



RESOLUCIÓN DE GERENCIA No.

0053-15IDEA

Instituto para el Desarrollo de Antioquia

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA EL AÑO 2015

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. 006 del 03 de junio de 2014 y,

CONSIDERANDO:

1. Que el Instituto para el Desarrollo de Antioquia - IDEA tiene como propósito institucional lograr una gestión pública más eficiente bajo los principios de moralidad, celeridad, economía y los postulados del código de 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 de él se vulneran pilares fundamentales de nuestra democracia y se desvían 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 al 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, debe existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad"*.
5. Que mediante el Decreto No. 2641 del 17 de diciembre de 2012 se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y se señala de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, y de la otra, los estándares mínimos que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos contemplados en el documento denominado *"estrategias para la construcción de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"* elaborado por la



Cólera 42 N. 37 - 759

(574) 354 77 00

(574) 354 77 08

890.980.179-2

www.idea.gov.co
contacto@idea.gov.co
Medellín - Colombia



IDEA Antioquia @IDEA_Antioquia

0053-1555

Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica.

6. Que el fenómeno de la corrupción es un problema dinámico cuyas manifestaciones varían con el transcurso del tiempo, haciéndose cada vez más sofisticadas y difíciles de descubrir. Es por ello, que el instituto debe hacer un seguimiento periódico y constante a los riesgos de corrupción y actualizarlos en la medida que se evidencien riesgos nuevos, acompañado de las estrategias antitrámites y de atención al ciudadano y 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 2015 se tiene como fecha límite para la actualización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano el 30 de enero de 2015.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

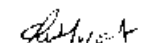
PRIMERO: Adoptar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA para el año 2015 y hasta que se adopte uno para el año 2016. El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se encuentra anexo a la presente resolución formando parte integral de esta.

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

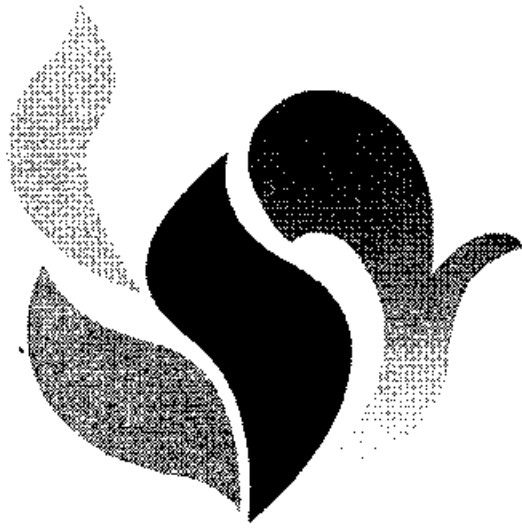
PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Medellín a los 30 ENE 2015


IVAN MAURICIO PEREZ SALAZAR
Gerente General - IDEA


R/A OSCAR HERNAN HOYOS ARBOLEDA
Jefe Oficina Asesora de Planeación

P/E: DIEGO BOTERO ALVAREZ 



IDEA

Instituto para el
Desarrollo de Antioquia

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

2015



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	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.....	5
3.7	SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	5
4	PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	5
4.1	MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	5
5	SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	38
5.1	DEFINICIONES.....	38
5.2	IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	39
5.3	ANÁLISIS NORMATIVO.....	40
5.4	PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR	46
5.5	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	46
5.6	ESTRATEGIAS A SEGUIR.....	47
6	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	48
6.1	CONTEXTO.....	48
6.2	COMPONENTES	49
6.3	CONSIDERACIONES	51
6.4	RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	52
7	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	52
7.1	CULTURA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	53
7.2	DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	54
7.3	FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	55
7.4	RECURSOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CIUDADANÍA	56
8	SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y DENUNCIAS (PQRS)..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
8.1	DEFINICIONES	57
8.2	PROCEDIMIENTO	58



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Instituto para el Desarrollo de Antioquia - 2015

1 OBJETIVO GENERAL

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

2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 2.1. Adecuar los mapas de riesgos de los procesos, con el fin de incluir los riesgos de corrupción, basado en la metodología existente, para evitar así la materialización de riesgos de corrupción.
- 2.2. Revisar los procedimientos del Modelo de Operación por Procesos del Instituto con el fin de adecuar las estrategias antitrámites a los procedimientos de la entidad, de forma tal que permitan aumentar la eficiencia de los procesos y los servicios prestados por la entidad.
- 2.3. Diseñar los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano e implementar el 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.
- 2.5. Definir los estándares para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

3 ALCANCE

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

3.1 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 hace una revisión de sus trámites, bajo los principios de eficiencia, eficacia y efectividad, con el fin de reducir en lo posible el número de trámites requeridos en la prestación de sus servicios, logrando mayor eficiencia ante el cliente externo.

3.4 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. Con la rendición de cuentas, la ciudadanía puede vigilar la ejecución de los recursos públicos destinados a desarrollar nuestra 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 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

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

3.7 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 de 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 construidos y ejecutados por cada responsable.

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

4.1 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"

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Auditorías y evaluaciones	<ul style="list-style-type: none"> * 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.	Posible	<ul style="list-style-type: none"> * 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



IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Auditorías y evaluaciones	<ul style="list-style-type: none"> * 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.	Posible	<ul style="list-style-type: none"> * 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



IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Gestión estratégica por procesos	<ul style="list-style-type: none"> * Los procedimientos y los métodos para ejecutarlos no son conocidos o no están definidos en manuales. * No se hace lo que esta debidamente documentado y aprobado. * Decisiones administrativas o políticas 	3	Generación de una acción fraudulenta en contra del IDEA por ausencia de procedimientos debidamente establecidos o formalizados	Posible	<ul style="list-style-type: none"> *Se cuenta con un sistema de gestión de la calidad certificado en las normas ISO 9001 y NTCGP 1000. *Actualización anual después de las auditorías la funcionalidad y operatividad del Sistema de Gestión de la Calidad. 	Evitar el Riesgo



IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Administración presupuestal	<ul style="list-style-type: none"> *Deficiente planeación presupuestal. *Carencia de competencia y/o compromiso de los servidores públicos involucrados en el proceso. *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. 	5	Pérdida Económica por alteración indebida del presupuesto.	Posible	<ul style="list-style-type: none"> * Presentaciones 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. * Seguimiento a la ejecución presupuestal y darle cumplimiento a la Resolución de Gerencia 013 de 2008 y Decreto Ley 111 de 1996. 	Reducir el Riesgo



IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Consolidación y presentación de la información financiera	<ul style="list-style-type: none"> *Desconocimiento del procedimiento y la norma. *Intereses particulares y/ o políticos. *Deficiencias tecnológicas. 	6	Incumplimiento con la rendición de cuentas contables y presupuestables y la publicación de los mismos según lo establecen las normas de los entes de vigilancia, control y supervisión.	Posible	<ul style="list-style-type: none"> *Cumplimiento de lo establecido en procedimiento de reportes, garantizando la 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. * Definición de políticas claras, con roles definidos, procesos, procedimientos e infraestructura tecnológica, en materia de divulgación de información según lo solicita las buenas prácticas establecidas por la Superfinanciera para los Sistemas de Administración de Riesgos. 	Reducir el Riesgo



IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Administración de bienes	<ul style="list-style-type: none"> *Deficiencia en los controles y no aplicación de ellos. *Mala Fe. *Deficiencia en el sistema de seguridad. 	7	Apoderarse ilícitamente de los bienes muebles o de consumo.	Posible	<ul style="list-style-type: none"> *Sensibilizar al personal de vigilancia en la entrada y salida de los servidores públicos y público en general. *Sensibilizar el 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 y transferir el Riesgo



IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Administración de cartera	<ul style="list-style-type: none"> *No existen parámetros definidos. *No se realiza seguimiento y control a las garantías. *Falta de capacitación al personal. 	9	Deficiencias en el proceso de administración de las garantías.	Posible	<ul style="list-style-type: none"> * Establecimiento de un Manual de Garantías de la entidad, aplicable al momento del otorgamiento del crédito. * Capacitación al área de cartera en materia de SARC y definición de roles dentro de la misma que permita un mejor y adecuado funcionamiento de la misma. 	Reducir el Riesgo



IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Bienestar social	<ul style="list-style-type: none"> *Mala Fe. *Deficiencia en los controles y no aplicación de ellos. * Alteración de documentación soporte por parte de los funcionarios para acceder a los reconocimientos a nivel individual. 	10	Desviar los recursos del plan de bienestar Social para otras destinaciones.	Posible	<ul style="list-style-type: none"> *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 * Visitas aleatorias de seguimiento y control a las entidades donde asisten los servidores públicos y sus beneficiarios, corroborando la asistencia y estado de cuenta vigente del servicio solicitado. 	Reducir el Riesgo



IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
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 de carácter público	Posible	*Monitoreo de Medios (Facebook, Twitter, YouTube, Flickr entre otros) * Plan anual de comunicaciones y mercadeo revisado y aprobado por Comité de Gerencia	Evitar el Riesgo



IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Comunicación Externa	<ul style="list-style-type: none"> *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 Indevido de la Información.	Posible	<ul style="list-style-type: none"> *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



IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Contratación	<ul style="list-style-type: none"> *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	<ul style="list-style-type: none"> *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. * Reforzar la capacitación de los servidores públicos dejando evidencia de las mismas. * Reporte del 100% de los contratos celebrados al software de gestión transparente administrado por la contraloría general de Antioquia 	Evitar el Riesgo



IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Contratación	*Favorecimiento a terceros. *Omisión del ordenamiento legal y políticas administrativas.	14	Evadir los procesos licitatorios a través del fraccionamiento del objeto contractual	Posible	* Constitución de comité de orientación y seguimiento a la contratación. * Se conforma un Comité Asesor y Evaluador	Evitar el Riesgo
	*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 compelir al contratista a cumplir el objeto contractual. *Reporte de ejecución presupuestal de manera mensual. *Capacitación del Manual de Interventoría y Supervisión para todas las personas involucradas	Evitar el Riesgo



IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Crédito de fomento y tesorería	<ul style="list-style-type: none"> *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	<ul style="list-style-type: none"> *Segmentación de funciones en los procesos de Otorgamiento, Seguimiento y Recuperación requeridos en un proceso de crédito en la implementación del SARC del instituto, cumpliendo con lo establecido en la circular externa 034 de 2013 por la Superfinanciera, evitando los conflictos de interés que puedan presentarse en el proceso, así como la inclusión de roles en todos los niveles de administración del IDEA para la mitigación del riesgo crediticio. 	Reducir el Riesgo



IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Depósitos a la vista y a término	<ul style="list-style-type: none"> *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	<ul style="list-style-type: none"> *Controles automáticos del Sistema de Información Financiera. *Verificación de las transacciones, sus condiciones y requisitos. *Segmentación de funciones de la tesorería, levantamiento de procesos y procedimientos con actividades y controles existentes y por implementar para mitigar el riesgo de liquidez. *Definición de políticas y límites de operaciones a realizar en tesorería. 	Evitar el Riesgo



IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
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



IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Evaluación del desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> *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 por parte del jefe inmediato del desempeño laboral de los empleados de carrera administrativa favoreciendo al funcionario sin justificación.	Posible	<ul style="list-style-type: none"> *Seguimiento por parte de la Dirección operativa de gestión humana a los resultados del desempeño laboral de los funcionarios del IDEA. *Anualmente se elabora un plan de capacitación a los funcionarios de carrera administrativa teniendo como base los resultados del año anterior y solicitudes directas de los Jefes Inmediatos. 	Evitar el Riesgo



IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Gestión de la tecnología de la información	<ul style="list-style-type: none"> *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	Improbable	<ul style="list-style-type: none"> *Escaneos periódicos con la herramienta OCS Inventor, con el objetivo de identificar software ilegales instalados. *Acceso restringido por parte de los usuarios de los diferentes equipos de computo para realizar la instalación de software ilegales en los equipos de computo del Instituto. Condiciones del contrato de licencia *Políticas de seguridad de la información. 	Evitar el Riesgo



IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Gestión de la tecnología de la información.	* Materialización de eventos internos o externos que interrumpen el funcionamiento operativo del Instituto.	22	Caída parcial o total de los sistemas de información del IDEA	Improbable	*Implementación de un Plan de Continuidad del Negocio y Planes de Contingencia establecidos para sostener la operatividad del IDEA en caso de interrupción en sus operaciones. * Divulgación del Plan de Continuidad del Negocio al interior del Instituto.	Mitigar el Riesgo
	*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	23	Acceso y Manipulación de la información soportada en las herramientas y dispositivos tecnológicos	Improbable	*Las novedades de personal son reportadas a la Dirección Operativa de Sistemas por parte de Gestión Humana. *La dirección operativa cuenta con unos responsables designados para administrar usuarios y perfiles en los sistemas de información.	Evitar el Riesgo



IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Cooperación internacional	<ul style="list-style-type: none"> * 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 	24	Desviación intencional de los recursos o beneficios de cooperación hacia terceros no relacionados con convenio.	Improbable	<ul style="list-style-type: none"> *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 *Revisión por parte del Área Jurídica Comercial de los términos del contrato y posterior liquidación. 	Reducir el Riesgo



IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Gestión de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> *Favorecimiento de terceros. *Desconocimiento del proceso y sus controles por los funcionarios que intervienen en el proceso. *políticas administrativas deficientes. 	25	Inadecuada administración de los riesgos y la aplicación de los controles	Posible	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento a lo establecido en los diferentes manuales de Sistemas de Administración de Riesgos (SARO, SARM, SARLAFT, SARC), que contienen las políticas y disposiciones normativas exigidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. * Capacitaciones anuales sobre los riesgos de lavado de activos y operativos. 	Evitar el Riesgo



IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Inversiones en renta fija	<ul style="list-style-type: none"> *Inadecuada aplicación del modelo SARO. *Sistema de información deficiente que no cumple con las condiciones para soportar la información y el flujo de trabajo. *Manipulación y alteración de la información de riesgos identificados *Ausencia de Capacitación y 	26	<ul style="list-style-type: none"> Inversiones en entidades de dudosa solidez. Inversiones sin los requisitos legales y políticas administrativas 	Posible	<ul style="list-style-type: none"> *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 . * Segmentación de 	Evitar el Riesgo



IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN
entrenamiento al personal del Instituto. 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.			funciones de la tesorería, levantamiento de procesos y procedimientos con actividades y controles existentes y por implementar para mitigar el riesgo de liquidez. * Definición de políticas y límites de operaciones a realizar en tesorería.



IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Inversiones patrimoniales	<ul style="list-style-type: none"> *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. 	27	<ul style="list-style-type: none"> *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 *Detrimiento patrimonial 	Improbable	<ul style="list-style-type: none"> *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



IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
	<p>* No denunciar en el momento que se conocen las deficiencias o alertas respecto a la inversión económica que se hizo o pretende hacer.</p>				



IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Nómina y prestaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> *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. 	28	Alterar intencionalmente la información para favorecer intereses particulares.	Posible	<ul style="list-style-type: none"> *Control en perfiles de usuarios y programa de auditoría de software. *Revisión de la pre nómina contra las novedades tanto en físico como en el software *Control en perfiles de usuarios y programa de auditoría de software. 	Evitar el Riesgo



IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Proceso PQRSD	<ul style="list-style-type: none"> *Negligencia y mala fe. *Desconocimiento del proceso y sus controles por los funcionarios que intervienen en el proceso. *Desconocimiento de la normatividad legal. *Políticas y directivas administrativas. *Falta de competencia del personal. *Deficiente seguimiento y control a las PQRS. 	29	Favorecer a terceros ocultando las PQRS, responderlas inapropiadamente o por fuera de los términos.	Posible	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento a los tiempos de respuesta estipulados en el IDEA de 8 días hábiles. *Seguimiento trimestral a los informes de evaluación de PQRS a la Oficina de Control Interno. Fecha de ultimo informe presentado: Septiembre de 2014. 	Evitar el Riesgo



IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Recaudo, administración y pagos	- Establecer unas condiciones iniciales de administración de un proyecto que beneficien un interés personal y puedan significar detrimento patrimonial del IDEA		Favorecimiento a terceros en las condiciones iniciales pactadas satisfaciendo un interés personal	Posible	* El proceso de recaudo, administración y pagos se encuentra documentado y divulgado para conocimiento de los funcionarios del Instituto. * Revisión de los procedimientos inherentes a la administración de Fondos Especiales.	Reducir el Riesgo
	- Desvío mal intencionado de dineros del cliente a un tercero. - Desvío mal		Desvío mal intencionado de recursos administrados en un proyecto para beneficio propio	Posible	* El proceso de recaudo, administración y pagos se encuentra documentado y	Reducir el Riesgo



IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN
	intencionado de dineros del cliente a una cuenta propia. - Demora intencional en la entrega de recursos o pagos satisfaciendo intereses personales o de terceros.		divulgado para conocimiento de los funcionarios del Instituto. * Revisión de los procedimientos inherentes a la administración de Fondos Especiales.
	- Omitir procesos de conocimiento del cliente (en caso de privados) permitiendo que se utilice al IDEA como instrumento para actividades LAFT - Desconocimiento de procesos de conocimiento del cliente para favorecer el ingreso de dineros provenientes de	Posible	*Cumplimiento el manual de sistema de administración de riesgo de lavados de activos y financiación del terrorismo. (SARLAFT) aprobado en resolución 008/14 *Controles para el ingreso de dineros provenientes de privados en cuanto a conocimiento del cliente,



IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
	actividades LAFT				responsabilidades puntuales para las personas involucradas y visto bueno por parte del Oficial de Cumplimiento del IDEA	



IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> *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. 	31	Divulgación de la información confidencial o de reserva legal o administrativa.	Posible	<ul style="list-style-type: none"> *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



IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Vinculación de personal	<ul style="list-style-type: none"> *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. 	32	Proveer talento humano que no reúne los requisitos exigidos por el IDEA según el manual de funciones y competencias laborales favoreciendo un tercero.	Posible	<ul style="list-style-type: none"> *Cumplimiento 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 o mitigar el Riesgo



4.1.1 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:

- 4.1.1.1 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.*
- 4.1.1.2 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.*
- 4.1.1.3 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.*

5 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTE TRÁMITES

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

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

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

5.1 Definiciones

5.1.1 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”.

5.1.2 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.”

5.1.3 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”

5.2 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.

5.2.1 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:

5.2.1.1 Otorgamiento de Crédito de fomento en el departamento de Antioquia

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

5.2.1.2 Otorgamiento Crédito de tesorería en el departamento de Antioquia

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

5.2.1.3 Descuento 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 Facturas”.

5.2.1.4 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.

5.2.1.5 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.

5.2.2 Servicios

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



o cliente. De acuerdo con esta definición y la situación real de la entidad, se definieron como servicios los siguientes:

5.2.2.1 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.

5.2.2.2 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.

5.3 Análisis normativo

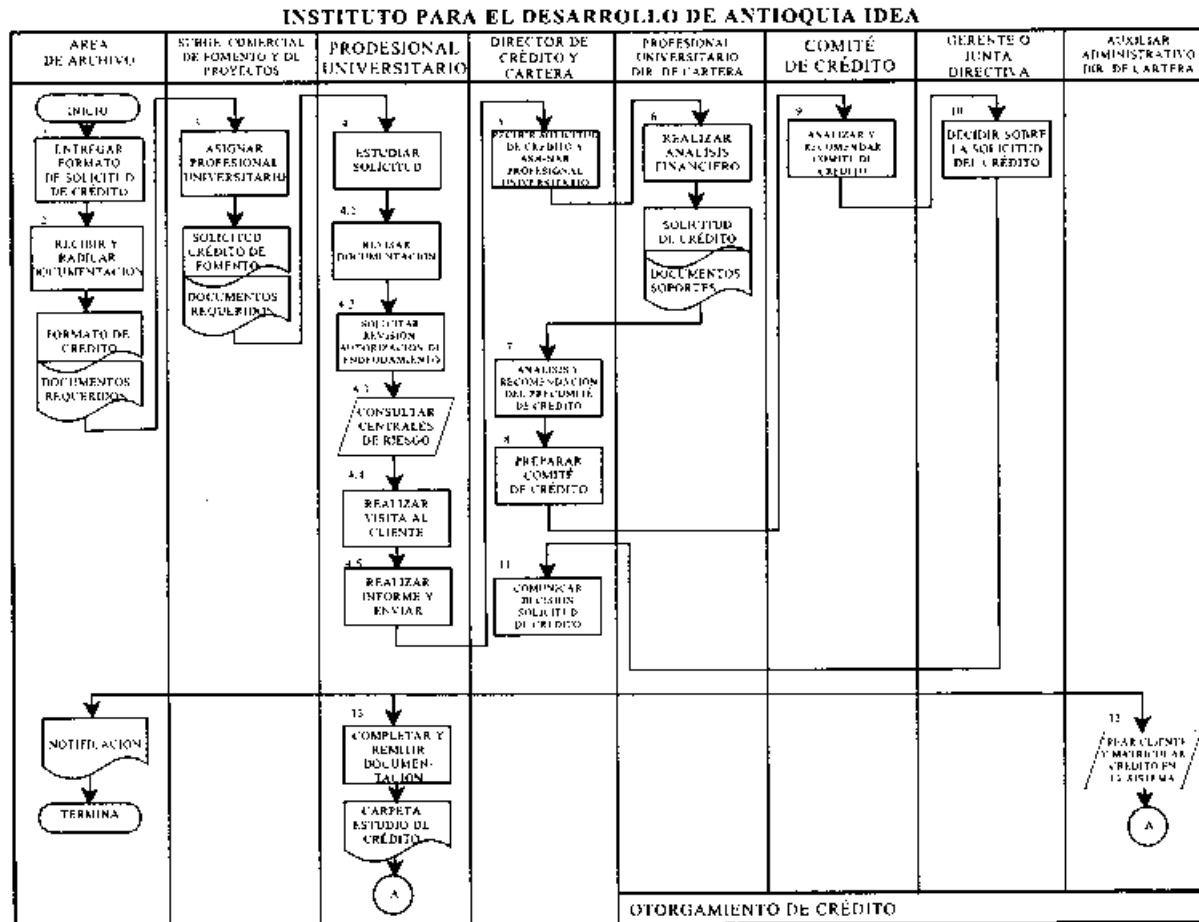
Se realizó el análisis jurídico de los soportes legales correspondientes a los trámites y procedimientos administrativos existentes con el fin de evaluar su importancia y valor agregado para el usuario, siguiendo cada uno de sus procedimientos.

