



IDEA

Instituto para el
Desarrollo de Antioquia

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

ÍNDICE

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

6.6 CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS..... 37

6.7 IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y VALORACIÓN DE
INFORMACIÓN ACTUAL..... 39

6.8 EVALUACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 40

**7 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL
CIUDADANO 48**

7.1 DIAGNÓSTICO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO..... 48

**8 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN 55**

8.1 LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA..... 55

8.2 LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA..... 60

8.3 ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN 60

8.4 CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD..... 64

8.5 MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA 66

9. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES 75

RESPONSABILIDAD Y ROL 78

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA

PRESENTACIÓN

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

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

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

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

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

REFERENCIAS NORMATIVAS NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia.
- Conpes 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Conpes 167 de 2013. Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública.
- Decreto 103 de 2015. Reglamenta parcialmente la Ley de Transparencia1.
- Decreto 1081 de 2015. Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Decreto 1083 de 2015. Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
- Decreto Ley 019 de 2012. Decreto Anti-trámites.
- Ley 1757 de 2015. Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana.
- Ley 1755 de 2015. Derecho fundamental de petición.
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. Artículo 73
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1952 de 2019. Código General disciplinario.
- Ley 2094 de 2021. Reforma la Ley 1952 de 2019.
- Decreto 124 de 2016 (Departamento Admirativo de la Presidencia de la Republica). Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Decrete 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas: Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital, versión 4, octubre de 2018.
- Manual Único de Rendición de Cuentas.

CONTEXTO INSTITUCIONAL

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

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

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

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

El IDEA, ha hecho presencia y acompañamiento en muchos frentes para cubrir las necesidades de la población antioqueña. Desde sus inicios no es exagerado afirmar que el IDEA como gestor de desarrollo, ha sido partícipe de casi todas las obras de los Municipios Antioqueños: Carreteras, alcantarillados, acueductos, soluciones de vivienda, parques, soluciones energéticas, escuelas, agroindustrias entre otras, han recibido el respaldo de nuestra Institución.

Los efectos positivos que el IDEA ha generado en todo el Departamento de Antioquia desde su constitución como ente de fomento y desarrollo han tenido un fin fundamental: “El mejoramiento de la calidad de vida de los antioqueños”. El Instituto para el Desarrollo de Antioquia tiene un pasado que expresa su compromiso con el desarrollo del Departamento, y un futuro promisorio.

A través de los años esta entidad departamental corrobora que trabajar por el desarrollo y bienestar de la comunidad es completamente rentable.

En los últimos años el Instituto ha incursionado en otras líneas estratégicas y proyectos que aceleran el desarrollo como: la financiación de proyectos de vivienda, energía, salud, fortalecimiento de la educación superior e infraestructura en todo el territorio del departamento.

La inversión en diferentes empresas buscando sinergias que fortalezcan el crecimiento y los resultados institucionales a través de cadenas de emprendimientos y proyectos estratégicos generadores de condiciones y competencias, para ser ejecutados conjuntamente con actores públicos y privados del Departamento.

El IDEA durante su existencia ha generado beneficios económicos y sociales en forma eficiente para el Departamento de Antioquia y sus Municipios, y ha sido consciente de que toda empresa exitosa, tiene que ser dinámica y por tanto debe

asumir conductas de protagonista activo, que le permitan mayor competitividad y permanencia en el mercado.

Una organización, con visión de futuro debe saber y entender que sus bases y pilares fundamentales, tienen que estar fijados en la satisfacción de sus clientes, porque son éstos en su interacción, quienes finalmente definen y deciden sobre la calidad del producto o servicio ofrecido. Es hoy una entidad certificada en calidad, norma ISO 9001 de 2015. Y con calificación Triple A otorgada por la Fitch Ratings para el largo plazo.

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

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

1 OBJETIVO GENERAL

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

2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2.1. Adecuar los mapas de riesgos de los procedimientos, con el fin de incluir los riesgos de corrupción, basado en la metodología existente, para evitar así la materialización de riesgos de corrupción.

2.2. Revisar los procedimientos del Modelo de Operación por Procesos del Instituto con el fin de adecuar las estrategias Antitramites a los procedimientos de la entidad, de forma tal que permitan aumentar la eficiencia de los procesos y los servicios prestados por la entidad.

2.3. Diseñar los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano e implementar el procedimiento de Atención a la Ciudadanía que le da tramite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, soportado en la oficina que tenga a cargo la atención al ciudadano.

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

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

3 ALCANCE Y PRESUPUESTO

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

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

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

3.2 Estrategia Antitramites

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

3.3 Estrategia de rendición de cuentas

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

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

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

3.4 Estrategia de atención al ciudadano

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

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

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

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

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

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

De las estrategias resultantes de este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se derivan los respectivos planes de acción que son construidos y ejecutados por cada responsable.

3.6 Presupuesto del Plan anticorrupción

Los recursos con que cuenta la entidad para adelantar las actividades en desarrollo del plan y estrategia anticorrupción no se especifica en el plan en forma detallada, dado que el Instituto para desarrollar las actividades para combatir la corrupción se ejecutan inherentemente en el cumplimiento obligatorio de los procesos determinados en la prestación de sus servicios financieros y con las actividades y funciones específicas de cada funcionario en el desarrollo normal actividades y procedimientos establecidos y el mejoramiento de las diferentes estrategias. Así mismo, en cuanto a actividades en la mejora o adecuación física y logística estos se encuentran incluidos en los proyectos relacionados con la tecnología de la información y en la admiración de bienes y mantenimiento.

4 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

A continuación, se describen los subcomponentes y procesos de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción que el Instituto desarrollará dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024.

Procesos

4.1 Política de Administración de Riesgos

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

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

Adicionalmente, el IDEA cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, a través del cual se toman todas las medidas necesarias y eficaces para identificar, prevenir, y evitar que el Instituto sea utilizado para dar apariencia de legalidad a recursos provenientes de actividades ilícitas o financiar el terrorismo.

