



IDEA

Instituto para el
Desarrollo de Antioquia

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

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	37
5.1	DEFINICIONES.....	37
5.2	IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	38
5.3	ANÁLISIS NORMATIVO	39
5.4	PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR	55
5.5	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	56
5.6	ESTRATEGIAS A SEGUIR.....	57
6	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	58
6.1	CONTEXTO.....	58
6.2	COMPONENTES	58
6.3	CONSIDERACIONES	60
6.4	RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	61
7	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	62
7.1	CULTURA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	62
7.2	DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	64
7.3	FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	65
7.4	RECURSOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CIUDADANÍA	66
8	SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y DENUNCIAS (PQRSD).....	67
8.1	DEFINICIONES	68
8.2	PROCEDIMIENTO	68

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Instituto para el Desarrollo de Antioquia - 2014

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	* Tráfico de influencias 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 auditoria o en la evaluación.	Posible	* 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	* 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	* 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	* 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	3	Ausencia de procedimientos debidamente establecidos o formalizados	Posible	* 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

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
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.	4	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

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
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	5	Desconocimiento de los principios básicos en la elaboración, aprobación y ejecución del presupuesto y la gestión financiera.	Posible	* La Oficina Asesora 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

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	*Desconocimiento del procedimiento y la norma. *Intereses particulares y/ o políticos. *Evitar el control y seguimiento a la gestión. *Deficiencias tecnológicas	6	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				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
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 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 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	*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

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

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 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

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

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

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	*Favorecimiento a terceros. *Omisión del ordenamiento legal y políticas administrativas.	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 compeler al contratista a cumplir el objeto contractual. *Reporte de ejecución presupuestal de manera mensual.	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	* 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 términos legales para liquidar los contratos de conformidad con las normas vigentes	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	*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

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	*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

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	*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

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	*Favorecimiento de terceros. *Desconocimiento del proceso y sus controles por los funcionarios que intervienen en el proceso *No tener una herramienta para el escaneo del software instalado en los equipos *Evadir las normas sobre derechos de autor.	21	Permitir la instalación y uso de software ilegal.	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 *Realizar escaneos de software cada seis (6) meses	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.	*Usuarios que no se encuentran laborando y tienen acceso a los servicios de información. *Falta de comunicación formal para conocer las novedades de personal. *Inadecuada asignación de permisos y perfiles de acceso. Órdenes administrativas. *Favorecimiento de terceros.	22	Manipulación de la información soportada en las herramientas tecnológicas.	Posible	Programar el Active Directory para que las cuentas de correo y de red de los contratistas se deshabiliten automáticamente al terminar su contrato.	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	*Favorecimiento de terceros. *Desconocimiento del proceso y sus controles por los funcionarios que intervienen en el proceso. *Aplicar erradamente las directrices de gestión de las diferentes agencias cooperantes.	23	Desviación de los recursos de cooperación objeto del contrato.	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. *Auditorías internas - externas de gestión. *Veeduría - Interventorías contratadas por el cooperante	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 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

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	*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

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
Inversiones patrimoniales	*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 *Presiones políticas externas.	26	Inversiones en entidades de dudosa solidez. Inversiones sin los requisitos legales y políticas administrativas. Deficiente seguimiento y control a las entidades donde se poseen inversiones.	Posible	*Circular que socializa las responsabilidades de los representantes del IDEA ante las juntas directivas *Resolución JD 004 de 2012 y Resolución JD Política de Inversiones Patrimoniales *Creación del Comité de Inversiones *Centralización del proceso de renta variable en la Subgerencia de Inversiones y Cooperación.	Evitar el riesgo

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	*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 prenómina 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 PQRS	*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 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

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	*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

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		#	Descripción		Tipo de control	
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 QFDocument (Block seguridad). *Aplicación de las tablas de retención documental *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	*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

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 ANTITRÁMITES

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, SUI, 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, SUI, 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 Tramites, SUIT, y han sido inscritos como:

5.2.1.1 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.

5.2.1.2 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.

5.2.1.3 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.

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

5.2.2.1 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.

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:

5.3.1 Cuadro azul: actividad del trámite existente y su justificación legal

5.3.2 Cuadro rojo: actividad del trámite que debe ser intervenida.



5.3.3 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.

