceptos

Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por el Instituto como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

9.2.17 Información general de la entidad

Los documentos que hacen relación al Instituto para el Desarrollo de Antioquia - IDEA, las normas que le dan origen y las que definen sus funciones, naturaleza, estructura o el organigrama de la Entidad, podrán ser consultadas en el Centro de Administración Documental en el horario laboral, o en la página Web www.idea.gov.co en horario laboral.

9.2.18 Información especial y particular

Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se le expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan el carácter de reservado conforme con la Constitución o la Ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional.

9.2.19 Peticiones entre autoridades

En aplicación del principio de colaboración armónica cuando se requiera comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que obre en otra entidad pública, se procederá a solicitar a la entidad que corresponda el envío de dicha información. En tal caso, la carga de la prueba no corresponderá al usuario.

Cuando el Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA, debe dar información a otra entidad pública, se atenderá con prioridad dichas peticiones debiendo resolverlas en un término no mayor de diez (10) días.

9.2.20 Expedición de certificaciones

Corresponderá al responsable asignado para proyectar respuesta a las peticiones, expedir las certificaciones de acuerdo con su competencia y en virtud de las funciones asignadas y procesos a su cargo.

9.2.21 Expedición de Copias

La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas. Para tal efecto se le indicará al peticionario verbalmente o por escrito, según el caso, que para la entrega de las fotocopias requeridas deberá cancelar previamente el valor que ellas ocasionen en la Tesorería del Instituto o en el Establecimiento Bancario que se le indique y presentar el recibo correspondiente ante la respectiva dependencia.



Una vez el peticionario haya presentado el recibo correspondiente de la cancelación de fotocopias, la dependencia respectiva tendrá tres (3) días hábiles para expedirlas.

9.2.22 Examen de expedientes

Para el examen y expedición de fotocopias de los documentos que conformen los expedientes, deberán atenderse las disposiciones que regulan el acceso en cada caso. Para el efecto, cada dependencia donde reposen los expedientes designará un empleado público encargado de mostrarlos y tramitar la solicitud de copias, conforme con las disposiciones que regulan el acceso en cada caso y fijará el horario en que se atenderán dichas peticiones.

9.2.23 Formulación de consultas

Las personas pueden formular consultas escritas ante el Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA, en relación con los temas de su competencia y estas deberán resolverse por el competente dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

9.3 Trámite para tratar las quejas, reclamos y sugerencias (QRS)

Se da inicio cuando el cliente interno o externo manifiesta de manera verbal o escrita su agrado o inconformidad frente a una situación determinada a través de los medios dispuestos por el Instituto para tal fin.

9.3.1 Reporte de PQRS

El cliente interno o externo que percibe una anomalía o una situación que puede conducir a una irregularidad en el cumplimiento de la misión, objetivos o procesos institucionales, en el cumplimiento de las funciones o tareas de un empleado o funcionario, que considere pedir o exigir el reconocimiento de un derecho o que tenga alguna propuesta para mejorar la prestación del servicio o la atención brindada, reporta su inquietud utilizando la línea telefónica 01 8000 94 20 02, los buzones de sugerencia ubicados en las instalaciones del Instituto, la dirección electrónica contactenos@idea.gov.co y quejasyreclamos@idea.gov.co, comunicación escrita, página web www.idea.gov.co y por medio de las redes sociales, Facebook y Twitter. Cuando la manifestación se realice directamente al funcionario encargado del proceso, este se encargará de registrarla en el formato de PQRS.

9.3.2 Recolección de PQRS

El profesional encargado del proceso PQRS, recoge semanalmente las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en los buzones del Instituto, verifica la información enviada a la dirección electrónica, y las comunicaciones escritas enviadas al Instituto que han sido radicadas en el archivo.

Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias por Facebook y Twitter, son remitidas por los profesionales encargados de su manejo, al profesional universitario encargado del proceso PQRS, una vez obtengan la información de contacto.

9.3.3 Radicación de quejas, reclamos o sugerencias

El profesional encargado del proceso, radica las PQRS que han sido recolectadas por los diferentes medios en el archivo del Instituto.