Para proteger al Instituto de este tipo de riesgos, se realiza el proceso de conocimiento del tercero previo a su relación con la entidad, así como seguimiento permanente, actividades de difusión y capacitación para promover la cultura de la

prevención. Adicionalmente, se reportan las operaciones sospechosas a la entidad competente.

4.2 Identificación de riesgos

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

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

4.3 Valoración de riesgos

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

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

4.4 Consulta y divulgación.

El mapa de riesgos de fraude y corrupción se construye con la participación de cada uno de los líderes de procesos durante las etapas de gestión de riesgos operativos, por lo que se trata de un ejercicio participativo que involucra a los actores internos. Por otro lado, el mapa de riesgos de fraude y corrupción del Instituto se publica en

la página web de la entidad para conocimiento de todas las partes interesadas (internas y externas).

4.5 Monitoreo y revisión.

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

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

4.6 Seguimiento

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

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | | |
|--|-------------|--|--|---------------------|------------------|
| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
| Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos | 1.1 | Actualización del manual del Sistema de Administración de Riesgos Operativos | Manual SARO actualizado | Gerencia de Riesgos | 30/06/2024 |
| | 1.2 | Formalizar política antifraude y anticorrupción | Acto administrativo de aprobación | Gerencia de Riesgos | 30/06/2024 |
| Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 2.1 | Revisión de los mapas de riesgos operativos para identificar los riesgos de fraude y/o corrupción de cada proceso. | Mapa actualizado | Gerencia de Riesgos | 27/01/2024 |
| | 2.2 | Consolidar el mapa de riesgos de fraude y/o corrupción del Instituto. | Mapa de riesgos de fraude y/o corrupción consolidado | Gerencia de Riesgos | 27/01/2024 |

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | | |
|---|-------------|--|--|---|------------------|
| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
| Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación | 3.1 | Publicar en la página web del Instituto el mapa de riesgos de fraude y/o corrupción como anexo del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano | Publicación disponible en la página web del Instituto. | Oficina de Planeación Estratégica Oficina de Comunicaciones | 30/01/2024 |
| | 3.2 | Publicar en la intranet el mapa de riesgos de fraude y/o corrupción para su consulta, como anexo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. | Publicación disponible en intranet | Oficina de Planeación Estratégica Oficina de Comunicaciones | 30/01/2024 |
| | 3.3 | Realizar una actividad de capacitación sobre riesgos (incluyendo riesgos operativos). | Registro de personas capacitadas. | Gerencia de Riesgos | 31//10/2024 |
| | 3.4 | Divulgar cada trimestre a través de los medios internos del Instituto, información de SARO incluyendo riesgos de corrupción. | Registro de publicación en medios internos. | Gerencia de Riesgos | 31/12/2024 |

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | | |
|---|-------------|--|--|----------------------------|--|
| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
| Subcomponente /proceso 4 Monitoreo y revisión | 4.1 | Hacer seguimiento a los eventos de riesgos y ajustar mapas de riesgos si se registra algún riesgo de fraude y/o corrupción. | Base de datos de eventos de riesgos | Gerencia de Riesgos | 31/12/2024 |
| | 4.2 | Acompañar a los líderes de cada proceso en la revisión de los mapas de riesgos operativos incluyendo las etapas del SARO y los riesgos de fraude y/o corrupción. | Mapas de riesgos operativos monitoreados | Gerencia de Riesgos | 30/11/2024 |
| Subcomponente /proceso 5 Seguimiento | 5.1 | Se atenderá al personal de control interno para su seguimiento. | Seguimiento del plan cada cuatro meses | Oficina de Control Interno | Cuatrimestral, según regulación, para hacer seguimiento al plan anticorrupción |

5 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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

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

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

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

5.1 Definiciones

Trámite

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

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

Procedimiento

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

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

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

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

5.2 Identificación de procedimientos (trámites)

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

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

5.2.1 Otorgamiento de crédito de fomento

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

5.2.2 Otorgamiento crédito de corto plazo

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

5.2.3 Depósitos a la vista y a término

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

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

5.2.4 Administración de fondos especiales

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

5.2.5 Servicio de asesoría

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

5.2.6 Servicio de capacitación

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

5.3 Análisis normativo

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

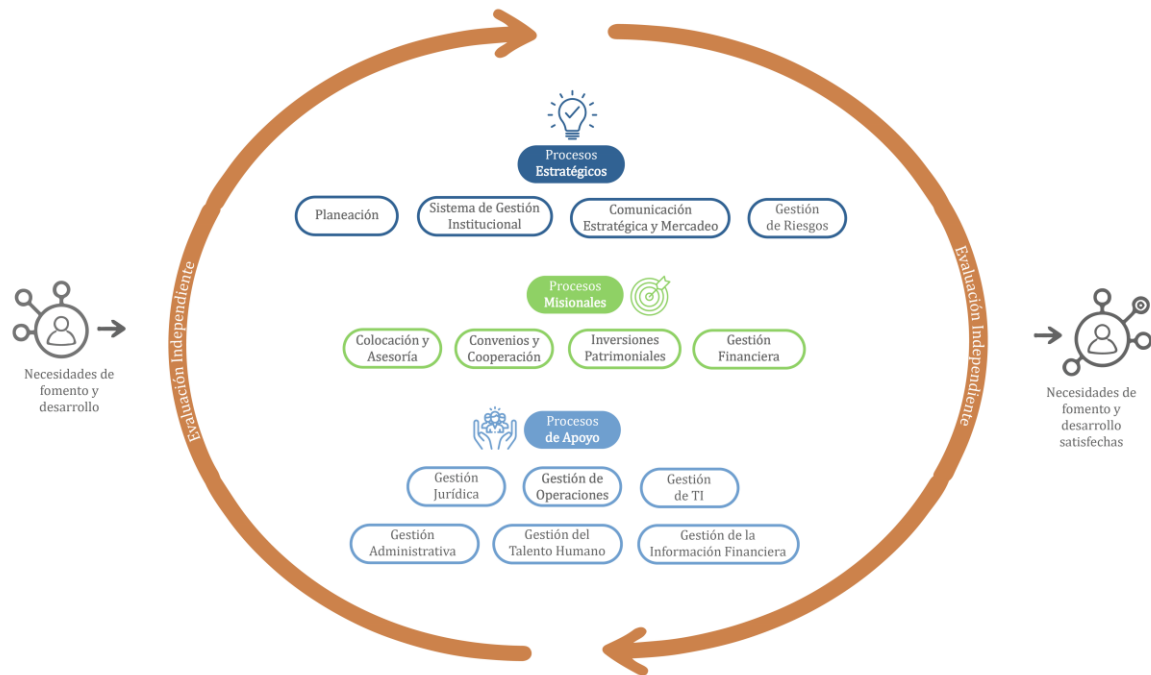
Cada Procedimiento posee un ítem de Base Legal el cual es revisado periódicamente para estar al tanto de los cambios normativos.