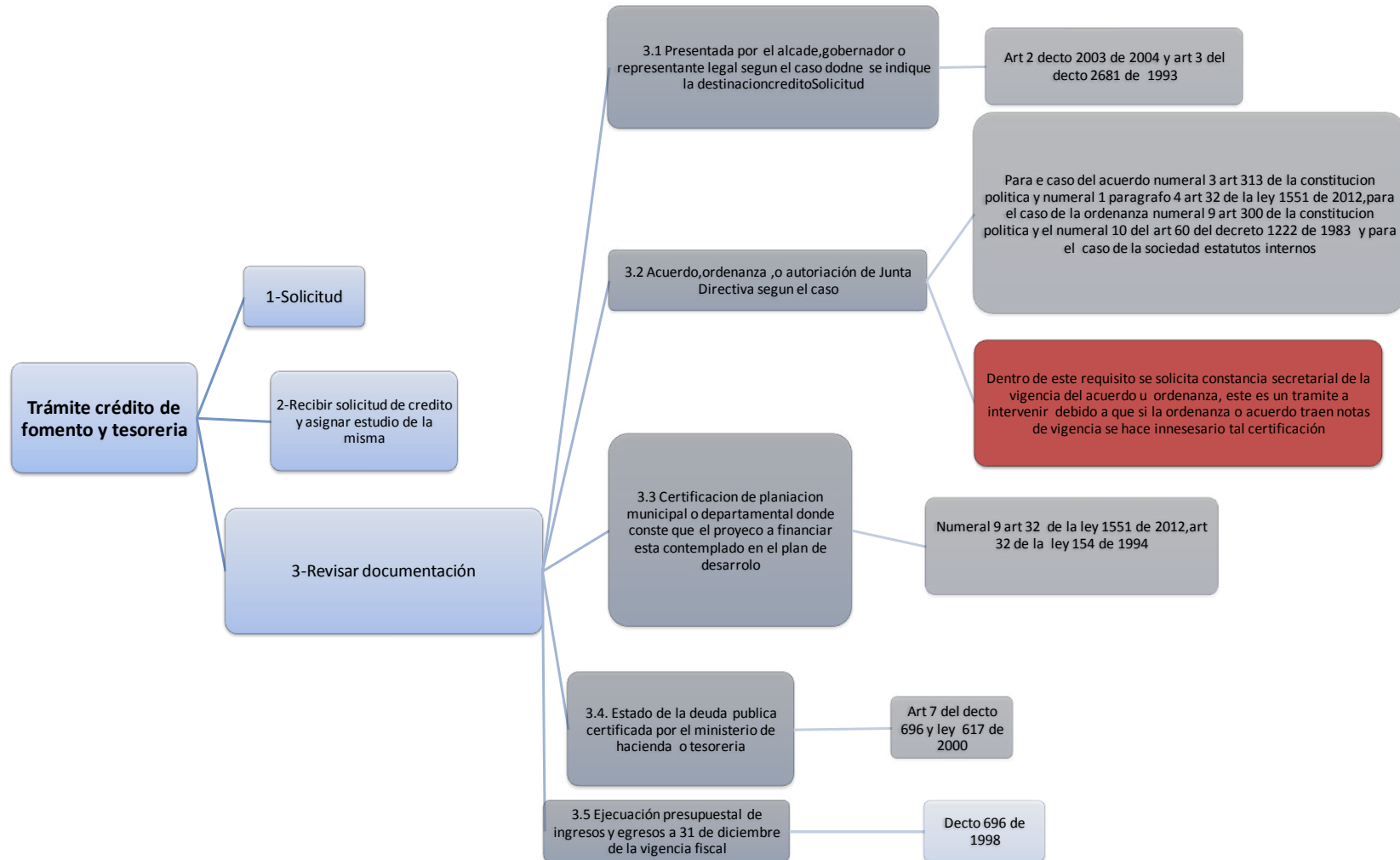


Ilustración 1 - Análisis normativo Crédito de Fomento y Tesorería. Parte 1 / 7

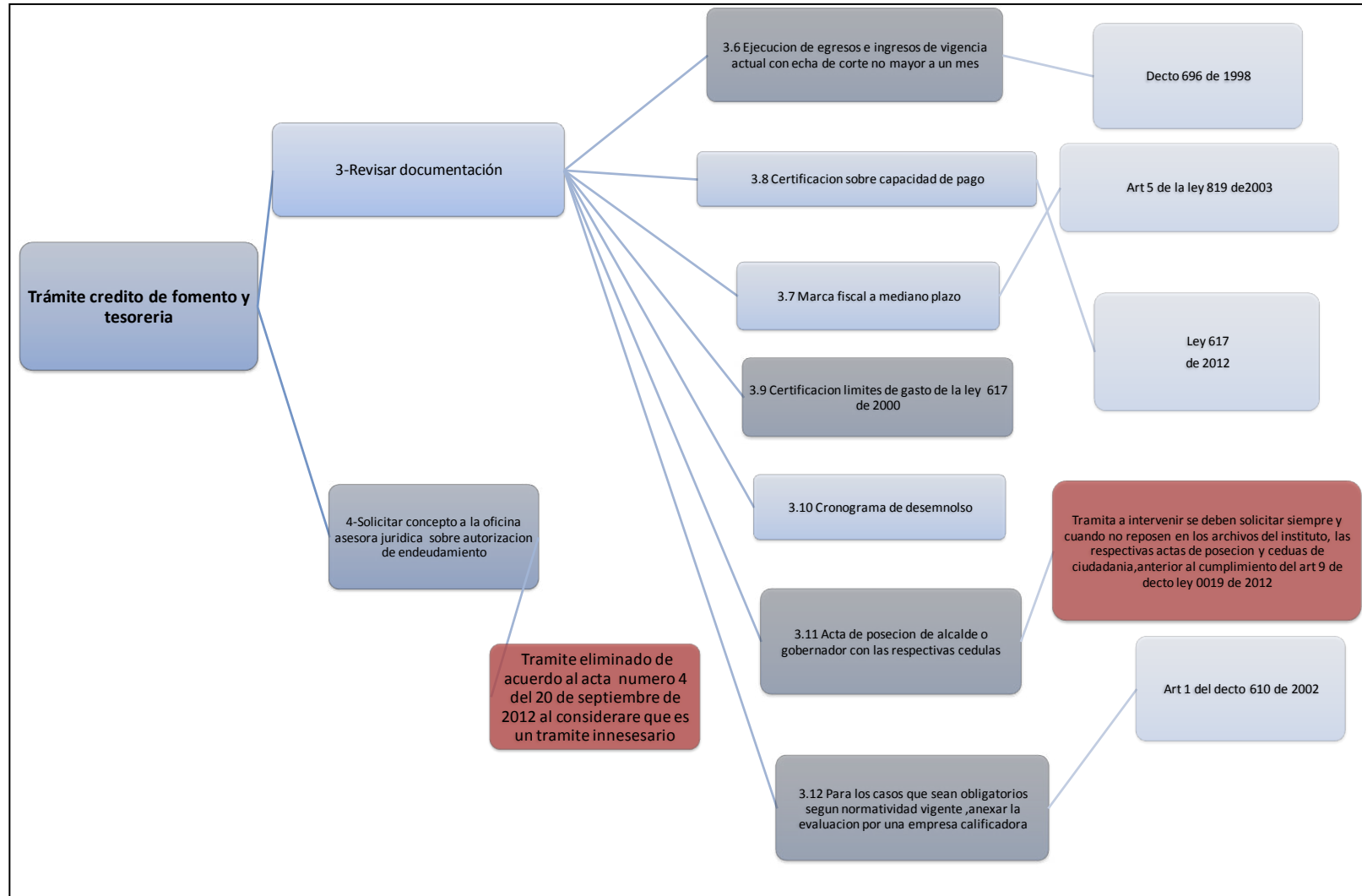


Ilustración 2 - Análisis normativo Crédito de Fomento y Tesorería. Parte 2 / 7

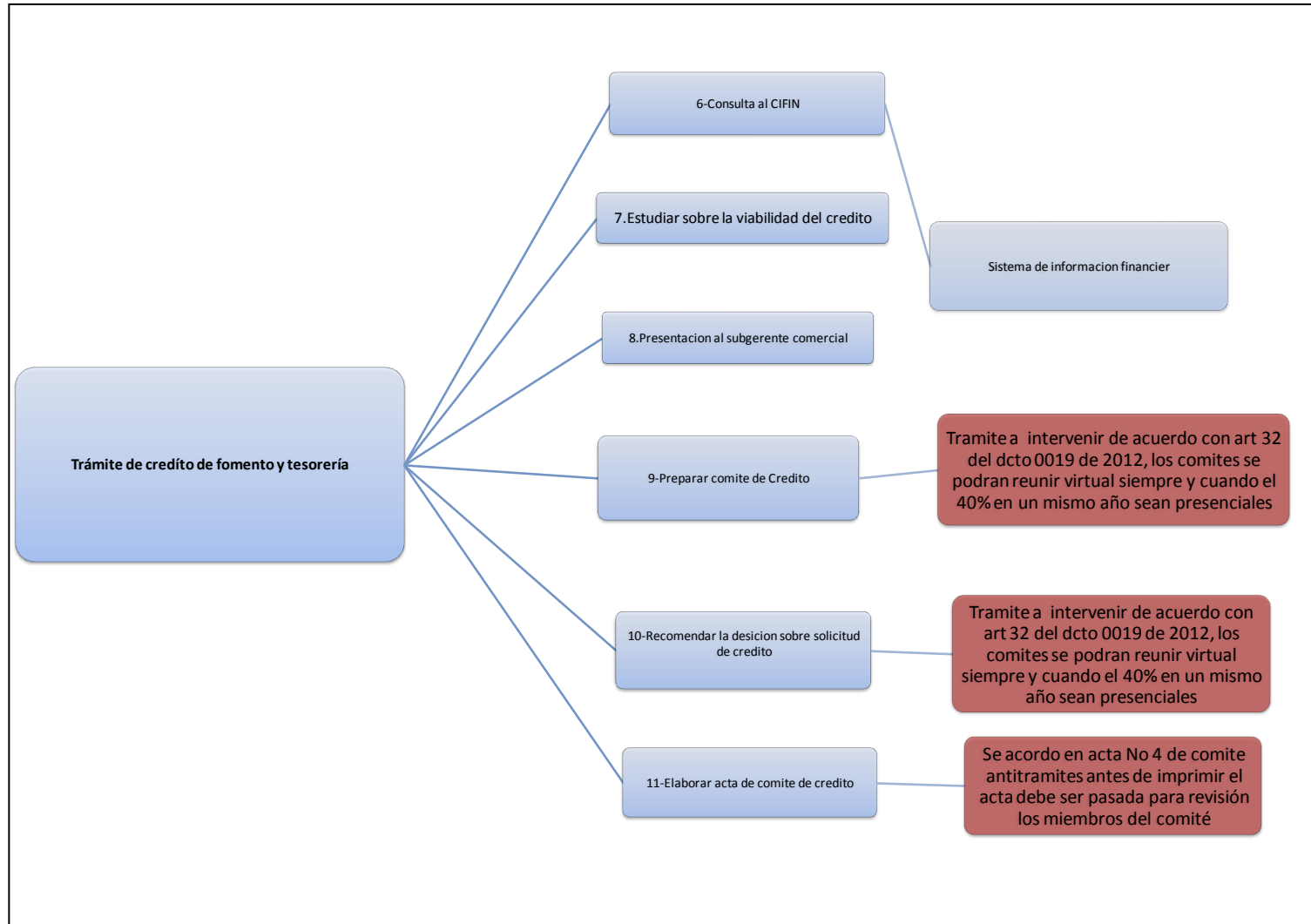