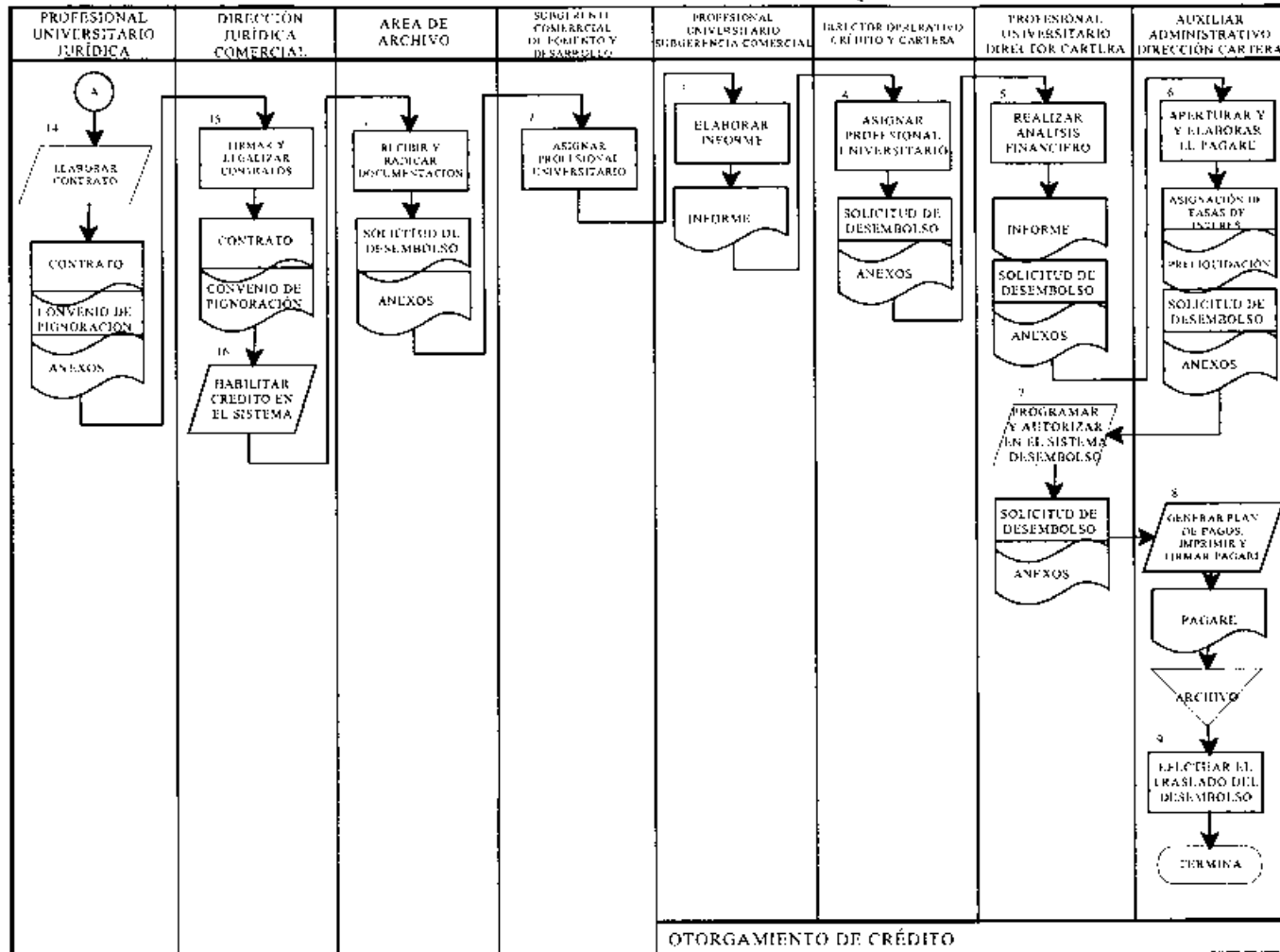
Cada trámite, consta con su respectivo soporte, y se identifican los procedimientos y trámites que requieren ser revaluados o intervenidos con el fin de contribuir a una efectiva racionalización de trámites y procedimientos en el Instituto.

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

5.3.1 Otorgamiento de Crédito de fomento en el departamento de Antioquia y crédito de tesorería en el departamento de Antioquia