9.3.4 Análisis de las PQRS

Las manifestaciones de los clientes son analizadas por el profesional universitario encargado de las PQRS, con el fin de clasificarlas y redireccionarlas para darles el trámite correspondiente e identificar si son asociadas a un proceso o servicio, a un funcionario o dependencia en particular, a un servicio complementario o si no son de competencia institucional. De igual modo, confirmará los datos de los clientes identificados para evitar reprocesos al momento de darles respuesta. Las solicitudes anónimas son tramitadas cuando estas se orientan al mejoramiento Institucional o se considere pertinente para la gestión Institucional.

9.3.5 Registro de solicitud, queja o reclamo

El profesional universitario encargado de las PQRS, ingresa la información en una base de datos de la siguiente manera:

- Cuando se trata de manifestaciones del cliente asociadas a procesos, la registra y remite al líder del proceso.
- Cuando se trate de manifestaciones del cliente asociadas a funcionarios, se registra la queja o reclamo y se remite a la Dirección Operativa de Gestión Humana.
- Cuando se trate de manifestaciones del cliente asociadas a servicios complementarios, registra la solicitud de queja o reclamo y la direcciona a la Dirección Administrativa.
- Cuando se trate de solicitudes por fuera del alcance institucional, el funcionario las remite a la entidad competente y pone en conocimiento a la Oficina de Atención al Ciudadano por el procedimiento de Atención a PQRS.
- Cuando se trate de manifestaciones de felicitación o agrado del cliente, se remitirán directamente a la Oficina Asesora de Comunicaciones y al área relacionada para su conocimiento y trámite si es del caso.

Solo se deben registrar en el formato de PQRS aquellos mensajes que efectivamente corresponden a una petición, queja, reclamo o sugerencia, según la definición de conceptos del proceso. Los demás comentarios, así como las solicitudes o envío de información por parte de los clientes no se registran en dicho formato, sino que simplemente se redireccionan al área correspondiente según el tema, ya sea para que se informen, tramiten y respondan al usuario, según el caso.

El profesional universitario encargado de las PQRS, luego de ingresar las solicitudes a la base de datos, las archiva y custodia para su consulta.

9.3.6 Trámite de las PQRS

Dependiendo de la naturaleza de la queja o reclamo el trámite es el siguiente

9.3.6.1 Trámite de quejas o reclamos competencia de procesos

El profesional universitario encargado de las PQRS, procede a direccionar la solicitud al líder de proceso respectivo, informando la fecha exacta en la que se quejó el cliente para efectos de dar respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la misma y recordando que tiene 10 días hábiles a partir de la fecha para realizar el plan de mejoramiento respectivo.

9.3.6.2 Trámite de quejas o reclamos competencia de la dirección operativa de gestión humana o dirección administrativa.

La Dirección Operativa de Gestión Humana se encargará de remitir las solicitudes asociadas a funcionarios al jefe inmediato y a la Unidad de Control Interno Disciplinario (Oficina Asesora Jurídica) para que inicie el proceso administrativo correspondiente, y las solicitudes asociadas a servicios complementarios son tramitadas por la Dirección Administrativa.

Para ambos casos el profesional universitario encargado de las PQRS informará la fecha de la solicitud y recordará que es obligatorio darle respuesta al cliente cuando se haya identificado, a más tardar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha informada, por medio de comunicación escrita sobre las medidas que se tomarán para solucionar el inconveniente y evitar la reincidencia de la anormalidad presentada. Una vez se dé respuesta al cliente, el área respectiva deberá enviar copia del mismo, al profesional universitario encargado de las PQRS.

9.3.7 Evaluar solicitud

El líder de proceso respectivo evalúa la solicitud y procede de la siguiente manera:

9.3.7.1 Aceptar la solicitud

Si encuentra pertinente realizar el Plan de Mejoramiento acepta la solicitud y estructura el plan siguiendo los lineamientos establecidos en el Proceso Gestión de Mejoramiento, así mismo procede a dar respuesta al cliente informando que se acogió su solicitud y explicando de manera general las acciones que se emprenderán.

9.3.7.2 Rechazar la solicitud

Si el líder del proceso no encuentra procedente la solicitud, rechaza la solicitud sustentando las razones de su negativa.