Ilustración 3 - Análisis normativo Crédito de Fomento y Tesorería. Parte 3 / 7

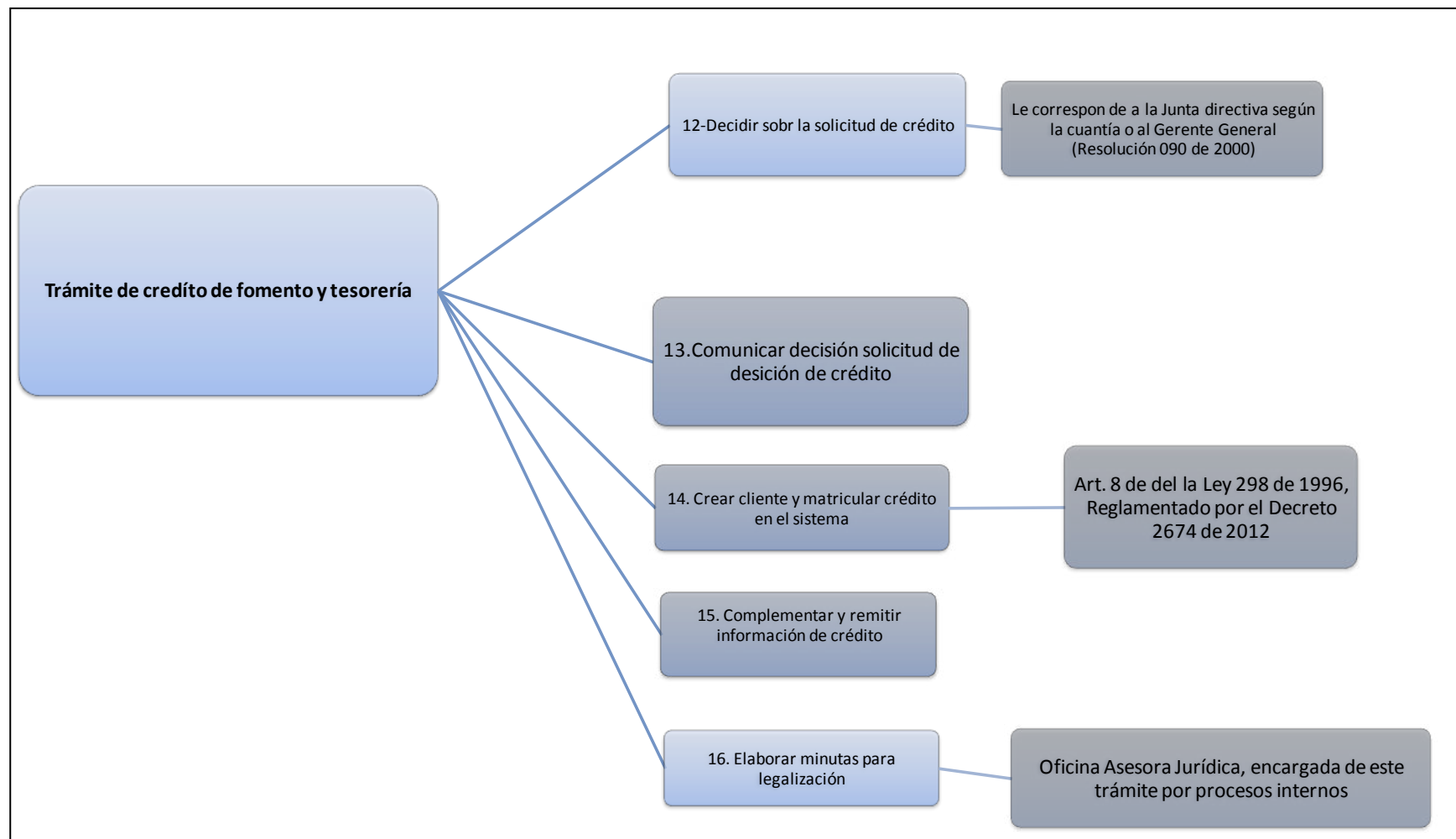


Ilustración 4 - Análisis normativo Crédito de Fomento y Tesorería. Parte 4 / 7

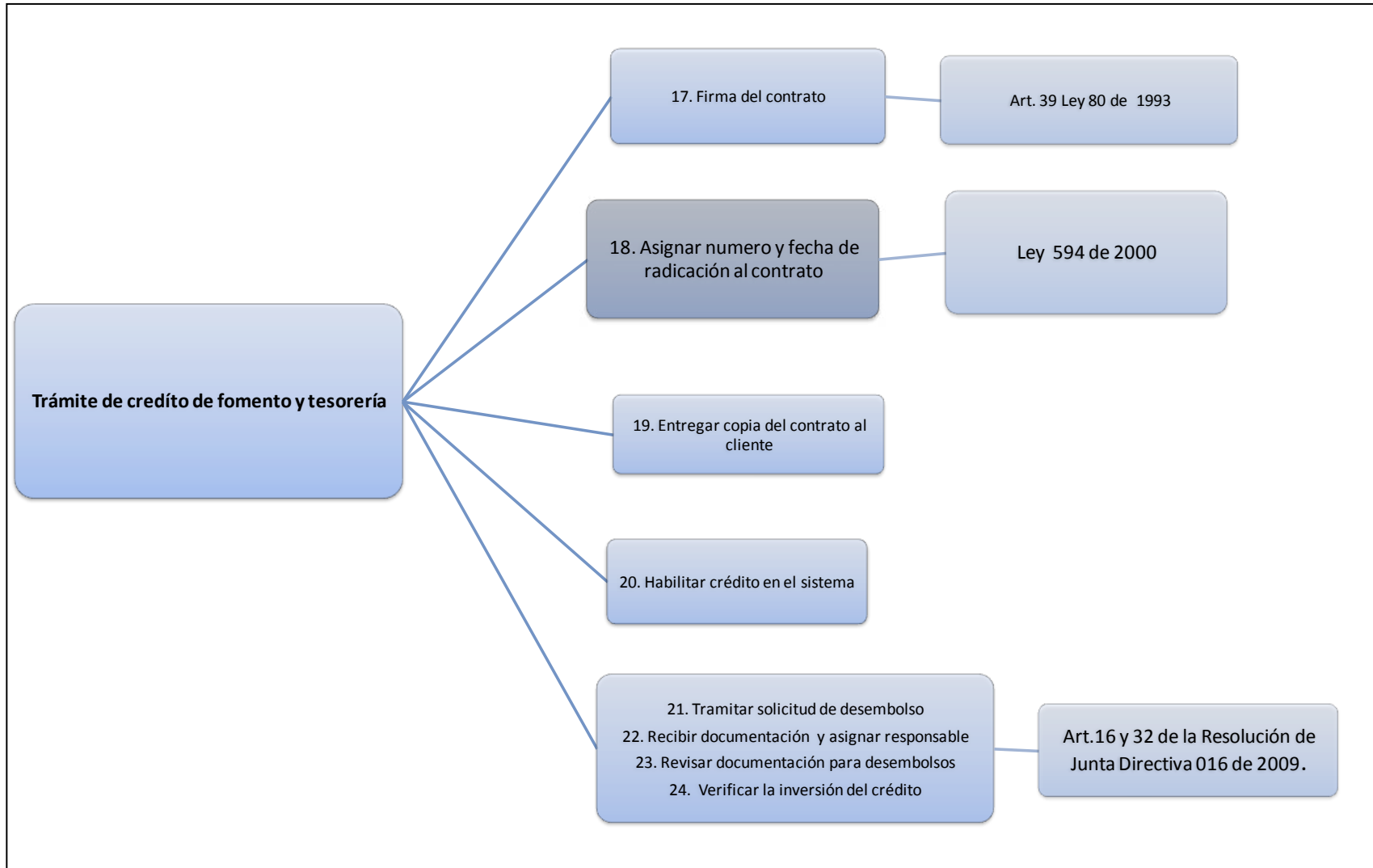


Ilustración 5 - Análisis normativo Crédito de Fomento y Tesorería. Parte 5 / 7