5.4 Priorización de procedimientos (trámites)

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

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

De acuerdo a la Resolución de Gerencia 0459 del 22 de junio de 2023 por medio de la cual se modifica la estructura organizacional y el Modelo de Operación por Procesos -MOP- del Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA -, atendiendo a su clasificación como Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación, así:



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

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

Durante el 2023 los procedimientos fueron revisados y se lograron identificar actividades innecesarias o repetidas, además se socializaron en términos generales los conceptos del Decreto Ley 019 de 2012.

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

5.5 Racionalización de procedimientos (trámites)

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

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

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

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

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

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

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

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

5.6 Simplificación, optimización y automatización

A través de los portales y servicios online, los servicios de Otorgamiento de Crédito se reducen en costos para el usuario en tanto que este no tiene que desplazarse a la sede del Instituto para iniciar la actividad. Esta mejora esta implementada y se viene desarrollando con otras entidades financieras. Se trata de una actividad que tiene implícita la simplificación, optimización y automatización

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

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

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

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

5.7 Eliminación, estandarización e interoperabilidad

Ninguno de los procedimientos identificados fue eliminado, por tratarse de servicios vitales para el funcionamiento del Instituto. Sin embargo, algunas de sus actividades y pasos fueron identificados y serán mejorados en la medida que se implementen acciones en el software financiero y la aplicación para banca móvil.

Estrategias a seguir

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

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

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

| PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN | | | | | | | |
|--|-------------------------|---|---|---|---|--|-----------------|
| NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO | TIPO DE RACIONALIZACIÓN | ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN | SITUACIÓN ACTUAL | DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA | BENEFICIO | DEPENDENCIA RESPONSABLE | FECHA FINAL |
| Sistema de Gestión Institucional | Mejoramiento | Revisión a la Implementación y cumplimiento de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional del Modelo de Planeación y Gestión MIPG | Planes de mejoramiento derivados de las auditorías internas en relación con el cumplimiento de las políticas de MIPG. | Realizar y ejecutar un plan de trabajo para la implementación y aplicabilidad de las políticas Desempeño Institucional del Modelo de planeación y Gestión MIPG | Garantizar mejor prestación de los servicios e incrementar la satisfacción del cliente y aumento del índice de desempeño Institucional a través de la medición del FURAG | Oficina de Planeación Estratégica, Comité de Gestión y Desempeño y Líderes responsables de procesos y Políticas. | Diciembre 2024 |
| Proceso de Gestión Financiera Procedimiento de Gestión de Cartera | Mejoramiento | Ajuste al cambio y Simplificación para la Gestión y adaptabilidad a la nueva versión del sistema de gestión financiero | Concentración de actividades de gestión de cartera y operatividad en un sistema de gestión financiero relegado | De acuerdo con los cambios en la dinámica y cambios normativos e implementación a una nueva versión del sistema de gestión financiero y ajustar el proceso en sus actividades de gestión de cartera | Mayor control y funcionalidad de la gestión de la cartera por parte de una dirección de cartera y que facilita la gestión de información y trámites para el cliente externo | Dirección de Crédito y Cartera | Octubre de 2024 |

| NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO | TIPO DE RACIONALIZACIÓN | ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN | SITUACIÓN ACTUAL | DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA | BENEFICIO | DEPENDENCIA RESPONSABLE | FECHA FINAL |
|---|-------------------------|--|--|---|--|---|----------------|
| Procesos Modelo de Operación por Procesos | Actualización | Actualización del MOP y de los procesos frente a los cambios estratégicos, mejoras y cambios normativos. | Conscientes del cambio administrativo derivado del nuevo Gobierno Departamental, el Instituto para el Desarrollo de Antioquia - IDEA, experimenta una nueva conducción por parte de sus directivos, los cuales retoman la gestión de la entidad y todos sus modelos y herramientas, pero requieren un tiempo prudencial para conocer, asimilar, analizar, gestionar y mejorar. | Revisar el Modelo de Operación por Procesos MOP, su la estructura documental, procesos, y procedimientos, para articularlo al nuevo direccionamiento estratégico y que contribuye coherentemente como herramienta elemental para la gestión institucional y el alcance de las metas del plan estratégico. | De esta manera la institución transita por una etapa de acomodación en su gerenciamiento, estructuración de las directrices y construcción de su plan estratégico Institucional, objetivos, metas, acciones y operaciones; contempladas en el proceso de plan institucional el cual es regulado por la Ley 152/1994 y el cual debe ser articulado con el Plan de Desarrollo Departamental. | Oficina de Planeación Estratégica, Comité de Gestión y Desempeño y Líderes responsables de procesos | Diciembre 2024 |

| NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO | TIPO DE RACIONALIZACIÓN | ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN | SITUACIÓN ACTUAL | DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA | BENEFICIO | DEPENDENCIA RESPONSABLE | FECHA FINAL |
|-----------------------------|-------------------------|---|--|--|--|-------------------------|-----------------|
| Manual de Contratación | Actualización | Efectuar una revisión y actualización al manual de contratación del Instituto | Se debe actualizar conforme a la nueva normatividad expedida y en concordancia con el nuevo módulo de Gestión Positiva | Realizar una revisión y actualización del Manual de Contratación del Instituto, que permita una mejor comprensión de los trámites y sus responsables | 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. | Secretaría General | Octubre de 2024 |

6 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

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

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

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

ALCANCE

Nuestra acción institucional tiene como norte la superación de condiciones de desigualdad desde los ejes de desarrollo económico, social y sostenible, atendiendo las necesidades de todo el Departamento de Antioquia. La Oficina de Comunicaciones cumple con el objetivo de brindar información y monitorear la percepción que tiene el público en general sobre los servicios y desempeño del IDEA para lograr sus metas.