9.3.8 Radicación de la respuesta de la QRS y envío al cliente externo y/o ciudadano

Una vez se tenga la respuesta a la PQRS, el líder del proceso encargado de darle trámite debe solicitar al área de archivo la radicación de la respuesta. Cuando se tenga radicada, debe enviarse la respuesta al cliente externo y/o ciudadano con copia al correo contactenos@idea.gov.co; con el fin de que el profesional encargado del proceso de PQRS pueda llevar el control, seguimiento y darle cierre al tiempo de respuesta.

9.3.9 Evaluar satisfacción del cliente:

Para obtener retroalimentación y efectuar un control posterior a la respuesta dada al cliente, el profesional universitario encargado de las PQRS, realiza una llamada al cliente interno y/o externo



según corresponda, para verificar si la respuesta que obtuvo fue satisfactoria en relación a la queja o reclamo.

Para tal fin, aplica mensualmente de manera aleatoria una encuesta telefónica a los clientes internos y/o externos que se hayan identificado al momento de elevar la queja o reclamo, con el fin de verificar la eficacia en la atención de sus requerimientos y medir la satisfacción de los mismos frente a la respuesta brindada y las acciones propuestas para solucionar su inquietud. La información suministrada por el cliente es consignada en el formato "Encuesta de satisfacción en la atención de quejas y reclamos".

Trimestralmente el profesional universitario encargado de las PQRS elabora un acta de seguimiento de acuerdo a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias gestionadas en el periodo, describiendo cada solicitud y el tiempo de respuesta que se tomó para las quejas y reclamos, el cual es entregado al jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