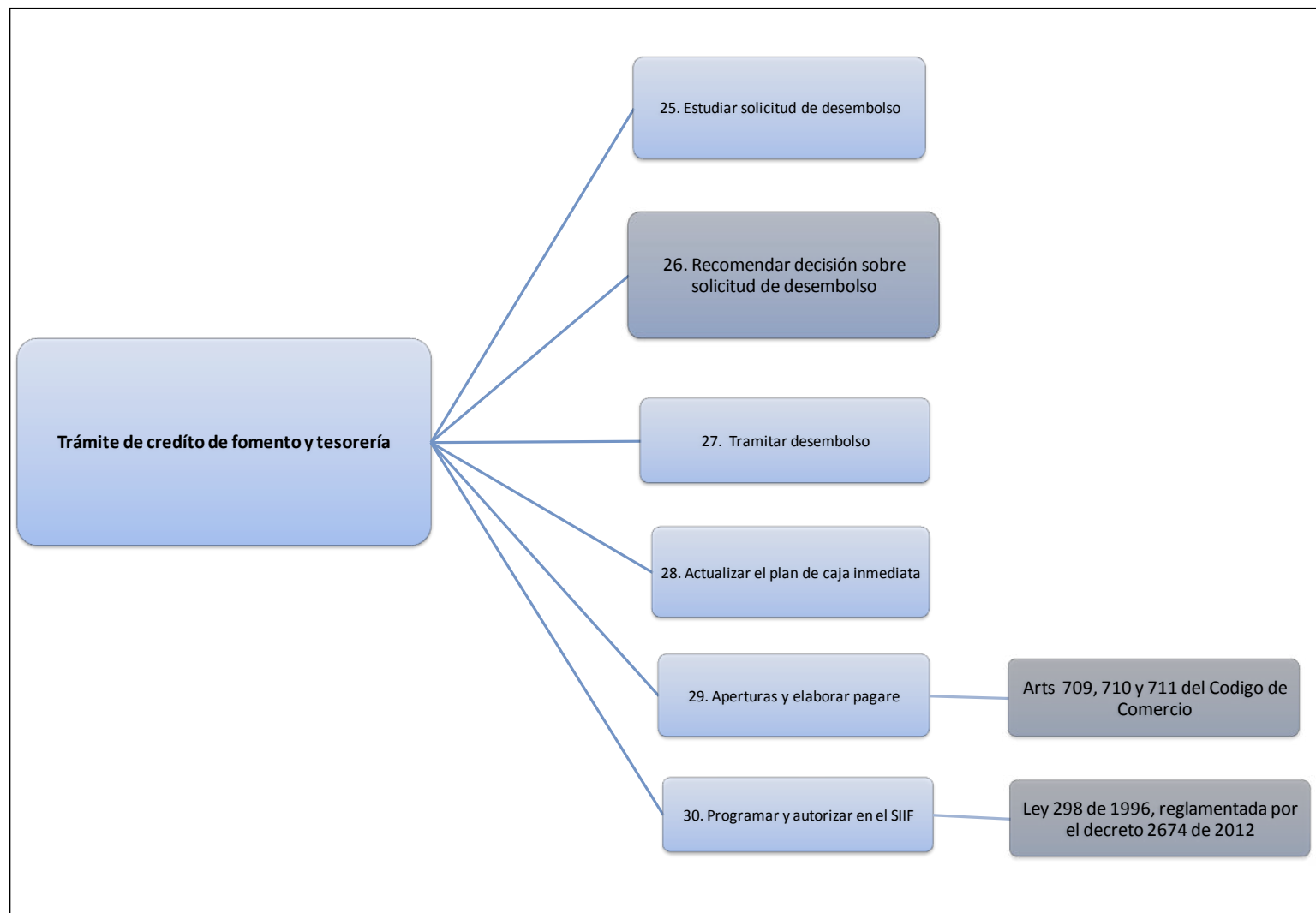


Ilustración 6 - Análisis normativo Crédito de Fomento y Tesorería. Parte 6 / 7

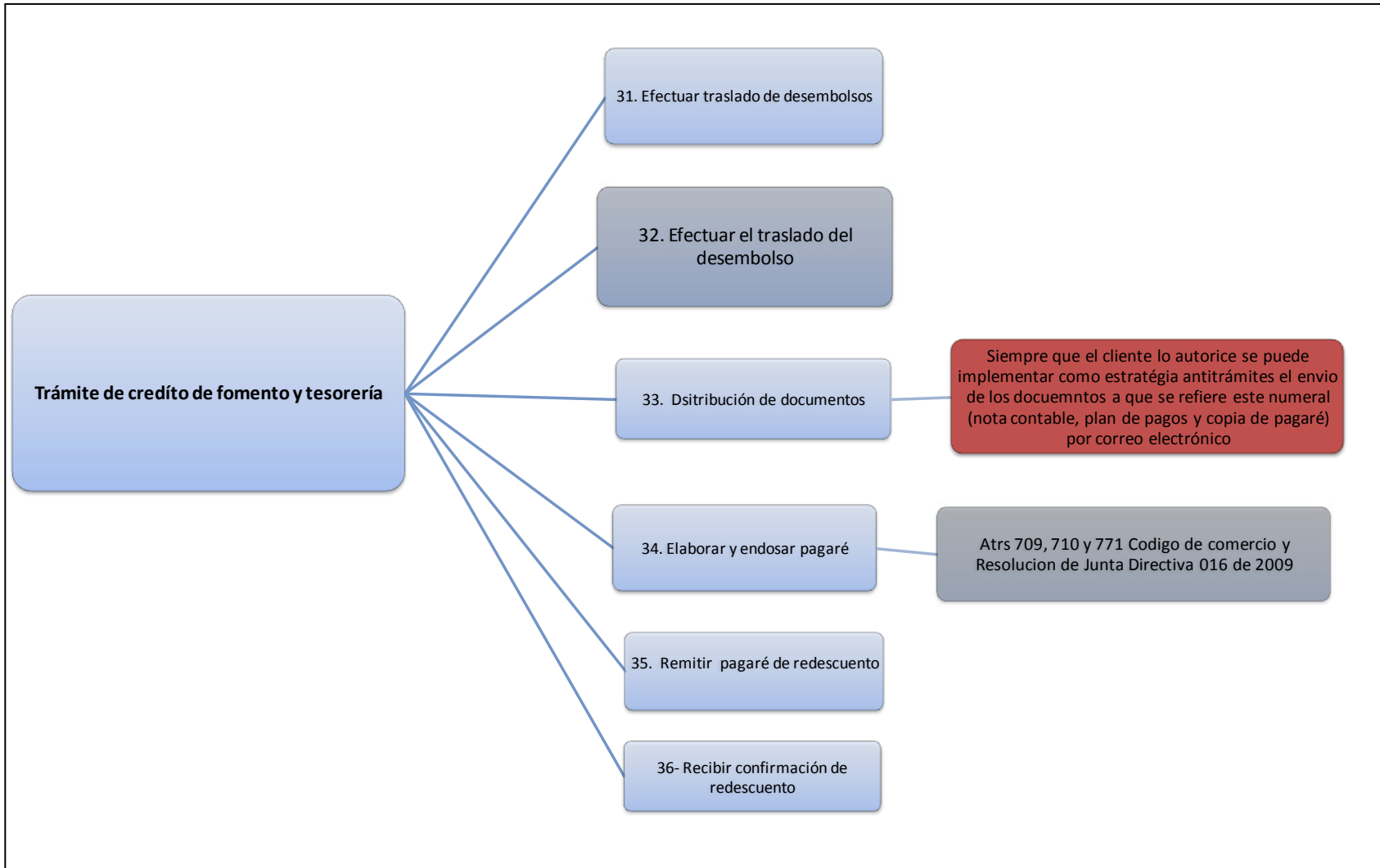


Ilustración 7 - Análisis normativo Crédito de Fomento y Tesorería. Parte 7 / 7

5.3.4 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.