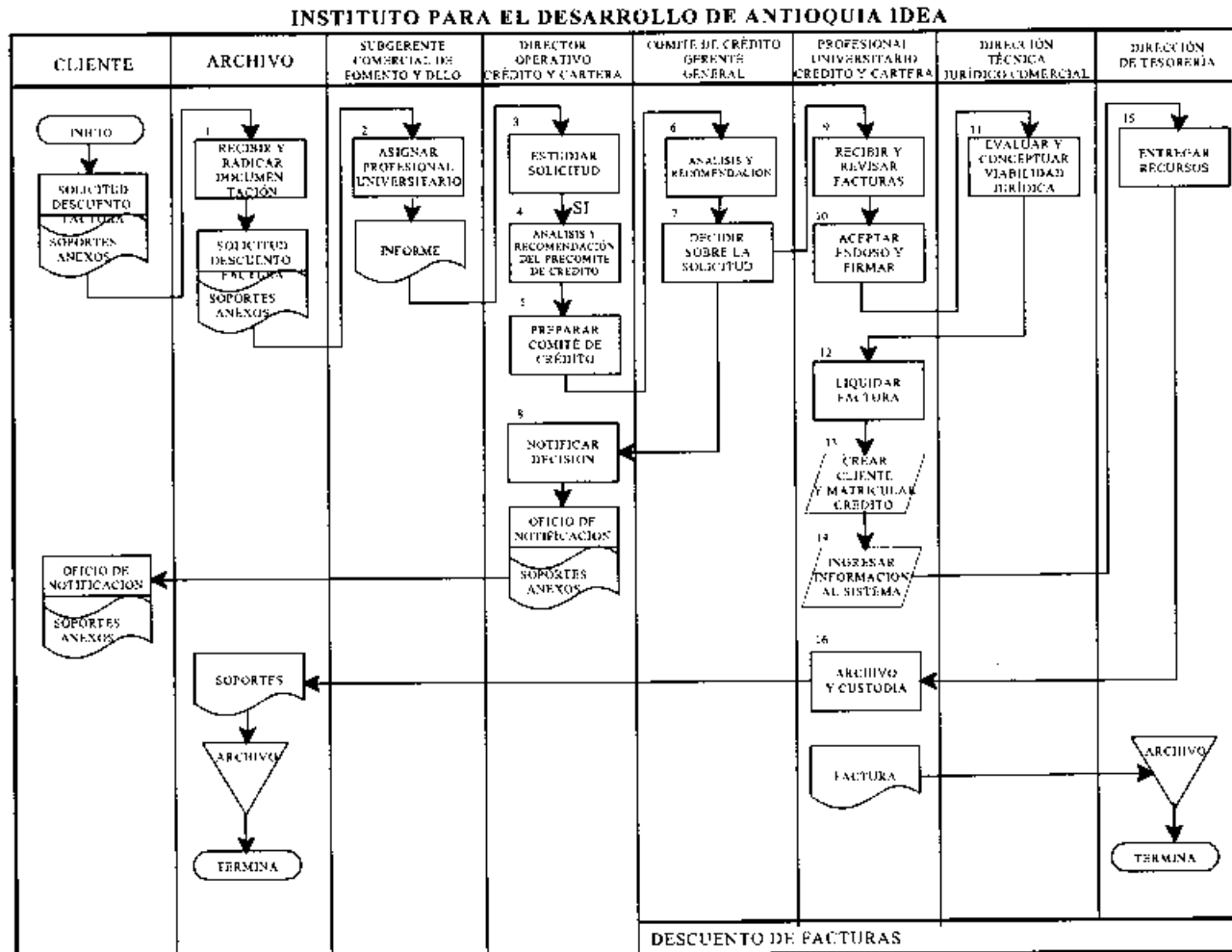
Se identificaron los pasos de cada procedimiento y los que son susceptibles de mejora o intervención. Ambos trámites cuentan con los mismos soportes legales, de manera que se analizaron simultáneamente.



INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA IDEA


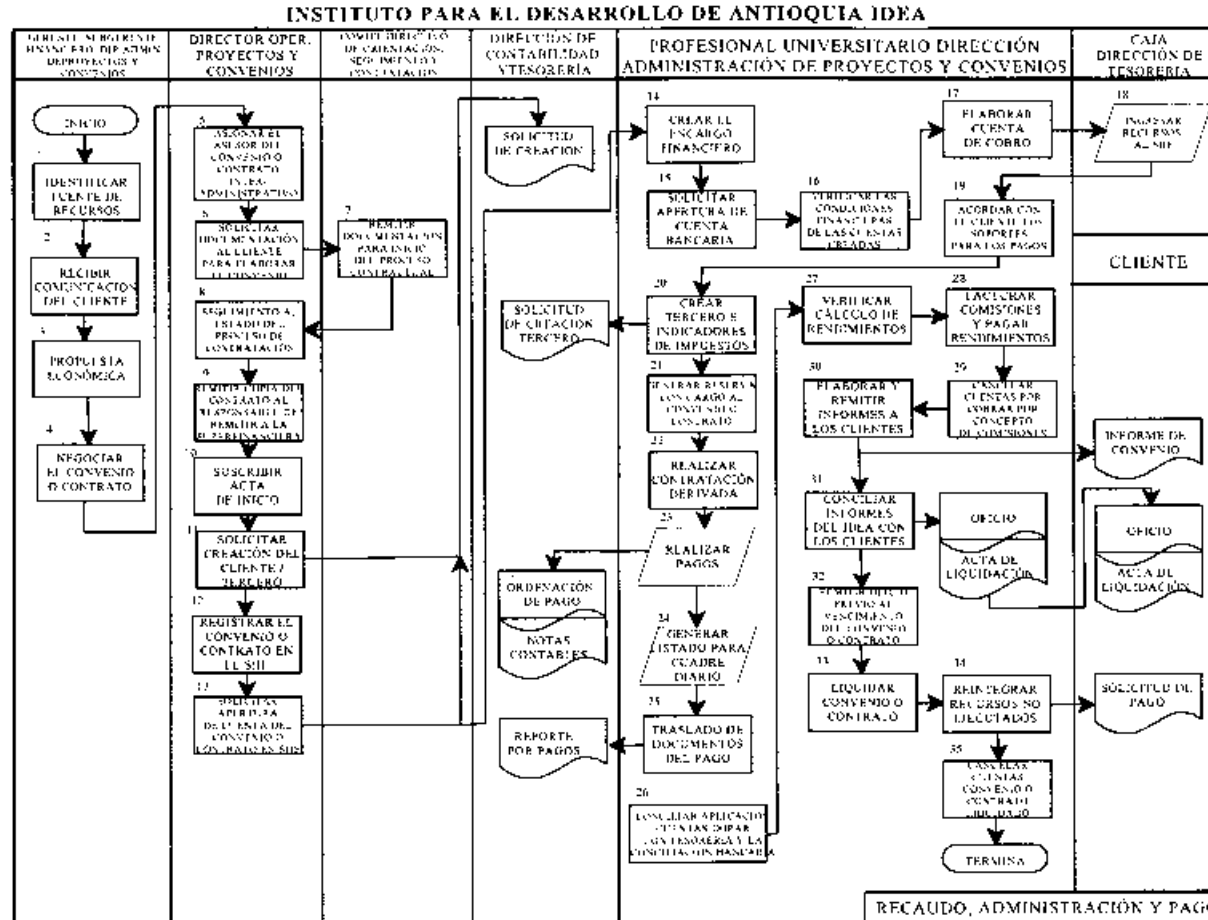
5.3.2 Descuento de facturas en el Departamento de Antioquia

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.