Objetivo General

Mejorar la calidad de las decisiones públicas, a través del diálogo sincero y constructivo entre el IDEA, sus grupos de valor y la comunidad en general, respecto a los avances y dificultades que puedan existir en la gestión pública y las expectativas de los ciudadanos.

6.1 CONTEXTO

El Instituto para el Desarrollo de Antioquia –IDEA, con el objetivo de establecer una línea de comunicación constante con sus diferentes públicos, ha generado una serie de estrategias que le permitan abrir espacios de participación y retroalimentación de manera oportuna, clara, eficaz y verificable, respondiendo así a las necesidades de los grupos de interés, a la generación de bienestar colectivo y al fortalecimiento de las relaciones institucionales que impulsen el progreso dentro y fuera de la institución.

En este documento se incluyen las actividades y acciones a realizar con el fin de orientar la estrategia de rendición de cuentas de la institución, cuyo proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia y el propósito de la adopción del control social con base en los proyectos y programas que se adelantan con la comunidad.

La comunicación externa del IDEA enfoca sus esfuerzos en generar mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos objetivos del negocio, así como a proyectar una imagen favorable de la entidad y a promover actividades, productos y servicios que permitan potencializar los atributos respecto a la información que se le entrega a los ciudadanos, suministrándola de manera completa, comprensible y actualizada.

Como entidad financiera, se fomenta el diálogo y retroalimentación entre las entidades gubernamentales, instituciones públicas, privadas y ciudadanos con el fin no solo de informar, sino también explicar y socializar la gestión pública y adoptarla como una actitud propia del servicio que se adelanta en el Instituto. Así mismo, se enfoca el direccionamiento estratégico en la incorporación de una cultura entre los servidores públicos y los ciudadanos de crear diálogo con el fin de fortalecer los principios y valores del proceso.

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

El componente de rendición de cuentas tiene los siguientes elementos:

6.2 INFORMACIÓN

El IDEA desarrolla en este componente la promoción del desarrollo territorial desde la corresponsabilidad; por ello, constantemente genera datos y contenidos sobre la gestión que se realiza teniendo como base el Plan Estratégico Institucional, en medios de comunicación local, departamental y nacional. Así mismo, se realizan publicaciones en redes sociales tales como: YouTube, Facebook, Twitter e Instagram.

Diseño de publicidad: Son todas aquellas piezas comunicativas que se elaboran en el IDEA para dar a conocer la entidad en la comunidad, informar sobre el avance de la gestión institucional y fomentar el uso de los bienes y servicios que se prestan.

Publicaciones: Publicaciones en medios de comunicación masivos, en exteriores, en puntos de atención o en la Web hacen parte de este espacio. Algunos ejemplos son vallas, volantes, afiches, videos, comerciales y cuñas institucionales.

6.3 DIÁLOGO

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

Las redes sociales, para el IDEA, son espacios virtuales que le ofrecen diversas posibilidades para mantenerse en contacto y crear relación de múltiples formas con los usuarios en cualquier lugar del mundo, es la forma de representar las acciones institucionales de cara a las diferentes comunidades, la cual permite conectar las líneas estratégicas, el sentido del negocio, la interacción con los seguidores y la generación de contenidos para hacer comprensible la misión y visión de la entidad representada con diferentes elementos comunicacionales.

Ruedas de prensa o atención a medios: Herramienta que permite mantener una socialización permanente con los medios de comunicación. Entre los medios de comunicación más se encuentran las revistas, periódicos, radio, internet y televisión (comunitarios, locales, regionales o nacionales).

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

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

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

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

6.4 INCENTIVO

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

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

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

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

- Ruedas de prensa y publicaciones en medios locales y departamentales: La Oficina de Comunicaciones facilita el diálogo entre la Gerencia del IDEA y los medios de comunicación, para brindar continuamente información a la ciudadanía. Durante el 2023 se realizaron ruedas de prensa, presentando unos los resultados altamente satisfactorios y alcanzando publicaciones de Free Press en medios de comunicación locales, regionales y nacionales.

- Construcción y difusión de boletines de prensa: durante 2023 se redactaron boletines de prensa, que fueron enviados a medios de comunicación y publicados en el portal www.idea.gov.co

- Encuentros y reuniones en el territorio: El IDEA organiza y participa en encuentros y reuniones con la comunidad, para dar a conocer avances de gestión y proyectos estratégicos. Durante el 2023 hubo presencia institucional en proyectos financiados por la entidad.

- Redes sociales: La información del día a día del IDEA es continua en las redes sociales oficiales de la entidad, haciendo posible el diálogo y la interacción con la comunidad. Durante todo el año 2023 se publicaron en las diferentes redes sociales institucionales contenidos, entre videos, infográficos, fotos, boletines de prensa, noticias de medios y mensajes informativos.

6.6 CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS

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

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

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

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

6.7 IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y VALORACIÓN DE INFORMACIÓN ACTUAL

En el 2024 la Oficina de Comunicaciones del IDEA continuará realizando un ejercicio juicioso de rendición de cuentas, con mecanismos que permitan entregar información específica a cada grupo de interés, teniendo como reto fortalecer los principios de transparencia y buen gobierno.