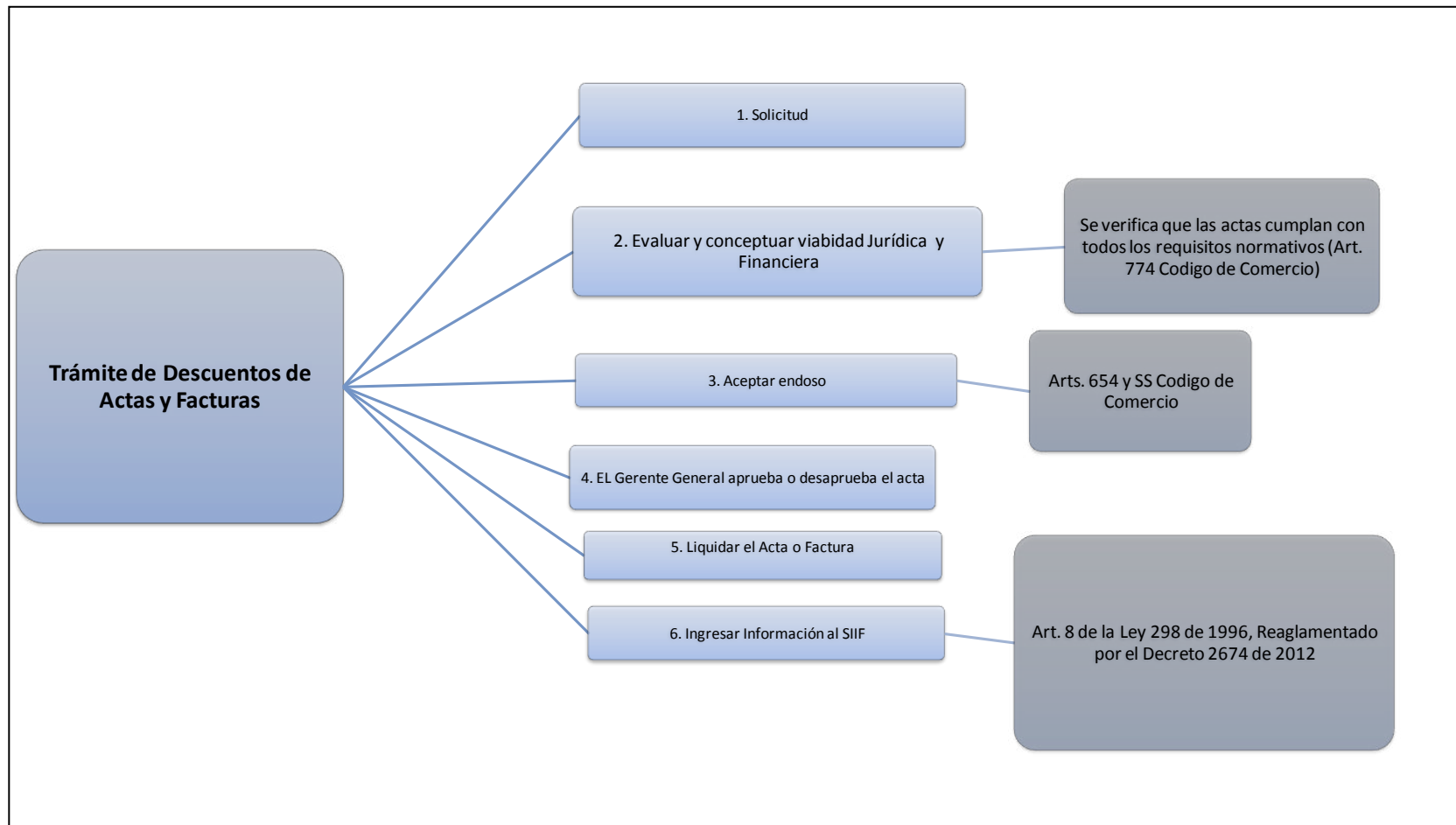


Ilustración 8 - Análisis normativo Descuento de Actas y Facturas. Parte 1 / 2

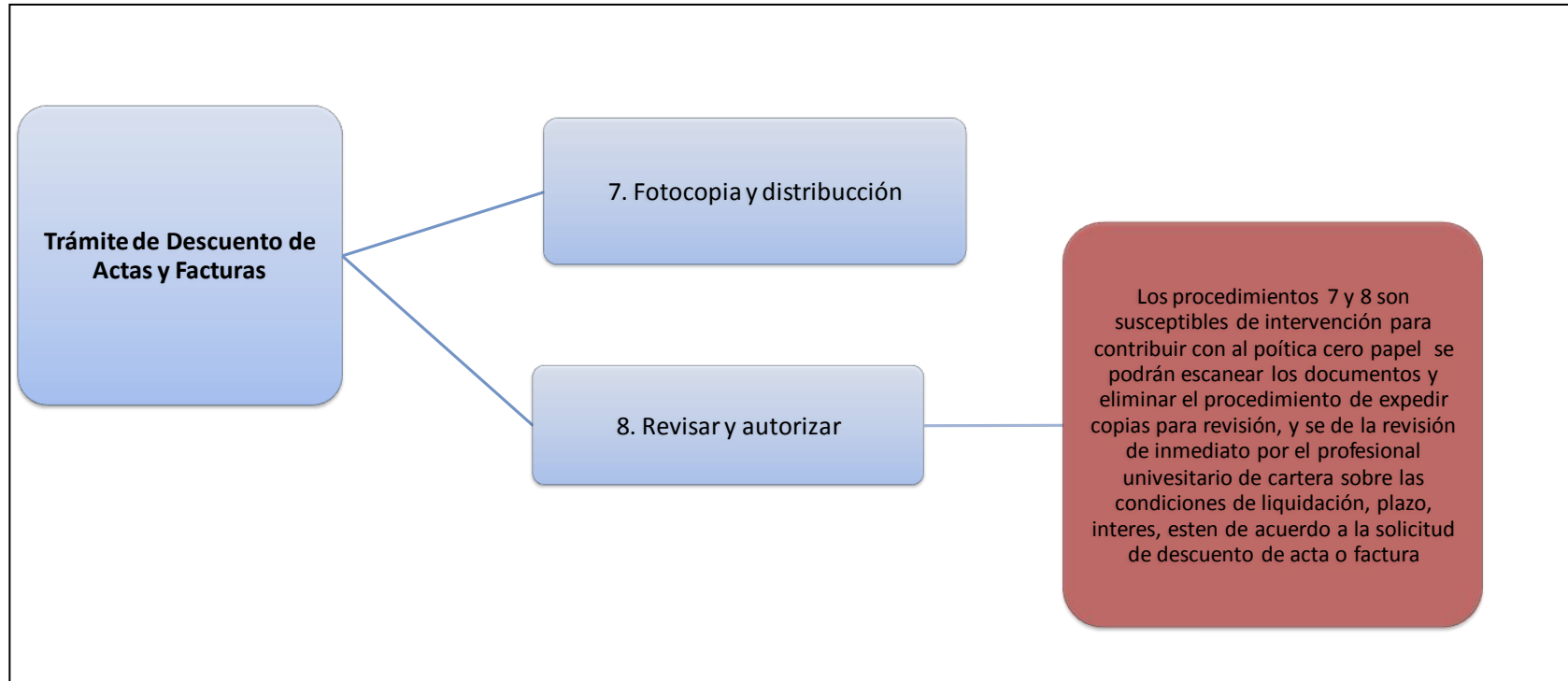


Ilustración 9 - Análisis normativo Descuento de Actas y Facturas. Parte 1 / 2

5.3.5 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.