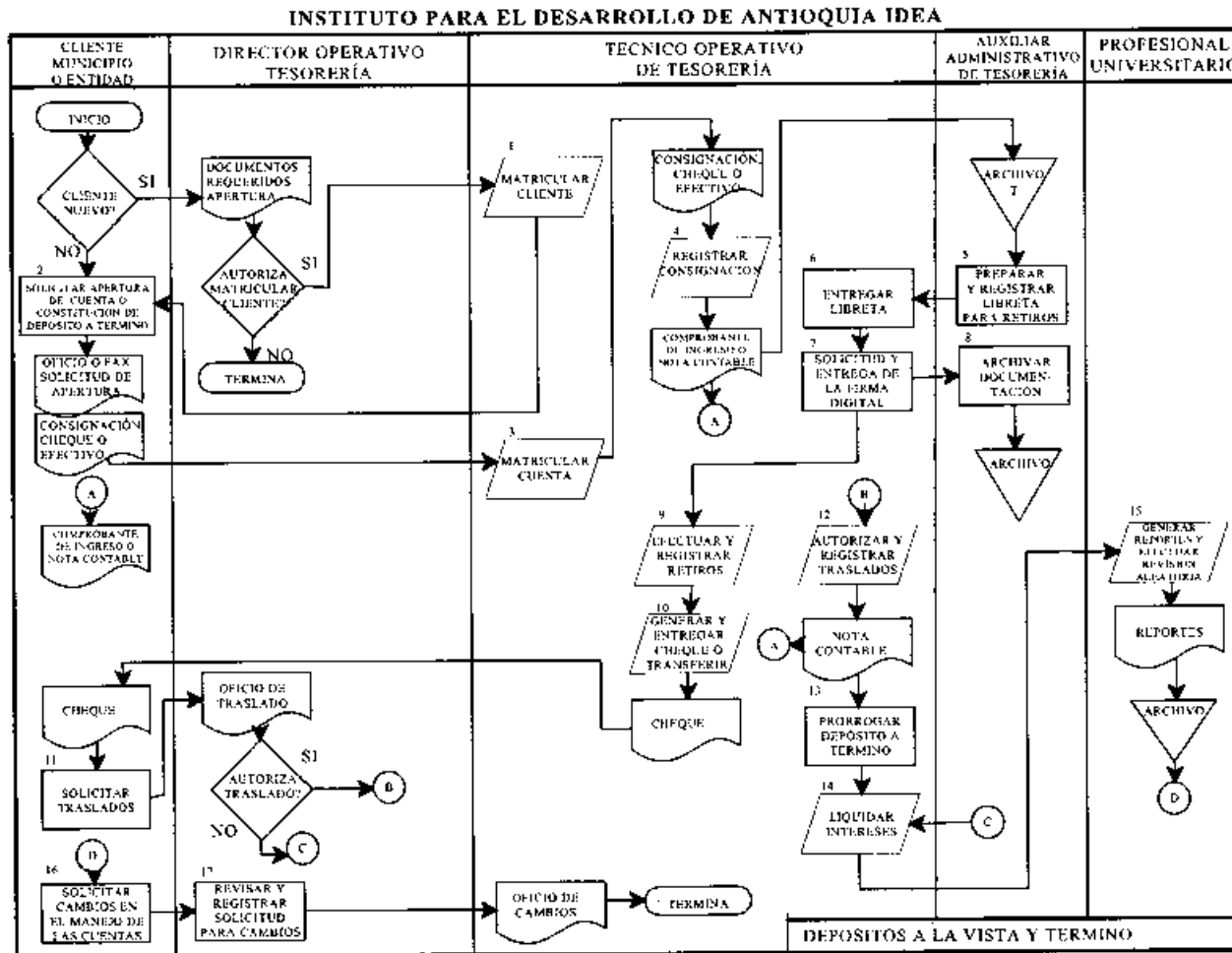
5.3.3 Recaudo, administración y pagos

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.



5.3.4 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.



5.4 Priorización de trámites a intervenir

Durante el 2014 los procedimientos fueron revisados y se lograron identificar actividades innecesarias o repetidas, además se socializaron en términos generales los conceptos del Decreto Ley 019 de 2012.

Para revisar el proceso se contó con el líder del Sistema Gestión 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.

5.5 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.

5.5.1 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 2015. Se trata de una actividad que tiene implícita la simplificación, optimización y automatización.

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

A partir de junio de 2013 se cuenta con el servicio de Botón de Pagos en Línea (PSE), lo cual facilitó a los clientes la realización de pagos de las obligaciones y consignaciones a las cuentas de depósito a la vista, ofreciendo mayor seguridad, reducción de pasos y optimizando los procesos que soportan los trámites.

5.5.2 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 la implementación de un nuevo software financiero.

Igualmente, se harán mejoras en cuanto a interoperabilidad, de acuerdo con el avance de la implementación de la directriz “Gobierno en Línea”.

5.6 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.

6 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

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

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

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

ALCANCE

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

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.

Objetivo General

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

6.1 Contexto

El Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA- 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 relación directa, movilización y participación de los ciudadanos y clientes externos con el Instituto para que conozcan los procesos y trámites internos del IDEA, sus resultados, productos y servicios 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 2015, las acciones necesarias para cumplir con los mecanismos de participación ciudadana propuestas dentro de la estrategia de Rendición de Cuentas.

6.2 Componentes

6.2.1 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:

6.2.1.1 Estrategia de televisión

Es un medio para llevarle un mensaje a la ciudadanía los avances y resultados de la actual administración del IDEA, con relación al plan de gobierno, bien sea desde sus voceros o desde los beneficiarios de programas y proyectos.

6.2.1.2 Boletín externo

Es un medio que le apuesta a informar a entidades del acontecer Institucional. De igual manera muestra el desempeño y principales noticias del IDEA y visibiliza los temas de actualidad relacionados con la actividad misma del Instituto. Periodicidad: trimestral.

6.2.1.3 Boletines de prensa

El Instituto informa a los ciudadanos y medios de comunicación sobre los resultados de trámites, procesos y ejecución del presupuesto del IDEA, por medio de boletines de prensa que se elaboran y gestionan desde la Oficina Asesora de Comunicaciones.

6.2.1.4 Campañas de comunicación

Son mensajes dirigidos a la comunidad en general que se emiten a través de medios masivos de comunicación para mostrar resultados de su gestión, uso de recursos y movilización alrededor de temas institucionales

6.2.1.5 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 cuenta sobre los productos y servicios del IDEA.

6.2.1.6 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 e información dirigida a los diferentes grupos de interés.

6.2.1.7 Café con IDEAS

Espacio mensual que tienen los funcionarios del IDEA con el gerente o servidores del equipo directivo institucional, donde se cuentan los principales temas del IDEA en el momento y se capacita acerca del que hacer Institucional de las diferentes áreas, para que los funcionarios tengan un pleno conocimiento del Instituto y puedan realizar una continua rendición de cuentas a la comunidad.

6.2.2 Diálogo

El fomento del diálogo dentro del proceso continuo de rendición de cuentas se puede apreciar en la atención directa en la sede administrativa, atención telefónica, estrategias de redes sociales, donde se aprovecha la interacción con la ciudadanía.

6.2.2.1 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.

6.2.2.2 *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

6.2.2.3 *Estrategia IDEA en tu territorio*

Interactuar en el territorio con clientes y habitantes de los municipios con el fin de promover aspectos generales de la misión institucional, resultados, productos y servicios. Al mismo tiempo escuchar las solicitudes y recibir percepciones sobre el desempeño de las tareas institucionales.

6.2.3 *Incentivos ó sanciones*

Teniendo en cuenta que la comunicación es transversal a todas las áreas del Instituto, se implementará una encuesta interna, donde se medirá la cultura de rendición de cuentas desde todos los servidores públicos a la ciudadanía.

Reconocimiento: Las felicitaciones y reconocimientos referentes a la buena atención o servicio de un servidor que lleguen por el procedimiento de Atención a la Ciudadanía (PQRSD), serán difundidas en los medios internos y se enviará un oficio con copia a la hoja de vida.