6.8 EVALUACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

En el 2023 el IDEA vinculó a sus públicos objetivos con el fin de rendir cuentas, entre ellos, clientes naturales como los alcaldes, secretarios de despacho, empresarios y actores político-administrativo tales como Diputados de la Asamblea Departamental de Antioquia y de opinión como los medios de comunicación. Este espacio fue vital para presentar informe de gestión y de los proyectos más importantes de la administración.

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

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

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

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

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

Las siguientes son las acciones necesarias para cumplir con los mecanismos de participación ciudadana propuestas dentro de la estrategia de Rendición de Cuentas, que el IDEA desarrollará antes del 31 de diciembre del 2024.

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | | |
|---|-------------|---|--------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Componente 3: Rendición de cuentas | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | | Meta o Producto | Responsable | Fecha Programada |
| Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1. | Publicar 40 noticias en la página Web institucional sobre los impactos y la gestión del IDEA. | 40 noticias publicadas | Oficina de Comunicaciones | Enero a diciembre de 2024 |
| | 1.2. | Realizar dos eventos de Rendición pública de cuentas | 2 eventos realizados | Oficina de Comunicaciones | Enero a diciembre de 2024 |
| | 1.3. | Realizar y publicar boletines de prensa | 36 boletines publicados y divulgados | Oficina de Comunicaciones | Enero a diciembre de 2024 |
| Subcomponente 2 | 2.1. | Realizar visitas guiadas dirigidas a grupos de interés | 12 visitas realizadas | Oficina de Comunicaciones | Enero a diciembre de 2024 |

| | | | | | |
|--|-------------|--|-------------------------------|------------------------|---------------------------|
| Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.2. | Realizar ruedas de prensa | 5 ruedas de prensa realizadas | Oficina Comunicaciones | Enero a diciembre de 2024 |
| | 2.3. | Realizar encuentros sectoriales con gremios, organizaciones sociales y grupos de valor | 3 encuentros | Oficina Comunicaciones | Enero a diciembre de 2024 |
| Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1. | Ejecutar estrategias para fomentar y motivar la participación del público interno y externo, en la rendición de cuentas del IDEA | 2 estrategias ejecutadas | Oficina Comunicaciones | Enero a diciembre de 2024 |
| Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 4.1. | Realizar encuesta de satisfacción cliente externo | 1 encuesta realizada | Oficina Comunicaciones | Enero a diciembre de 2024 |
| | 4.2. | Realizar encuesta de satisfacción cliente interno | 1 encuesta realizada | Oficina Comunicaciones | Enero a diciembre de 2023 |
| | 4.3. | Realizar evaluación de las Audiencias públicas de rendición de cuentas que se realicen | 2 evaluaciones | Oficina Comunicaciones | Enero a diciembre de 2024 |

| | | | | | |
|--|------|---|-------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano | 5.1. | Presencia institucional y acompañamiento a eventos y proyectos en los territorios | Presencia en 12 eventos | Oficina Comunicaciones | Enero a diciembre de 2024 |
| | 5.2 | Realizar visitas guiadas dirigidas a grupos de interés | 12 visitas realizadas | Oficina de Comunicaciones | Enero a diciembre de 2024 |
| | 5.3 | Realizar exposiciones de arte en las instalaciones del IDEA | 6 exposiciones | Oficina de Comunicaciones | Enero a diciembre de 2024 |

7 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Instituto para el Desarrollo de Antioquia –IDEA– de conformidad con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad, dejando atrás la concepción en la que la gestión del servicio al ciudadano es una tarea exclusiva de algunas dependencias, consolidándose como una labor integral donde todos los funcionarios son responsables.

Para el diseño de las estrategias para mejorar la atención al ciudadano en el 2024, se tomó en cuenta la evaluación del cumplimiento a la atención a las PQRSD y los resultados de la encuesta de satisfacción cliente externo que evalúa la calidad del servicio ofrecido, lo que permitió formular las estrategias teniendo en cuenta las características de los diferentes públicos del IDEA.

7.1 DIAGNÓSTICO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

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

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

- Información de contratistas y personal vinculado
- Procesos de contratación adelantados por el IDEA
- Resoluciones, decretos y ordenanzas relacionados con el que hacer del IDEA.
- Boletines de prensa, entre otros.
- Pan Anual de Adquisiciones

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

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

A través de una estrategia digital, el IDEA entrega información permanentemente a los antioqueños y públicos estratégicos. Durante el 2023 se publicaron en las diferentes redes sociales institucionales contenidos, entre videos, infográficos, fotos, boletines de prensa, noticias de medios y mensajes informativos.

El IDEA se posiciona como una banca aliada para el desarrollo económico, social y sostenible de Antioquia, está logrando un crecimiento importante en plataformas digitales. Durante el 2023 las redes sociales oficiales del IDEA alcanzaron seguidores nuevos y una gran visualización por parte de los usuarios.

La información del día a día del IDEA es continua en las redes sociales oficiales de la entidad, haciendo posible el diálogo y la interacción con la comunidad.

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

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

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

Una de las ventajas del software, es la centralización para recibir y canalizar los derechos de petición, ya que antes, sólo un porcentaje muy bajo entraba a través del correo electrónico contactenos@idea.gov.co y del enlace de PQRSDF de la página web. Con el nuevo software, se incluyen también los derechos de petición recibidos a través del Centro de Administración Documental – CAD, permitiendo realizar un seguimiento más riguroso y trazabilidad en tiempo real.