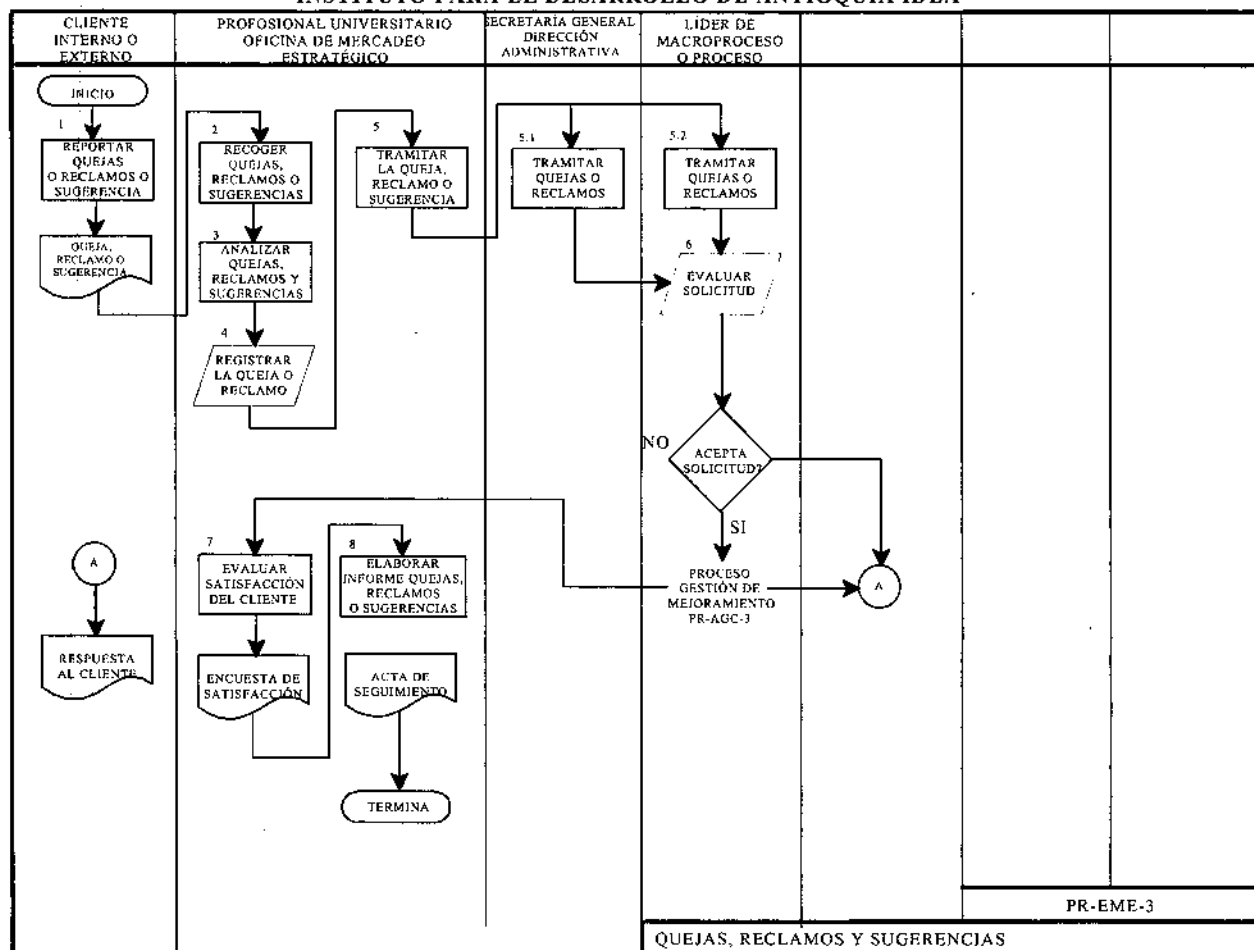
9.3.9.1 Elaborar informe de las PQRS

Semestralmente el profesional universitario encargado de las PQRS, desarrolla un análisis de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas y realiza un informe de hallazgos y correctivos a tener en cuenta, el cual se le pasa al jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones para su visto bueno y en caso que amerite, presentación al Comité de Gerencia.

Cuando se detecten fallas sistemáticas en la atención a los clientes, los integrantes de la Oficina Asesora de Comunicaciones, definen las acciones y correctivos necesarios para lograr que las relaciones con los clientes sean eficaces y efectivas

9.3.10 Flujograma

INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA IDEA



9.4 Canalización y organización de los servicios que requiera el cliente y la ciudadanía

Identificación de los trámites a realizar dentro de la sede administrativa del IDEA para generar agilidad y oportunidad.

Los trámites del Instituto que tienen que ver con los ciudadanos son:

9.4.1 Proceso crédito de fomento y tesorería

Su objetivo es atender las necesidades de desarrollo municipal, departamental y regional, mediante la prestación efectiva de servicios de crédito de fomento. Así mismo, entregar oportunamente a los clientes recursos de crédito de corto plazo para mejorar su liquidez, posibilitando la continuidad en su funcionamiento operativo y administrativo.

9.4.2 Proceso depósitos a la vista y a término:

Su objetivo es mantener un alto nivel de seguridad, oportunidad y confiabilidad en la prestación de los servicios de depósito a la vista y a término, mediante la administración y el control eficiente del proceso y riesgos durante la prestación de los servicios de depósitos.

9.4.3 Proceso descuento de actas y facturas:

Su objetivo es proveer de recursos a los clientes o a sus contratistas ante la iliquidez temporal de los mismos, para garantizar la continuidad en los procesos y obras públicas.

9.4.4 Proceso inversiones patrimoniales:

Su objetivo es contribuir a la misión del IDEA de fomento y desarrollo a través la gestión eficiente de los proyectos de inversión y las inversiones patrimoniales existentes.

9.4.5 Proceso recaudo, administración y pagos

Su objetivo es Mantener un alto nivel de contribución real (intermediación), en la gestión de recaudos y administración de pagos de la contratación interadministrativa mediante, la administración eficiente de los recursos con destinación específica y la realización de los pagos en forma eficiente y oportuna.

9.4.6 Proceso cooperación

Su objetivo es gestionar eficientemente recursos de cooperación bajo diferentes modalidades, que soporten la misión del Instituto en cuanto a llevar el fomento y desarrollo a las regiones.

9.4.7 Proceso asesoría y capacitación cliente externo

Su objetivo es contribuir a mejorar las competencias de los servidores municipales a través de la prestación de servicios de asesoría y capacitación, afines con el objeto social del IDEA.

9.4.8 Proceso administración de cartera

Su objetivo es mantener un alto nivel de recuperación de cartera de créditos otorgados a través de las diferentes líneas del Instituto a sus clientes. Mediante, la entrega oportuna del aviso de cobro, gestionando efectivamente el pago del cliente, aplicando políticas y procedimientos del proceso de cartera, verificando el estado real del cliente, reestructurando y/o haciendo refinanciación de cartera y enviando a cobro jurídico cuando sea necesario.

