

INFORME

T.R.D. 150.16.03

ASUNTO: Informe de resultado encuesta para la formulación Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP).

FECHA: 30 de septiembre del 2025

INTRODUCCIÓN

En InfiValle, el compromiso con la transparencia, la integridad y la ética pública constituye un pilar fundamental de la gestión institucional. En coherencia con estos principios, y con el propósito de fortalecer la cultura organizacional y garantizar una administración basada en la confianza institucional, se desarrolló una encuesta en el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP).

Esta herramienta tuvo como objetivo recopilar las percepciones, recomendaciones y propuestas de funcionarios y contratistas del Instituto, con el fin de identificar oportunidades de mejora, fortalecer las buenas prácticas y promover acciones que consoliden la transparencia, la rendición de cuentas y la conducta ética dentro de la entidad.

METODOLOGÍA

La encuesta fue aplicada a funcionarios y contratistas de InfiValle, de manera virtual, garantizando la confidencialidad de las respuestas.

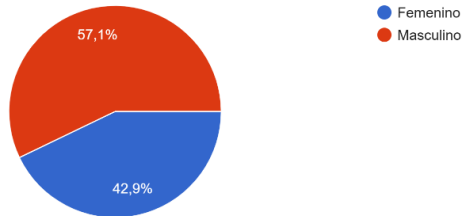
En total, se obtuvieron 35 encuestas diligenciadas, de las cuales:

- **42,9 %** corresponden a mujeres.
- **51,1 %** corresponden a hombres.

El instrumento permitió recopilar información cuantitativa y cualitativa sobre temas relacionados con la denuncia de actos de corrupción, canales de comunicación institucional, atención al cliente, transparencia y acceso a la información.



Dentro qué genero se identifica?
35 respuestas

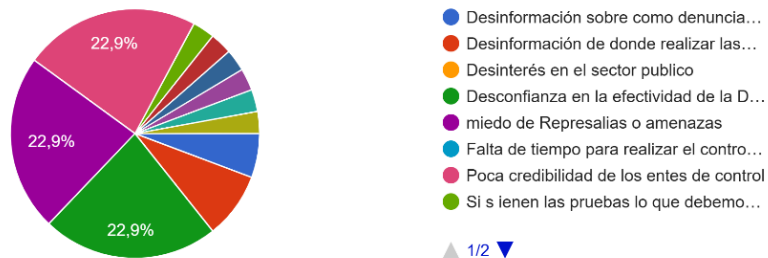


DISPOSICIÓN A DENUNCIAR ACTOS DE CORRUPCIÓN

La mayoría de los encuestados manifestó estar dispuesta a denunciar hechos de corrupción mediante canales virtuales o electrónicos. No obstante, se identificaron factores que afectan dicha disposición, entre los cuales se destacan:

- Poca credibilidad en los entes de control.
- Miedo a represalias o amenazas.
- Desconfianza en la efectividad de las denuncias.

¿Qué factores pueden afectar su disposición a denunciar?
35 respuestas

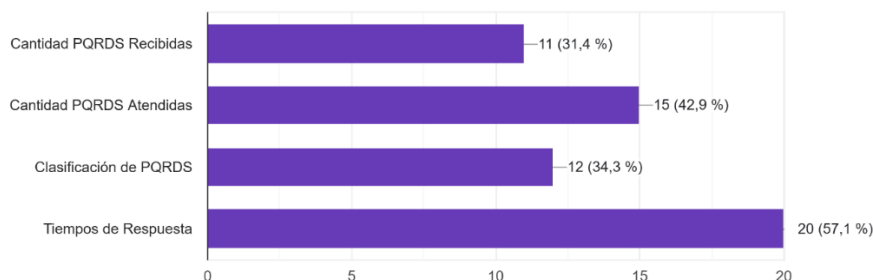


PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CANALES DE COMUNICACIÓN

Los resultados muestran una percepción favorable respecto al servicio al cliente y al uso de los canales de PQRS, sin embargo, se evidenció la necesidad de mejorar los tiempos de respuesta como indicador clave de desempeño institucional.