Las siguientes son las acciones necesarias para cumplir con las estrategias del Plan de Atención al Ciudadano, que el IDEA desarrollará antes del 31 de diciembre del 2024:

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | | |
|--|-------------|---|--|---|---------------------------|
| Componente 4: Atención al Ciudadano | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | | Meta o Producto | Responsable | Fecha Programada |
| Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico | 1.1. | Estructuración del Plan Estratégico Institucional 2024-2027, orientador de las actuaciones gerenciales en el periodo de gobierno, bajo las directrices del plan de desarrollo departamental. | Plan estratégico institucional 2024-2027 | Gerencia General Oficina de Planeación Estratégica | Junio de 2024 |
| | 1.2. | Revisar el Modelo de Operación por Procesos MOP, su la estructura documental, procesos, y procedimientos, para articularlo al nuevo direccionamiento estratégico que contribuye coherentemente como herramienta elemental para la gestión institucional y el alcance de las metas del plan estratégico. | Modelo de Operación por procesos | Oficina de Planeación Estratégica | Agosto de 2024 |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención | 2.1. | Realizar una campaña de promoción y fortalecimiento de los canales presenciales y virtuales de atención al ciudadano. | 1 campaña realizada | Oficina de Comunicaciones | Enero a diciembre de 2024 |
| | 2.2. | Capacitación para todos los servidores en Fortalecimiento de atención al ciudadano | 1 capacitación | | |

| | | | | | |
|---|-------------|--|---|-----------------------------|-----------------------|
| | 2.3. | Actualización de los protocolos de atención al ciudadano a través de los diferentes canales | 1 actualización | | |
| Subcomponente 3 Talento Humano | 3.1. | Ofertar capacitaciones en las siguientes temáticas: Código de Integridad, Transparencia, Servicio al Ciudadano y conflicto de intereses, para fortalecer los valores en los servidores públicos. | Servidores Capacitados | Dirección de Talento Humano | Segundo Semestre 2024 |
| | 3.2. | Socializar piezas gráficas relacionadas con el código de integridad, con el fin de sensibilizar a los servidores públicos. | Información socializada | | Todo el Año |
| | 3.3. | Efectuar seguimiento al buzón de conflicto de interés y realizar campañas de socialización con el personal | Informes de seguimiento y campañas de socialización | | Todo el Año |
| | 3.4. | Realizar seguimiento a las personas Expuestas Políticamente – PEP para que diligencien la información en el aplicativo por la integridad, de acuerdo al Decreto 830 de 2021. | Soportes de Seguimiento | | Dos veces al año |
| | 3.5. | Realizar seguimiento para que los funcionarios de la entidad realicen el diligenciamiento del formato de bienes y rentas. | Acompañamiento y seguimiento en SIGEP II | | Julio de 2024 |

| | | | | | |
|--|------|--|---|---------------------------|---------------------------|
| Subcomponente 4 Normativo y Procedimental | 4.1. | Cumplir el procedimiento de PQRSDF | Gestionar el 100% PQRSDF recibidas | Oficina de Comunicaciones | Enero a diciembre de 2024 |
| | 4.2. | Elaborar informes trimestrales de PQRSDF | Un informe trimestral publicado en página web del IDEA. 4 informes anuales. | Oficina de Comunicaciones | Enero a diciembre de 2024 |
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano | 5.1. | Atención a las solicitudes de acceso a información pública por parte de los ciudadanos | Atención al 100% de las solicitudes | Oficina de Comunicaciones | Diciembre de 2024 |
| | 5.2. | Realizar interacción con los ciudadanos a través de las redes sociales | Porcentaje de interacción por cada red social | Oficina de Comunicaciones | Enero a diciembre de 2024 |
| | 5.3. | Promover visitas al IDEA de los ciudadanos y clientes para que conozcan los procesos y tramites del Instituto. | 12 visitas realizadas | Oficina de Comunicaciones | Enero a diciembre de 2024 |

8 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

8.1 LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA

La Dirección Jurídica apoya la definición de acciones para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en la estrategia “Lineamientos de Transparencia Activa” estableciendo acciones integrales de publicación y divulgación de información de datos abiertos y sobre contratación pública, con observancia de lo dispuesto en el Decreto 1081 de 2015 y la Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, la cual fue modificada por la Ley 2195 de 2022.

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

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

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

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

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

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

8.2 LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA

El Instituto para el Desarrollo de Antioquia –IDEA– de conformidad con la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional, busca mejorar el acceso de toda persona a la información pública, a través de los canales establecidos por el instituto para comunicarse con los ciudadanos.

Para tal fin, el IDEA cumple con la estrategia de lineamientos de transparencia pasiva, cuenta con la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por la ley, de acuerdo con el cuarto componente.

8.3 ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

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

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

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

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

ACTUALIZACIÓN:

En el año 2023, en el Instituto para el Desarrollo de Antioquia -IDEA- presenta modificaciones en su estructura administrativa, lo que obliga a realizar la actualización del cuadro de clasificación documental y por ende de las Tablas de Retención Documental, para lo cual se actualizará el Registro de Activos de Información.

Para el cuatrienio 2024-2027 se actualizarán estos instrumentos de gestión de la información pública con base en la actualización de las Tablas de Retención Documental del Instituto. Esto obedece a la modificación en la estructura administrativa del IDEA, esta situación se incluye en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, presentando las actividades a realizar para el cabal

cumplimiento del subcomponente 8.3 “Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información”:

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

Actualización de los Instrumentos de gestión de la información pública

8.3.1 Registro de Activos de Información

El Registro de Activos de Información se formuló teniendo en cuenta el cuadro de clasificación documental, el cual se convierte en el inventario de la información pública que el Instituto produce o conserva, en razón a que ésta se categoriza por series, subseries y unidades documentales, es decir, siguiendo una estructura documental de conformidad con las funciones de cada dependencia.

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

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

Así mismo, el Registro de Activos de Información es conveniente actualizarlo en el marco de las modificaciones del cuadro de clasificación documental, pues como se mencionó, éste contiene las características del inventario de la información pública que el Instituto produce, recibe, obtiene, transforma y controla de acuerdo con la razón social de tal manera y siguiendo los canales, medios, plataformas de información creados oficialmente para tal fin.

8.3.2 Índice de Información Clasificada y Reservada.

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

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

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

8.3.3 Esquema de Publicación de Información.

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

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

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

8.4 CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

La divulgación de la información en formatos alternativos comprensibles, la adecuación de medios electrónicos para permitir la accesibilidad a poblaciones en situación de discapacidad y las acciones para responder a solicitudes de las autoridades de las comunidades para divulgar la información pública en diferentes idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país; los referidos anteriormente no son público objetivo del Instituto, claramente no está contemplado dentro del Plan de Comunicaciones de la Entidad, y este proceso no es vinculante.