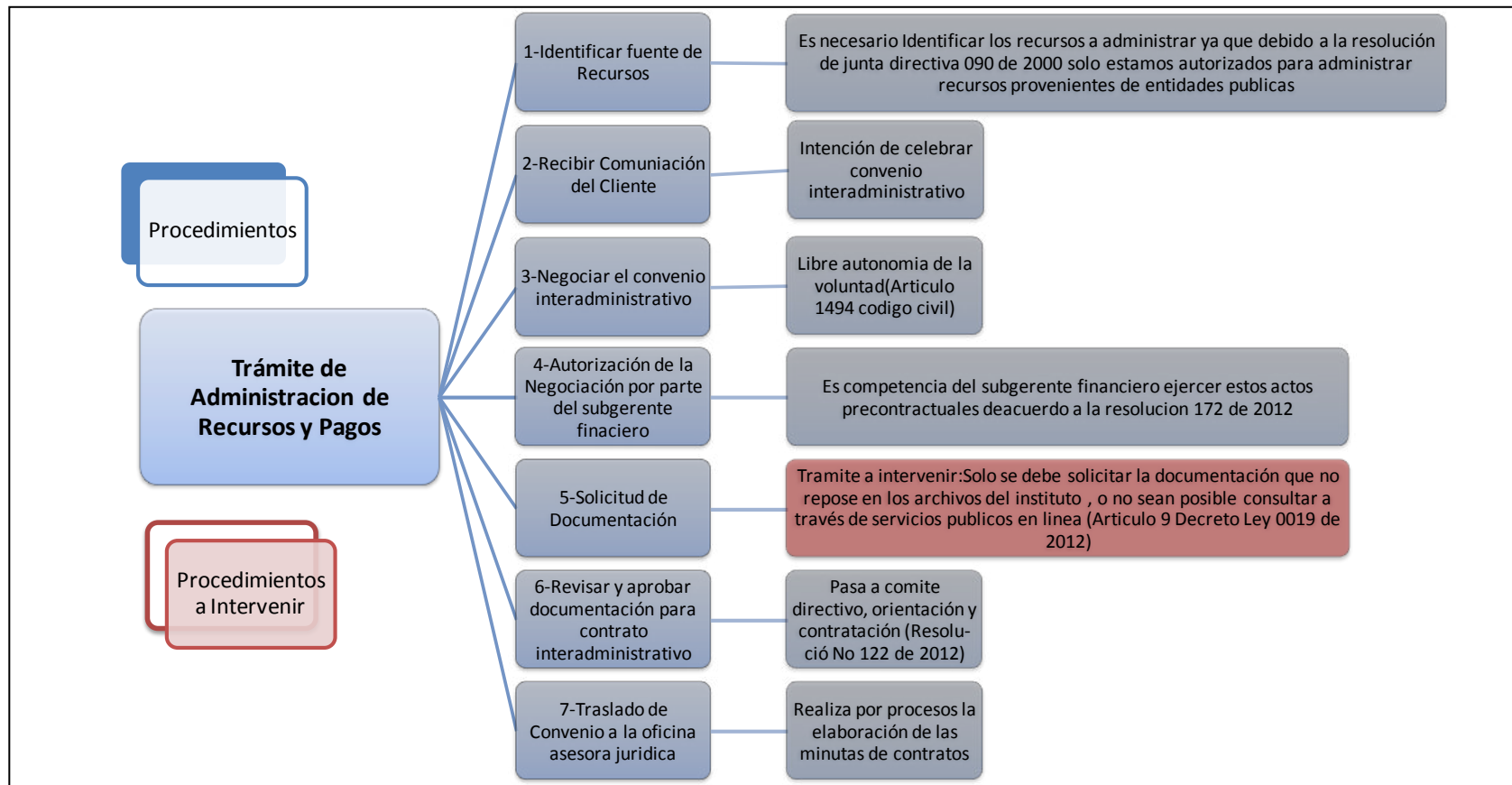


Ilustración 10 – Análisis normativo Recaudo, administración y pagos. Parte 1 / 2

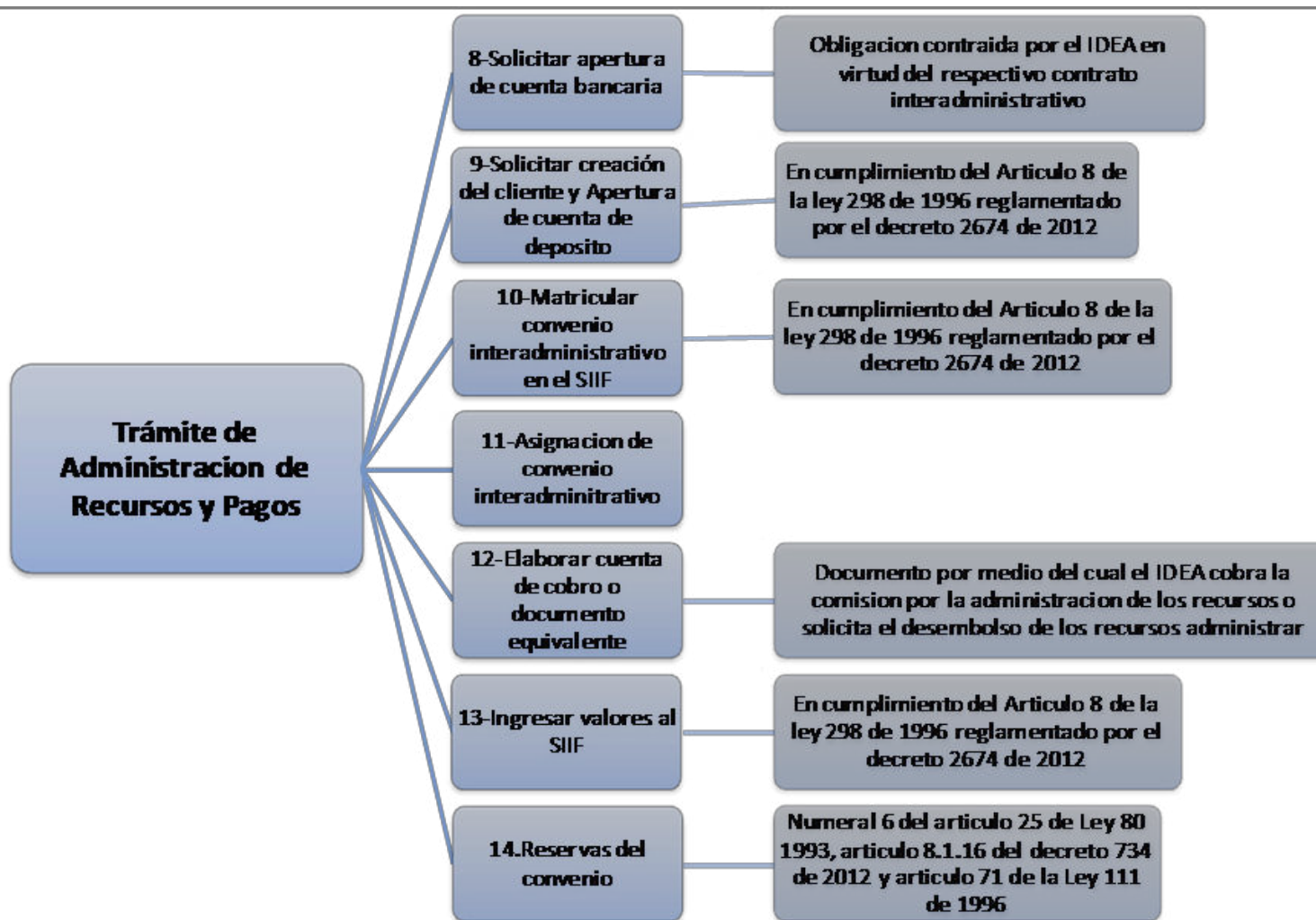


Ilustración 11 - Análisis normativo Recaudo, administración y pagos. Parte 2 / 2

5.3.6 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.