Igualmente, quienes presenten deficiencias o faltas al respecto se les deberá abrir una oportunidad de mejora a partir de un plan suscrito con el Jefe inmediato.

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

6.3 *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 Atención a la Ciudadanía..
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)

6.4 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.

Resultados	Fecha
Análisis de resultados del Plan anterior Mapa de actores Capacidad operativa y disponibilidad de recursos	Marzo 2015
Diseño Elección y cronograma acciones de información Elección y cronograma acciones de diálogo Elección y cronograma acciones de incentivos	Abril 2015
Ejecución e implementación	Diciembre 2015
Evaluación de cada acción Evaluación estrategia en conjunto Informe de Rendición de Cuentas general	Diciembre 2015

7 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN 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 procesos 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 a 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 2015, las acciones necesarias para cumplir con las estrategias 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 cuenta con una estrategia comunicacional para difundir la información necesaria y con la Oficina de Atención al Ciudadano, en el que se encuentra 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 el personal encargado de atender las solicitudes de información, así como de recibir quejas, reclamos y sugerencias.

7.1 Cultura de atención al ciudadano

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

7.1.1 • IDEA en tu territorio (visitas al territorio para interactuar con autoridades locales y comunidad)

Evaluación resultados 2014	Plan de presencia en el territorio 2015
----------------------------	---

Diseño	Estrategia IDEA EN TU TERRITORIO
Implementación	Agenda de salidas – sistematización de encuestas.
Evaluación	Resultados

7.1.2 Aliados del Banco de las Oportunidades

Atender a los ciudadanos del departamento de Antioquia de los estratos 1,2 y 3 interesados en realizar crédito con el Banco de las Oportunidades y orientarlos en cuanto a los requisitos necesarios para poder acceder al crédito

7.2 Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

7.2.1 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:

7.2.1.1 Procedimiento Otorgamiento de crédito

Atención a las necesidades de desarrollo municipal, departamental y regional, mediante la prestación efectiva de servicios de crédito de fomento y de corto plazo.

7.2.1.2 Procedimiento Depósitos a la vista y a término

Mantener un alto nivel de seguridad, oportunidad y confiabilidad en la custodia de los dineros depositados bien sea a la vista y/o a término, manteniendo el dinero a salvo y aumentando sus intereses mediante la administración, control eficiente del proceso y de riesgos durante la prestación de los servicios de depósitos.

7.2.1.3 Procedimiento Descuento de facturas

Comprar al descuento, facturas de nuestros clientes para proveerlos de liquidez anticipada.

7.2.1.4 Procedimiento inversiones patrimoniales

Realizar gestión eficiente y eficaz de las inversiones patrimoniales del instituto buscando impactar positivamente en el fomento al desarrollo de las regiones de Antioquia.

7.2.1.5 Procedimiento recaudo, administración y pagos

Contribuir al cumplimiento de la misión del IDEA y al incremento de sus excedentes mediante el servicio de recaudo, administración y pagos, a través de la suscripción de contratos y convenios.

7.2.1.6 Procedimiento Cooperación interna

Consecución de recursos de cooperación técnicos y financieros para facilitar la implementación de proyectos que contribuyan a la consecución de los propósitos misionales del IDEA.

7.2.1.7 Procedimiento Cooperación externa

Facilitar a entidades municipales públicas del departamento de Antioquia el acceso a los recursos de cooperación, mediante la gestión de información y divulgación de convocatorias o entidades cooperantes.

7.2.1.8 Procedimiento asesoría y capacitación cliente externo

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.

7.2.1.9 Procedimiento administración de cartera

Desarrollar todas las actividades necesarias para la administración de la Cartera del Instituto, incluyendo la normalización de la misma y su recuperación, adoptando las políticas y procedimientos establecidos en las instancias definidas para tal fin.

7.2.1.9 Procedimiento: Manual de contratación

El proceso de contratación, cuenta con un Manual que tiene como objetivo establecer los principios, políticas, procedimientos, lineamientos, facultades, normas generales y establecer las etapas necesarias en el proceso de contratación, con el fin de ser una herramienta y guía de aplicación que facilite la adquisición de bienes, insumos, servicios y la ejecución de obras públicas de conformidad con las disposiciones legales para los procesos contractuales que se adelanten en el Instituto para el Desarrollo de Antioquia –IDEA-.

7.3 Fortalecimiento de los canales de atención

Con el fin de que las personas conozcan los servicios que ofrece el IDEA y la Oficina de Atención al Ciudadano, 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. Dichas estrategias se encuentran consignadas en el Plan de Comunicaciones y Mercadeo del IDEA.

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

Acción	Fecha
Redes sociales	Permanente
Sitio web	Permanente
Intranet	Permanente
Atención en la sede administrativa	Permanente

7.4 Recursos para la atención de la ciudadanía

7.4.1 Profesionales

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

Profesión	Función
3 Comunicadores Sociales (Profesional Universitaria)	Apoyar la Oficina Asesora de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano, en las actividades de comunicación interna y externa, y en la relación con los clientes de los servicios institucionales.
1 Profesional en Finanzas y Relaciones Internacionales (Profesional Universitaria)	Gestionar la atención oportuna a la ciudadanía, clientes y partes interesadas contribuyendo al mejoramiento continuo de los procesos y servicios del Instituto, a través de la canalización de quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y denuncias que tienen los usuarios de los servicios y la ciudadanía en general.
1 Negociadora Internacional (Contratista)	Atender los clientes del IDEA y la ciudadanía en general.
1 Diseñadora (Contratista)	Elaborar toda la imagen de las estrategias.
1 Auxiliar Administrativo y 1 secretaria	Apoyar en la estrategia comunicacional del IDEA y con la atención del ciudadano.

7.4.2 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.

Información (entrega de material comunicacional)

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

7.4.3 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 de manera virtual, a las personas que realizaron una solicitud de información o realizaron una queja o reclamo.

7.4.4 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 solicitud de información, queja o reclamo, puede ser por atención personalizada, telefónica o virtual.

8 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL IDEA

8.1 Definiciones

Sistema de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones y denuncias (PQRSD): es un medio para canalizar la opinión y solicitudes de los clientes, la ciudadanía y partes interesadas, acerca del cumplimiento de la misión y la eficacia de los procesos del Instituto, en virtud de los principios del Sistema de Gestión Institucional.

Solicitud: requerimiento que puede hacer un ciudadano, con el fin de que se le brinde orientación o información relacionada con la misión o con los servicios propios de la entidad.

Queja: es la manifestación, protesta, censura, descontento o inconformidad que eleva una persona con relación a la conducta presuntamente irregular desplegada por uno o varios servidores públicos en ejercicio de sus funciones (Resolución 2278 de 2013).

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta a una solicitud, ya sea por motivo general o particular referente a las funciones de la entidad (Resolución 2278 de 2013).

Sugerencia: manifestación que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio, la atención brindada o la gestión del Instituto.

Felicitación: manifestación de agradecimiento o satisfacción por los servicios ofrecidos por el Instituto.