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

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

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

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

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

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

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

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

8.5 MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

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

El número de solicitudes recibidas

Estado de las PQRSDF

Tipo y clasificación de PQRSDF

Número de PQRSDF trasladadas a otra dependencia

Número de PQRSDF anónimas

Oportunidad en la atención de las PQRSDF

Los Instrumentos de Gestión de la Información, si bien ya están formulados y publicados de acuerdo con la normativa vigente desde el 2015, se debe de realizar la actualización de los mismos sujeto a la actualización de las Tablas de Retención Documental según la última modificación a la estructura administrativa realizada el 22 de junio de 2023 por medio de Resolución de Gerencia 0459 “Por medio de la cual se modifica la estructura organizacional, el modelo de operación por procesos, se determina la plana de personal y se establecen las funciones de algunas dependencias del Instituto para el Desarrollo de Antioquia -IDEA- “

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

Las siguientes son las acciones necesarias para cumplir con los mecanismos para la transparencia y acceso a la información, que el IDEA desarrollará antes del 31 de diciembre del 2024:

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | | | |
|--|-------------|--|--|-------------|-------------------------|--|
| Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información | | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | | Meta y Producto | Indicadores | Responsable | Fecha Programada |
| Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa | 1.1 | Publicación de las normas, manuales, circulares y demás normatividad que rige la gestión de la Entidad. | Normas, manuales y circulares publicadas | 100% | Todas las Dependencias | Página Web del Instituto. Se debe actualizar de conformidad a la nueva normatividad. |
| | 1.2 | Publicación del plan anual de adquisiciones / Plan de compras con sus modificaciones | Publicar una modificación Antes del 31 de diciembre de 2023. | 100% | Gerencia Administrativa | 16 de enero de 2024. |
| | 1.3 | Publicación de los procesos de selección a través de las diferentes modalidades en la plataforma habilitada por la Agencia Nacional de Contratación Pública, con sus respectivos documentos soporte. Así mismo en la página web se publica un aviso de convocatoria con el link del SECOP, cuyo enlace se encuentra disponible en la misma invitación. Para los procesos que no | Procesos de selección publicados. | 100% | Dirección Jurídica | Página Web y SECOP II. Cada que se realice un proceso contractual en el Instituto. |

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

| | | | | | | |
|--|------|---|---|-------|---------------------------|----------------------------------|
| | 1.6 | Publicación de la información relacionada con los contratos de empréstito suscritos por el -IDEA- en el SECOP. | Publicar cada que se celebre un contrato. | 100 % | Dirección Jurídica | Cada que se celebre un contrato |
| | 1.7 | Publicación de información sobre los contratistas, en relación con datos del contrato. | SIGEP. | 100% | Dirección Jurídica. | Permanentemen te |
| | 1.8 | Publicación de actos administrativos y sentencias sancionatorias. | Actos Administrativos y Sentencias Sancionatorias publicadas. | 100% | Dirección Jurídica. | Cada que se expidan |
| | 1.9 | Rendición de información sobre contratos, multas y sanciones a la Cámara de Comercio de Medellín | Contratos, multas y sanciones publicadas. | 100 % | Dirección Jurídica | Cámara de Comercio-Mensual |
| | 1.10 | La Dirección realiza trámites directamente frente al cliente externo, en lo que respecta al perfeccionamiento y legalización de los contratos | Se comunica al Contratista y al Supervisor y/o Interventor cada que se tramita un contrato. | 100% | Dirección Jurídica | Cada que se suscribe un contrato |
| Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva | 2.1 | Realizar informe de las PQRSDF recibidas en la entidad y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública. | Gestionar el 100% PQRSDF recibidas | 100% | Oficina de Comunicaciones | Enero y diciembre de 2024 |

| | | | | | | |
|---|-----|---|---|---|--|---|
| Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1 | Actualizar el Registro de Activos de Información | Registro de Activos de Información actualizado | Cantidad de registros de activos de información = 100% | Gerencia Administrativa - Centro Administración Documental | Actualmente las Tablas de Retención Documental TRD están en la fase de convalidación ante el consejo Departamental de Archivo de Antioquia; inmediatamente convalidadas se procederá a actualizar el registro de activos de información y el índice de información clasificada y reservada Esta actividad se realizará en la vigencia de 2024 |
| | 3.2 | Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada | Índice de Información Clasificada y Reservada actualizado | Número de registros revisados /Número de registros actualizados | Gerencia Administrativa - Centro Administración Documental | Actualmente las Tablas de Retención Documental TRD están en la fase de convalidación ante el consejo |

| | | | | | | |
|--|-----|--|--|--|---|--|
| | | | | | | Departamental de Archivo de Antioquia; inmediatamente convalidadas se procederá a actualizar el registro de activos de información y el índice de información clasificada y reservada Esta actividad se realizará en la vigencia de 2024 |
| | 3.3 | Revisión periódica del Índice de Información Clasificada y Reservada | Índice de Información Clasificada y Reservada revisado | | Gerencia Administrativa - Centro Administración Documental Secretaría General | Semestral (junio 30 de 2024 y diciembre 30 de 2024) |
| | 3.4 | Actualizar el Esquema de Publicación de Información | Esquema de Publicación de Información actualizada | Cantidad de registros publicados en el portal web = 100% | Gerencia Administrativa - Centro Administración Documental | Revisión periódica; Semestral (junio 30 de 2024 y diciembre 30 de 2024) |

| | | | | | | |
|--|------------|---|--|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad | 4.1 | Continuar con acciones para la atención a personas con discapacidad, donde se articulen todos los responsables en la atención de personas que presentan esta condición especial | Acompañamiento y orientación a personas con cualquier discapacidad física | Nivel de accesibilidad = 100% | Gerencia administrativa | Diciembre de 2024 |
| | 4.2 | Mantenimiento de los sistemas de seguridad y evacuación, donde indique a las personas con discapacidad visual o auditiva, la ocurrencia de un evento, que pueda representar un riesgo a la integridad física, e informe las vías de evacuación de forma visual o auditiva | Información eficaz en eventos de emergencia que se presente en el edificio del Instituto | Nivel de accesibilidad = 100% | | Diciembre de 2024 |
| Subcomponente 5 Monitoreo de Acceso a la Información Pública | 5.1 | Realizar informe de acceso a la información pública que contenga el número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes trasladadas a otra institución, número de solicitudes no | Informes trimestrales. | 100% | Oficina de Comunicaciones | Enero a diciembre de 2024 |