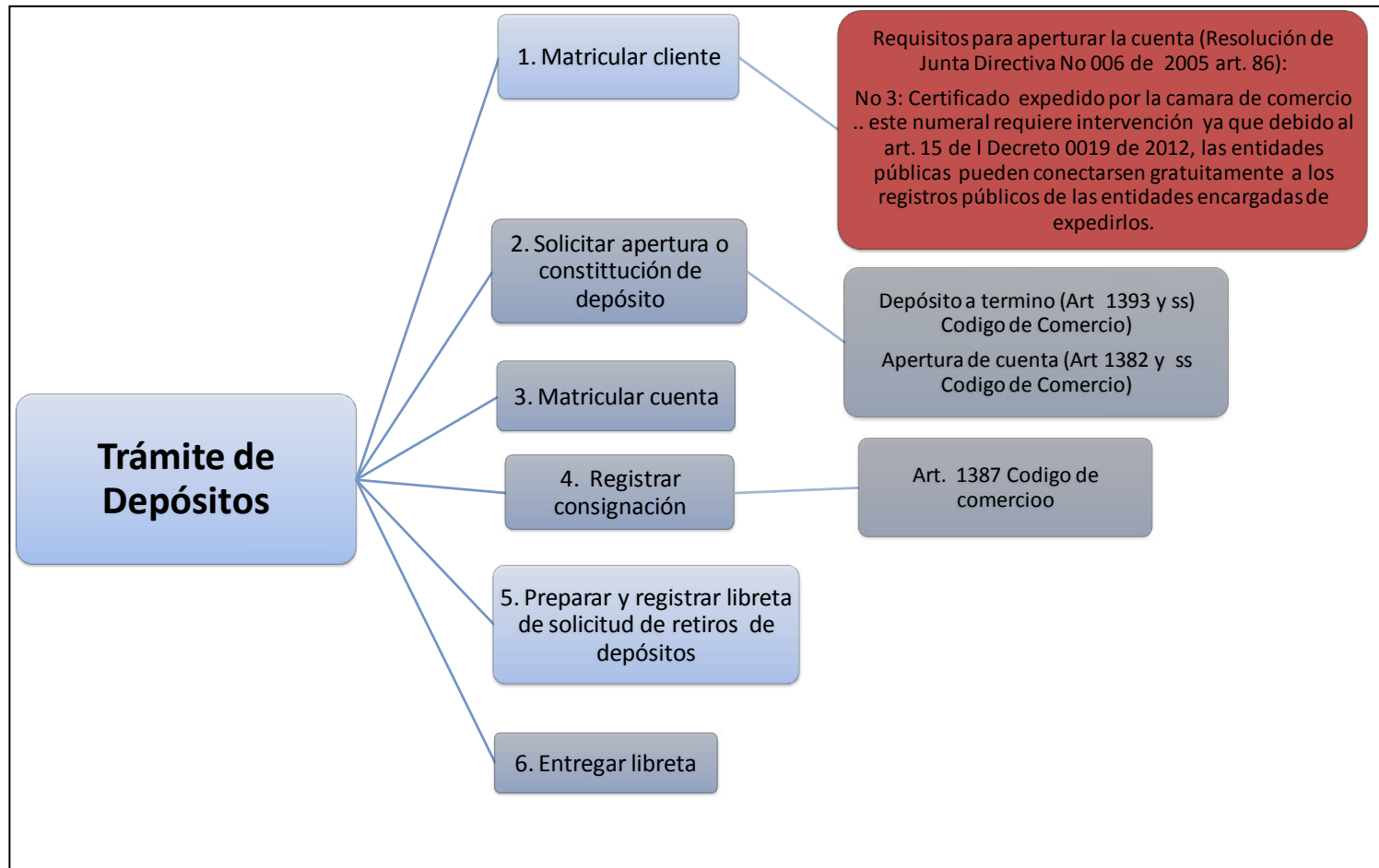


Ilustración 12 - Análisis normativo Depósitos. Parte 1 / 3

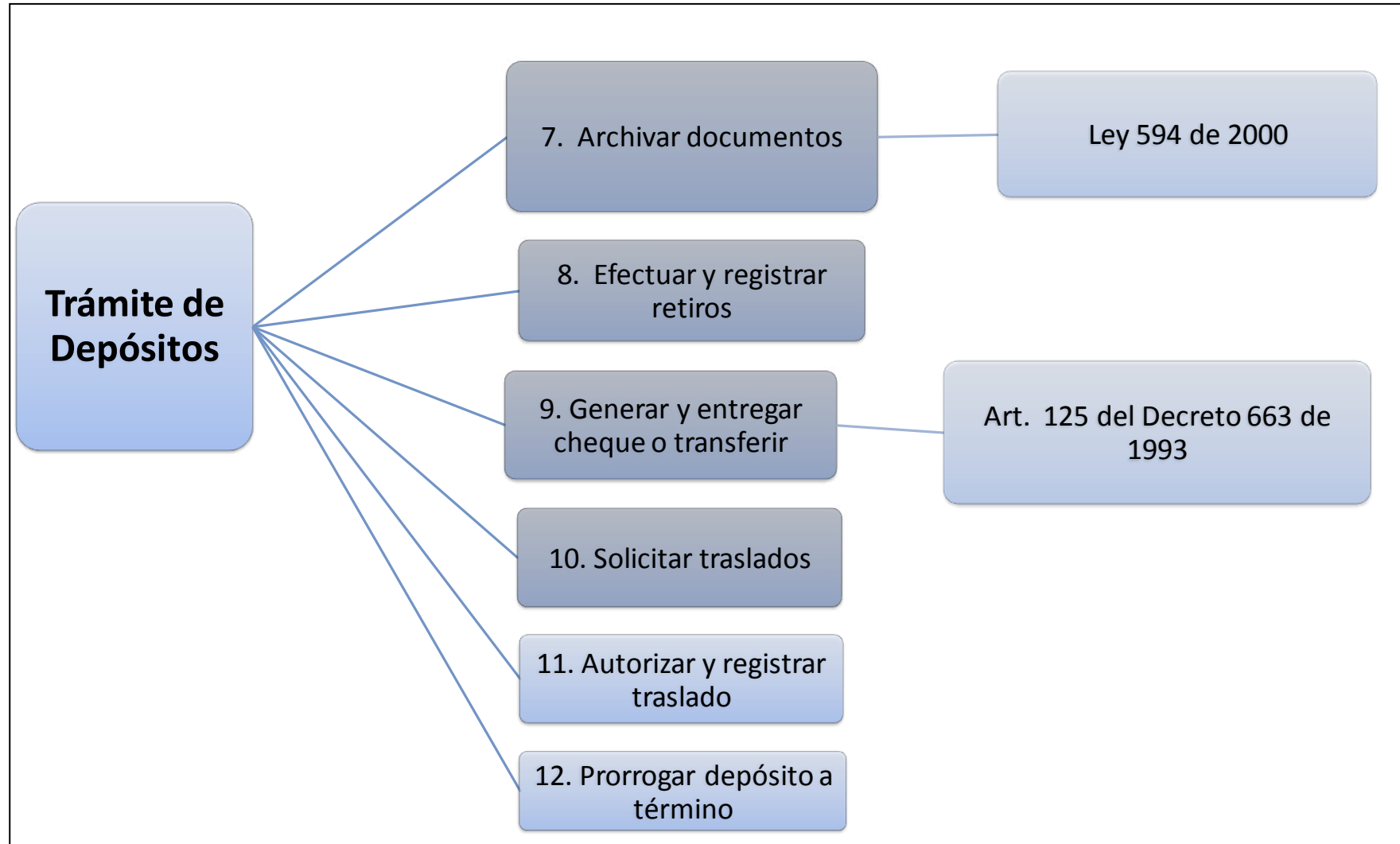


Ilustración 13 - Análisis normativo Depósitos. Parte 2 / 3

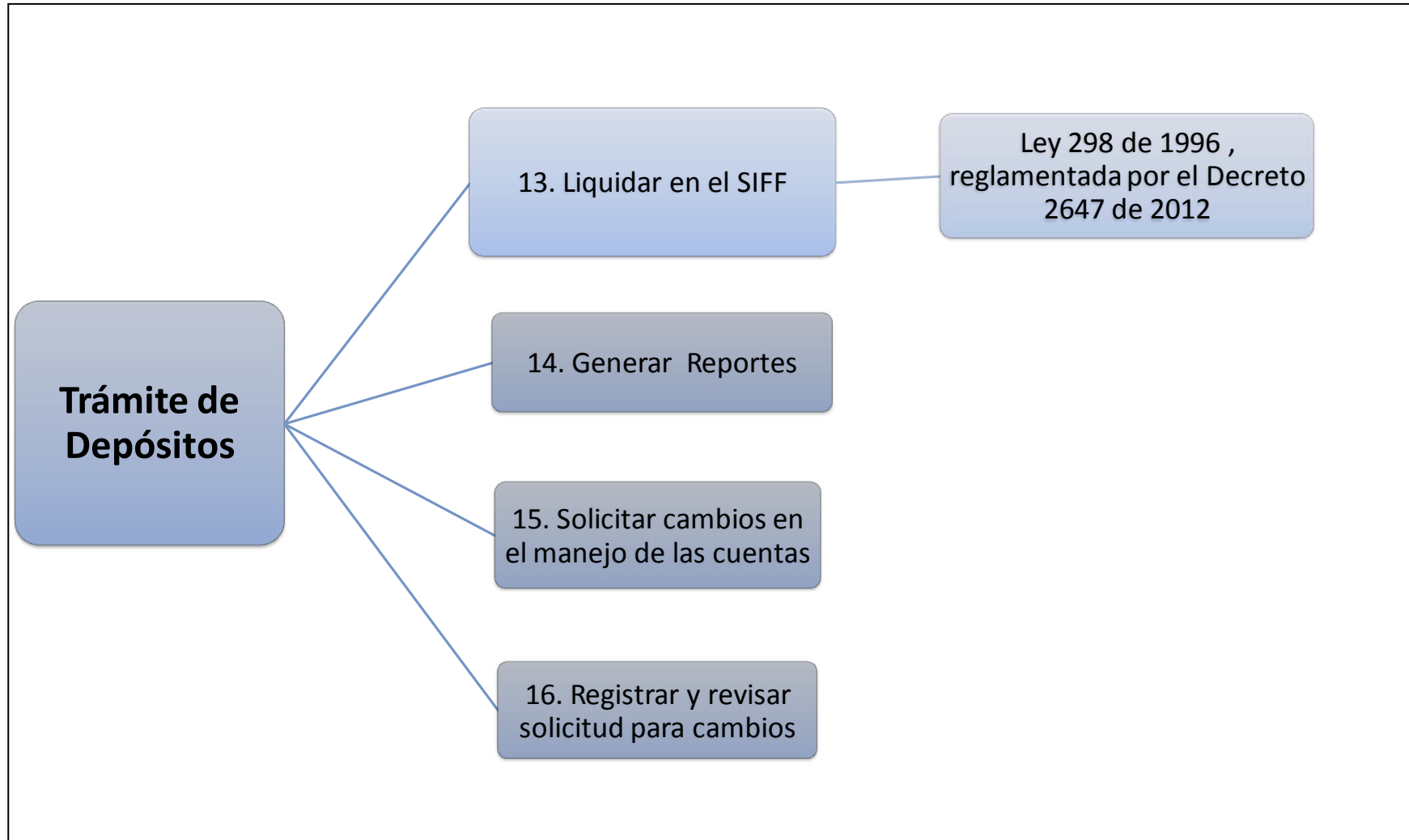


Ilustración 14 - Análisis normativo Depósitos. Parte 3 / 3

5.4 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:

5.4.1 1: alto

5.4.2 2: medio

5.4.3 3: bajo

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

TRÁMITE	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 13 reuniones entre agosto de 2012 y diciembre de 2013 para depurar y revisar los dos trámites de mayor incidencia y calificación: “Crédito de Fomento y Crédito de Tesorería” y “Recaudo, Administración y Pagos”.