Indique cual indicador debería ser publicado a través de la pagina sobre PQRSD de infivalle
35 respuestas



RECOMENDACIONES FORMULADAS POR LOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS

A continuación, se relacionan las principales recomendaciones recibidas, agrupadas por temas estratégicos:

A. Transparencia y Acceso a la Información

1. Implementar más ampliamente la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
2. Elaborar un banco de preguntas frecuentes (FAQ) con respuestas estandarizadas e implementar un CHATBOT institucional.
3. Socializar los resultados del PTEP al interior del Instituto para fortalecer la retroalimentación.
4. Dar mayor difusión al Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) entre los colaboradores.

B. Atención al Ciudadano y Canales de Comunicación

1. Mejorar los tiempos de respuesta en la atención de PQRS.
2. Optimizar la distribución interna de las solicitudes, asignando responsables claros por área.
3. Divulgar de manera visible los canales disponibles de PQRS.
4. Desarrollar herramientas tecnológicas que permitan monitorear y centralizar PQRSD, con control de tiempos y alertas.
5. Fortalecer la atención personalizada y la solución oportuna a los requerimientos ciudadanos.
6. Implementar un sistema integral de retroalimentación ciudadana multicanal (sitio web, redes sociales, atención presencial y telefónica).

C. Innovación y Tecnología

1. Mejorar los medios digitales para atención y gestión interna.
2. Usar herramientas digitales e inteligencia artificial que optimicen procesos y atención al cliente.



3. Desarrollar simuladores o herramientas de pre validación en línea para procesos de crédito.
4. Fortalecer la infraestructura tecnológica para agilizar la respuesta institucional.

D. Cultura Organizacional y Ética Pública

1. Realizar capacitaciones y sensibilizaciones sobre temas éticos y de interés institucional.
2. Promover la participación en la toma de decisiones y la desconcentración de procesos.
3. Explicar y socializar la política de gestión de riesgos, incluyendo la prevención de actos administrativos unilaterales.

ENCUESTADOS:

1. Yolanda Guerrero Pino
2. Víctor León Gómez Estupiñan
3. Gilberto Rada Rodríguez
4. Claudia Herrera
5. Luiyith Miguel Melo García
6. José Alejandro García León
7. Joan Paul Contreras Suarez
8. Cristian Pérez
9. David Fernando Lema Osorio
10. Daniela Díaz Bejarano
11. Carlos Horacio Libreros Salamanca
12. Oscar Hernán Rivera Calderón
13. Edgar Gutiérrez Velásquez
14. Claudia Jimena Alfonso Chávez
15. Teresa Rincón Giraldo
16. Luisa Fernanda Trujillo Caicedo
17. Diego Alejandro Ramírez Lozano
18. Shirley Galeano Castro
19. Geovana Gómez Zúñiga
20. Héctor Augusto Ruiz Herrera
21. Gladys Rosero Narváez
22. Leidy Johanna Núñez Medina
23. Andrés Chávez
24. Fernando Ortiz Suarez
25. Carlos Ernesto Restrepo López
26. Diana Patricia Valdés Home
27. Juan Carlos Arias Gómez



28. Luis Enrique Garzón Taquez
29. María Cristina Posada
30. David Orlando Mina Velásquez
31. Gustavo Adolfo García Chagüendo
32. Sugey Stella Neira López
33. Liliana Hinstroza Sinisterra
34. Fátima Santamaría
35. Oscar Arce

CONCLUSIONES

El desarrollo de esta encuesta permitió evidenciar un alto nivel de compromiso y participación por parte de los funcionarios y contratistas de InfiValle con los valores de transparencia, ética y buen gobierno.

Si bien se destacan percepciones positivas sobre la disposición a denunciar actos de corrupción y la atención al ciudadano, persisten retos en materia de credibilidad institucional, fortalecimiento tecnológico y mejora de tiempos de respuesta.

Las recomendaciones obtenidas servirán como insumo para la actualización del Plan de Acción del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), orientando estrategias de mejora continua, fortalecimiento de la cultura ética y consolidación de mecanismos de participación ciudadana efectivos.

Atentamente,

LILIANA HINESTROZA SINISTERRA
Profesional Especializada de Planeación

Copia. - N.A

Anexo. – Plan de Ejecución y Monitoreo del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP.

Elaboró: Lema Osorio David Fernando – Profesional PS
Revisó: Liliana Hinstroza Sinisterra – Profesional Especializada de Planeación
Aprobó: Liliana Hinstroza Sinisterra – Profesional Especializada de Planeación