9.4.9 Proceso de contratación administrativa

Su objetivo es a adquirir bienes y servicios enmarcados dentro del plan de adquisición y compras, cuando implique gastos de funcionamiento, y dentro del Plan Estratégico Institucional (PEI), cuando implique gastos de inversión, requeridos por la institución a través de los diferentes procesos o áreas, así como, para las actividades de apoyo a la comunidad, garantizando su conformidad y cumplimiento de las normas legales.

9.5 Capacitación interna en servicio, atención y comunicación con el ciudadano

9.5.1 Guiones institucionales

Con el fin de brindar una atención oportuna, clara y veraz a los ciudadanos, los servidores públicos y contratistas deben tener en cuenta los siguientes guiones en momento de atender a los ciudadanos:

Acción	Fecha
Presencial	Junio 30 de 2013
Telefónico	Junio 30 de 2013
Escrito	Junio 30 de 2013

9.5.2 Recepción de peticiones quejas, reclamos o sugerencias

Se debe capacitar a los servidores públicos y contratistas sobre cuáles deben ser las acciones a ejecutar, según el medio de comunicación de recepción, al momento de recibir un petición, queja, reclamo o sugerencia:

Acción	Fecha
Atención presencial	Diciembre 31 de 2013
Atención telefónica	Diciembre 31 de 2013
Guión de rutinas diarias	Diciembre 31 de 2013
Manual de vestuario	Diciembre 31 de 2013

9.5.3 Protocolos de atención para los medios de comunicación

El Instituto debe dar a conocer el protocolo de los medios de comunicación dispuestos para que los ciudadanos presenten sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

Acción	Fecha
Correos electrónicos: contactenos@idea.gov.co quejasyreclamos@idea.gov.co	Junio 31 de 2013
Página web: www.idea.gov.co	Junio 31 de 2013
Redes Sociales:	Junio 31 de 2013



Facebook - Idea Antioquia	
Twitter - @IDEA_Antioquia	
Teléfono – 01 8000 94 20 02	Junio 31 de 2013
Buzón de sugerencias del IDEA	Junio 31 de 2013
Escrito: presentada al archivo del IDEA	Junio 31 de 2013
Personal: a través del contacto con los funcionarios del Instituto	Junio 31 de 2013

9.5.4 Atención en crisis:

Tener un protocolo para la atención en crisis, que tiene como fin hacerle frente a diferentes asuntos críticos que puedan ser apoyados desde la Oficina Asesora de Comunicaciones. Debe contar con piezas que permitan definir qué decir en los diferentes momentos de crisis y cómo decirlo, vocerías para los diferentes temas. El Instituto debe estar preparado para imprevistos y emergencias.

9.5.5 Estrategias de comunicación para divulgar la existencia de la oficina

Con el fin de que las personas conozcan la Oficina de atención al Ciudadano del IDEA, se generarán campañas y estrategias de comunicación dirigidas a los públicos internos y externos del Instituto. Las estrategias de comunicación serán informativas, corporativas y de movilización

9.5.5.1 Directas:

Se realizarán campañas dirigidas para captar el público específico que se quiere impactar con los mensajes personalizados sobre las estrategias de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Acción	Fecha
Disponibilidad y promoción de información	Diciembre 31 de 2013
Reconocimientos de los públicos (bases de datos con fotos)	Junio 30 de 2013
Reuniones de sensibilización e información internas y externas	Internas – diciembre 31 de 2013 Externas – junio 30 de 2014
Informes avances y entregas	Permanente



Eventos realizados por el IDEA	Junio 30 de 2014
Activación de marca – BTL	Junio 30 de 2015
Participación en los eventos municipales	Junio 30 de 2014

9.5.5.2 Virtuales

Se implementarán estrategias de comunicación virtual dirigidas al público interno y externo del Instituto, teniendo en cuenta que este medio es más medio y puede generar una interacción con los ciudadanos.