Al 30 de diciembre de 2013, se revisaron en su totalidad los procesos de: “Depósitos a la Vista y a Término” y “Movimiento Caja y Bancos”.

En cuanto al trámite “Descuento de Actas”, su actualización estaba programada para realizarse al 30 de junio de 2014, sin embargo este fue evaluado y modificado antes del plazo como se puede evidenciar en el acta del Comité Técnico del Sistema de Gestión Institucional del 27 de mayo de 2013 donde fue revisado y aprobado.

El proceso “Inversiones Patrimoniales” será evaluado antes del 30 de agosto de 2014. Este procedimiento se modificó, resultado de una solicitud de documentos aprobada por el Administrador del S.G.C. el 8 de agosto 2013.

El proceso cambia para su mejoramiento en la medida que se ajusta conforme a la nueva resolución de inversiones patrimoniales y ajustes de redacción, falta revisarlo conforme a la Ley anti trámites.

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 2014. Se trata de una actividad que tiene implícita la simplificación, optimización y automatización.

A diciembre 31 ya se cuenta con 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 2014, 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.

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 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.

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

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 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 2014, 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 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. El programa cumplirá su meta

propuesta en el mes de abril del 2014 cuando se habrá cubierto la totalidad de municipios del departamento.

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: mensual.

6.2.1.3 Boletines de prensa y campañas de comunicación

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

6.2.1.4 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 cuenta sobre los procedimientos del IDEA.

6.2.1.5 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.

6.2.2 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.

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 necesario 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 Socializaciones del Banco de las Oportunidades para Antioquia

Generar espacios en los municipios de Antioquia donde se socializan los servicios del Banco de las Oportunidades para Antioquia, además de cómo pueden acceder a los créditos. Cronograma de acuerdo a la estrategia de divulgación del Banco.

6.2.3 Incentivos ó 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

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 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)

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
Diagnóstico del proceso anterior Mapa de actores Capacidad operativa y disponibilidad de recursos	Abril 2014
Diseño Elección y cronograma acciones de información Elección y cronograma acciones de diálogo Elección y cronograma acciones de incentivos	Junio 2014
Ejecución e implementación	Agosto 2014
Evaluación de cada acción Evaluación estrategia en conjunto Informe de Rendición de Cuentas general	Diciembre 2014

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 procedimientos que deben seguirse para la recepción y el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 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 2014, 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 contará con una estrategia comunicacional para difundir la información necesaria y la existencia de la Oficina de Atención al Ciudadano, 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.

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 Alcaldes y alcaldesas de Antioquia

Ajuste a resultados 2013	Salidas 2013
Diseño	Alcaldías con IDEAS
Implementación	Agenda de salidas – sistematización
Evaluación	Resultados

7.1.2 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:

Ajuste a resultados 2013	Reuniones 2013
Diseño	Reuniones con Entidades
Implementación	Plan de visitas
Evaluación	Informe final

7.1.3 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:

Ajuste a resultados 2013	Diagnóstico Consultoría Externa
Diseño	Política de comunicaciones
Implementación	Plan de acción de la política
Evaluación	Informe final

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 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.

7.2.1.2 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.

7.2.1.3 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.

7.2.1.4 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.

7.2.1.5 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.

7.2.1.6 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.

7.2.1.7 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.

7.2.1.8 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.

7.2.1.9 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.

7.2.2. Ubicar a disposición de la Ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:

- *Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.*
- *Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.*
- *Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.*
- *Horarios y puntos de atención.*
- *Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.*

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

7.3.1 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	Permanente
Reuniones de sensibilización e información internas y externas	Internas – diciembre 31 de 2013 Externas – junio 30 de 2014
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

7.3.2 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	Permanente
Sitio web	Permanente
Intranet	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
Comunicadora Social (Profesional Universitaria)	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 (Profesional Universitaria)	Definir las estrategias y acciones de mercadeo que permitan alcanzar los objetivos institucionales y el máximo 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

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 procedimientos, trámites y servicios del Instituto.
Material P.O.P	Entregar a la ciudadanía una pieza comunicacional 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 aleatoria de manera virtual o telefónica, a las quejas o reclamos.

7.4.4 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.

7.4.5 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.

8 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.

8.1 Definiciones

PETICIÓN: Es el 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: manifestación que tiene por objeto poner en conocimiento de la Institución las irregularidades en el cumplimiento de su misión, objetivos o procesos, o en el cumplimiento de las funciones o tareas de sus empleados y funcionarios.

RECLAMO: es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de un proceso o servicio ofrecidos por el Instituto. 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: manifestación que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio, la atención brindada o la gestión de la entidad.

DENUNCIA: es informar por medio verbal o escrito a la autoridad competente de la ocurrencia de un delito o de una falta.

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, sugerencias, peticiones o denuncias 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 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 contactenosidea@idea.gov.co y quejasyreclamos@idea.gov.co, comunicación escrita y por medio de las redes sociales, Facebook y Twitter.

Cuando la manifestación se realice directamente al funcionario encargado del proceso de atención a la ciudadanía, este se encargará de registrarla en el formato de PQRSD.

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 proceso PQRSD, recoge semanalmente las quejas, reclamos o sugerencias depositadas 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 PQRSD recibidas por Facebook y Twitter, son remitidas por los profesionales encargados de su manejo, al profesional universitario encargado del proceso PQRSD.

8.2.4 Radicar PQRSD. El profesional encargado del proceso, 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 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, 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 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 proceso 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 anomalía 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 Evaluar solicitud. El líder de proceso respectivo evalúa la solicitud y procede a elaborar la respuesta al cliente.

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. En caso de requerirse el líder del proceso realiza el plan de mejoramiento para corregir el hallazgo encontrado, e informa al profesional universitario encargado del proceso de PQRSD 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, mensualmente debe evaluar la satisfacción del cliente por los medios de comunicación que se tengan disponibles, para verificar si la respuesta que obtuvo fue satisfactoria con relación a la solicitud, queja o reclamo. Para tal fin realiza un muestreo del total de PQRSD realizadas en el

mes y aplica la fórmula de población finita para determinar el número de encuestas representativas a realizar.

La fórmula a utilizar es la siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra a seleccionar

N = total de la población

Z α = nivel de confianza es del 95%

p = probabilidad de éxito esperada es del 50%

q = probabilidad de fracaso 1 – p

d = precisión o error máximo 3%

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 PQRSD elabora un acta de seguimiento de acuerdo a las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias gestionadas en el periodo, describiendo cada solicitud y el tiempo de respuesta que se tomó para contestarlas. Con respecto a los derechos de petición y denuncia se solicita a la Secretaría General el consolidado de estas y su trámite. Dicha acta es entregada al jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

8.2.13 Elaborar Informes PQRSD. Trimestralmente el profesional universitario encargado de las PQRSD elabora un acta de seguimiento de acuerdo a las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias gestionadas en el periodo, describiendo cada solicitud y el tiempo de respuesta que se tomó para contestarlas. Con respecto a los derechos de petición y denuncia se solicita a la Secretaría General el consolidado de estas y su trámite. Dicha acta es entregada al jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Semestralmente el profesional universitario encargado de las PQRS, desarrolla un análisis de las quejas, reclamos o sugerencias presentadas y realiza un informe de hallazgos y correctivos a tener en cuenta, así también con el consolidado de derechos de peticiones y denuncias, el cual se le pasa al jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones para su visto bueno y presentación al gerente.

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.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se publica para su divulgación a los 30 días del mes de enero de 2014 a través de la página web del Instituto.