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

9. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

GOBERNANZA CORPORATIVA

En 2023 el Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA actualizó lo referente al Código de Gobierno Corporativo de carácter vinculante para su autogestión, así también para la gestión de sus Inversiones Patrimoniales.

El Código de Gobierno Corporativo actualizado, recoge en un solo documento con base en la normatividad y recomendaciones nacionales e internacionales: El Código de Buen Gobierno del año 2014; el Modelo de Gobierno Corporativo del IDEA en la gestión de sus Inversiones Patrimoniales del año 2014; los aspectos prácticos del Modelo de Gerencia Pública de la Gobernación de Antioquia, lo relacionado con la Vigilancia Especial de la Superfinanciera al IDEA en aplicación de la Circular Externa 034 de 2013, por la que se establece el Régimen especial de control y vigilancia para los INFIS.

Las disposiciones del Código de Gobierno Corporativo propician el control estratégico, el control de gestión y el control de evaluación, con miras a establecer una administración efectiva e imparcial, para que la Entidad pueda desarrollar su actividad social dentro de los valores y principios orientadores del buen gobierno institucional, con lo cual, el Código es aplicable y vincula a los miembros de la Junta Directiva, Gerente General, empleados, contratistas y sus empleados, y a los accionistas e inversionistas del Conglomerado Empresarial IDEA

El Código Sin desconocer la importancia de otras políticas adoptadas por la institución y que hoy se están ejecutando, las políticas que serán especialmente monitoreadas: Política de Juntas Directivas, Política de Ambiente de Control, Política de Propiedad, Política de Información y Transparencia. Además, en dicho modelo se establecen los distintos actores corporativos con su respectivo rol, los responsables de la ejecución y seguimiento, canales de comunicación y los instrumentos que permitirán el seguimiento y la evaluación.

La **Política de Juntas Directivas** establece las prácticas de actuación del IDEA respecto a su Junta Directiva y las Juntas Directivas de las empresas de su Conglomerado Empresarial, y asimismo las reglas de estructura y funcionamiento de estos órganos y buscará los siguientes objetivos:

- a. Asegurar una participación eficiente del IDEA en el direccionamiento estratégico.
- b. Fortalecer el rol, la coordinación de las responsabilidades, la dinámica y los demás elementos las Juntas Directivas como órganos de direccionamiento y supervisión, y de esta forma asegurar su aporte de valor.
- c. Unificar los procesos clave que permiten el cabal funcionamiento de las Juntas Directivas de las empresas de su Conglomerado Empresarial, así como el seguimiento desde el IDEA

La **Política de Ambiente de Control** establece las prácticas para la coordinación, integración y funcionamiento de los órganos de Gobierno, así como para el ejercicio del control desde el IDEA hacia las empresas de su Conglomerado Empresarial y de las actividades de control dentro de las propias empresas.

La **Política de Ambiente de Control** abarca las temáticas: i) Los Riesgos, ii) el Control Interno y iii) Evaluación a la Gestión. Con la adopción de los diversos SISTEMAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO, se cuenta con manuales aprobados que contienen las políticas y disposiciones normativas exigidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en el régimen especial de control y vigilancia:

- SARO: Sistema de Administración del Riesgo Operativo
- SARC: Sistema de Administración del Riesgo de Crédito
- SARL: Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez
- SARM: Sistema de Administración de Riesgo de Mercado
- SARLAFT: Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo

- Plan de Continuidad del Negocio.
- SARSIC: Sistema de Administración de Riesgo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

La **Política de Propiedad** tiene como objeto establecer reglas que permitan la gestión de la propiedad del Instituto para el Desarrollo de Antioquia - IDEA en las empresas y sociedades en las cuales tiene participación (empresas receptoras), con la finalidad de generar valor económico y social, garantizar el uso eficiente y adecuado de los recursos de inversión y fomentar mejores prácticas de gobierno corporativo.

Dada la diversidad de naturalezas jurídicas, tamaños, momentos de crecimiento, objetos sociales y sectores económicos que tienen las empresas receptoras del IDEA, no es posible contar con una política de propiedad unificada que privilegie el indicador de rentabilidad social o económica, por lo cual iniciará el proceso de la política de propiedad mediante una aproximación “de abajo hacia arriba”: es decir que cada empresa receptora debe tener claridad plena de sus indicadores de desempeño (económico y social) y las instrucciones a los administradores (miembros de las Juntas Directivas y Gerentes) será precisa desde la entidad propietaria (IDEA), la cual contará con la información suficiente sobre la entidad receptora para tomar las posiciones y decisiones pertinentes.

La **Política de Información y Transparencia** establece las prácticas para la preparación y presentación de información y la disposición de mecanismos de comunicación de: (i) el IDEA frente al público en calidad de establecimiento público y Entidad Publica Controlante; (ii) las empresas de su Conglomerado Empresarial frente al público; y (iii) las Empresas frente al IDEA y tendrá como objetivo principal establecer qué tipo de información se revela y con qué periodicidad, de tal forma que se garantice que el IDEA, las Empresas y los grupos de interés pueden ejercer sus derechos de forma adecuada, y que asimismo disponen de elementos de juicio suficientes para tomar decisiones.

RESPONSABILIDAD Y ROL

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

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

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

Desempeña las funciones que supervisan los riesgos a saber:

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

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