Acción	Fecha
Redes sociales	Junio 30 de 2013
Sitio web	Junio 30 de 2013
Intranet	Junio 30 de 2013

9.5.6 Sistema proactivo de atención al ciudadano

9.5.6.1 Relacionamento con clientes de las áreas de proyectos e inversiones:

Generar estrategias comunicacionales para vincularnos con las entidades y proyectos que tienen relación con el Instituto. Para esto, la Oficina de Atención al Ciudadano estará presente en:

Acción	Fecha
Visitas a las entidades	Diciembre 30 de 2013
Acompañamiento en las juntas directivas	Diciembre 30 de 2013
Articulación de servicios de todas entidades	Diciembre 30 de 2013
Reconocimiento de las entidades dentro del IDEA y Gobernación	Diciembre 30 de 2013
Lineamiento de gobierno corporativo.	Diciembre 30 de 2013
Sistema o monitoreo de las estrategias de atención al ciudadano desde las inversiones y proyectos	Diciembre 30 de 2013

9.5.6.2 Enlace con las oficinas de comunicaciones de las inversiones y convenios

Establecer un comité con los comunicadores de las entidades con las cuales el Instituto tiene inversiones controladas y en conjunto con la Gobernación de Antioquia, también vincular los proyectos en lo que invertimos.

Acción	Fecha
Visibilizar el trabajo conjunto del IDEA con las entidades y proyectos.	Diciembre 30 de 2013
Relacionamiento externo.	Diciembre 30 de 2013
Estrategias informativas.	Diciembre 30 de 2013
Lineamientos comunicacionales.	Diciembre 30 de 2013
Posicionamiento de marca.	Diciembre 30 de 2013
Vinculación en los medios de comunicación institucionales.	Diciembre 30 de 2013
Cronograma de eventos anuales.	Diciembre 30 de 2013
Levantar listados de noticias mensuales.	Diciembre 30 de 2013

9.5.7 Recursos para la atención de la ciudadanía

9.5.7.1 Profesionales

La Oficina de Atención al Ciudadano contará con un equipo de tres profesionales que atenderán las diferentes necesidades.

Profesión	Función
Comunicadora Social (contratista)	Apoyar la Oficina Asesora de Comunicaciones en las actividades de comunicación externa corporativa, relación con los clientes de los servicios institucionales y brindar acompañamiento a la Oficina de Atención al Ciudadano.
Profesional en Finanzas y Relaciones Internacionales	Definir las estrategias y acciones de mercadeo que permitan alcanzar los objetivos institucionales y el máximo

(Profesional Universitaria)	beneficio comercial. Gestionar y controlar el proceso continuo de los procesos y servicios del Instituto, a través de la canalización de quejas, reclamos y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios y la ciudadanía en general
Negociadora Internacional (contratista)	Estructurar y coordinar el CRM

9.5.7.2 Infraestructura:

La Oficina de Atención al Ciudadano debe contar con un espacio agradable, dotado con el mobiliario y requerimientos necesarios para brindar una atención con calidad.

9.5.7.3 Información (entrega de material comunicacional)

Piezas comunicacionales	Objetivo
Portafolio de servicios	Entregar a la ciudadanía una descripción de los procedimientos, trámites y servicios del Instituto.
Material P.O.P	Entregar a la ciudadanía una pieza comunicacional que le genere recordación con el Instituto.

9.5.7.4 Software y hardware

Con el fin de brindar una atención integral a los alcaldes y alcaldesas, se debe contar con un sistema de información donde cada una de las áreas del Instituto registre los pendientes que tenga con los 125 municipios. Con el estado de los requerimientos de cada uno de los municipios podemos presentarles una oferta de servicios a nuestros clientes cuando visiten las instalaciones del IDEA.

9.5.7.5 Horarios y espacios de atención

La atención presencial al ciudadano se realizará en la sede de Instituto para el Desarrollo de Antioquia, ubicado en la dirección: calle 42 N° 52-259. El horario de atención es de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:15 p.m. a 5:35 p.m.



9.5.8 Evaluación de la atención de ciudadano (medición)

Para poder medir la satisfacción o inconformidad del ciudadano con relación a la atención recibida por parte del Instituto, se realiza una encuesta aleatoria de manera virtual o telefónica, a las quejas o reclamos.

9.5.8.1 Encuesta de satisfacción en la atención de quejas y reclamos

El Instituto comprometido con el mejoramiento continuo en su Gestión Administrativa, desea conocer su opinión sobre la atención recibida de la queja/ reclamo presentada.

9.5.8.2 Retroalimentación final con el ciudadano:

al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano se le da respuesta por el medio en el cual realizó la queja o reclamo, puede ser por atención personalizada, telefónica o virtual.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se publica para su divulgación a los 30 días del mes de abril de 2013 a través de la página web del instituto (www.idea.gov.co)