Derecho de Petición: es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

Denuncia: es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

8.2 Procedimiento

8.2.1 Inicio. se da inicio cuando el cliente, ciudadano o parte interesada manifiesta de manera verbal o escrita su agrado o inconformidad a través de una queja, reclamo, sugerencia, petición o denuncia frente a una situación determinada a través de los medios dispuestos por el Instituto para tal fin.

8.2.2 Reportar Queja, Reclamo, Sugerencia, Petición o Denuncia. : el cliente, ciudadano o parte interesada que percibe una anomalía o una situación que puede conducir a una irregularidad en el cumplimiento de la misión, objetivos o procedimientos 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 contactenosidea@idea.gov.co y quejasyreclamos@idea.gov.co, el link Ciudadano - PQRSD de la página web del IDEA, a través de comunicación escrita o por medio de las redes sociales, Facebook y Twitter.

Cuando la manifestación se realice directamente al funcionario encargado del procedimiento de atención a la ciudadanía, este se encargará de registrarla en el formato de queja, reclamo, sugerencia, petición o denuncia.

Para el caso de derecho de petición y denuncias estas pueden ser también recepcionadas en el archivo central y remitidas directamente a la Secretaría General.

8.2.3 Recolectar PQRSD. el profesional encargado del procedimiento PQRSD, recoge semanalmente las quejas, reclamos o sugerencias depositadas en los buzones del Instituto, Y diariamente verifica la información enviada a la dirección electrónica, así como la ingresada a través del link Ciudadano – PQRSD de la página web del IDEA habilitado para tal fin.

Las PQRSD recibidas por Facebook y Twitter, son remitidas por los profesionales encargados de su manejo, al profesional universitario encargado del procedimiento PQRSD.

8.2.4 Radicar PQRSD. el profesional encargado del procedimiento, radica las PQRSD que han sido recolectadas por los diferentes medios en el archivo del Instituto.

8.2.5 Analizar PQRSD. las manifestaciones de los clientes son analizadas por el profesional universitario encargado de las PQRSD, 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.

Las solicitudes anónimas son tramitadas cuando estas se orientan al mejoramiento Institucional o se considere pertinente para la gestión Institucional.

8.2.6 Registrar PQRSD. el profesional universitario encargado de las PQRSD, ingresa la información en la base de datos - formato registro de PQRSD 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 y se remite a la Dirección Operativa de Gestión Humana.
- Cuando se trate de manifestaciones del cliente asociadas a servicios complementarios, registra la solicitud y la direcciona a la Dirección Administrativa.
- Cuando se trate de denuncias o derechos de petición la registra y remite a la Secretaría General.
- Cuando se trate de solicitudes por fuera del alcance institucional, el funcionario las remite al Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones para que defina el trámite a seguir.
- 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.

8.2.7 Tramitar PQRSD. Dependiendo de la naturaleza de la PQRSD el trámite es el siguiente:

8.2.7.1 Trámite de Quejas o Reclamos Competencia de Procesos. el profesional universitario encargado de las PQRSD, direcciona 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 8 días hábiles siguientes a la misma. Aunque según la ley 1474 del 2011 el plazo para dar respuesta es

de 15 días hábiles, el procedimiento de PQRSD estableció por eficiencia administrativa e imagen institucional generar estas respuestas en un tiempo máximo de 8 días hábiles.

8.2.7.2 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 (Secretaría General), para que inicie el proceso administrativo correspondiente. Las solicitudes asociadas a servicios complementarios son tramitadas por la Dirección Administrativa. Para ambos casos el profesional universitario encargado de las PQRSD 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 8 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 de respuesta al cliente, el área respectiva deberá enviar copia del mismo, al profesional universitario encargado de las PQRSD.

8.2.8 Proyección de la respuesta PQRSD el líder de proceso respectivo elabora la respuesta al cliente dentro del tiempo establecido.

8.2.9 Radicar y dar respuesta al cliente. una vez la dependencia efectúe la respectiva respuesta a la solicitud PQRSD, se enviará al buzón admindocumental@idea.gov.co para su radicación con copia al correo contactenos@idea.gov.co, la cual deberá ser suscrita por el jefe de la dependencia, registrando en el asunto "PQRSD para radicar". Para el caso de los derechos de petición y denuncias la Secretaría General es la encargada de llevar el control y consolidación de las mismas.

8.2.10 Enviar las respuestas de Quejas, Reclamos y Sugerencias. los envíos de las respuestas a PQRSD vía correo electrónico solo serán efectuadas por el Centro de Administración Documental desde el buzón admindocumental@idea.gov.co, las cuales se harán a través de correo electrónico certificado por Certimail; servicio prestado por Servicios Postales Nacionales que ofrece un registro verificable del contenido, entrega, hora y fecha oficial del correo electrónico, con copia al buzón contactenos@idea.gov.co.

8.2.11 Realizar Plan de Mejoramiento. cuando la queja o reclamo requiera plantear una mejora al interior del Instituto, el profesional universitario encargado de las PQRSD, envía al líder del proceso el formato Plan de Mejoramiento – Atención al Ciudadano, para corregir el hallazgo encontrado y regresa dicho formato diligenciado al profesional universitario para darle cierre, una vez se ejecuten las acciones frente a la queja o reclamo.

8.2.12 Evaluar satisfacción del cliente. para obtener retroalimentación y efectuar un control posterior a la respuesta dada al cliente, el profesional universitario encargado de las PQRSD, una vez identifique que la respuesta a la PQRSD fue dada al ciudadano, envía a través del medio por el cual fue realizada la solicitud, la encuesta de satisfacción en la atención de PQRSD.



Cabe anotar que la atención a la ciudadanía del IDEA, implica el cliente externo y el ciudadano en general; siendo el cliente externo quien utiliza los productos y servicios del IDEA. La satisfacción del cliente externo es medida anualmente a través del Estudio de Satisfacción Cliente Externo, el cual tiene como objetivo establecer el nivel de satisfacción de los clientes con relación a los servicios prestados por el Instituto y contar con información relevante que permita implementar acciones y facilitar la toma de decisiones dirigidas a la gestión de la satisfacción de los clientes.

8.2.13 Elaborar Informes PQRSD. semestralmente el profesional universitario encargado de las PQRSD, realiza un informe de PQRSD gestionadas en el periodo e incluye algunas observaciones relevantes y significativas obtenidas en las encuestas de satisfacción del cliente. Si los resultados de la satisfacción del cliente son negativos, se realiza un análisis con los correctivos propuestos para mejorar este indicador. Dicho informe debe incluir el consolidado de los derechos de petición y denuncia, el cual es solicitado a la Secretaría General. El informe es entregado al jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

En los primeros meses del año, se realiza un informe de los principales hallazgos y la gestión de las PQRSD en el año anterior. Dicho informe es presentado en el Comité de Gerencia como parte de la justificación o diagnóstico que soporta el Plan Estratégico de Comunicaciones. El informe sirve para sustentar las actividades y estrategias que referentes a la ciudadanía y al cliente externo, se encuentran consignadas en el Plan de Comunicaciones y Mercadeo. De igual forma, en el informe son consignados los principales resultados de la Encuesta de Satisfacción Cliente Externo.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se publica para su divulgación a los 30 días del mes de enero de 2015 a través de la página web del Instituto.