

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC 2018



# InfiValle

Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca



## PRESENTACIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC<sup>1</sup> expresado en el presente documento, tiene como propósito dar continuidad a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano diseñada por el Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca – InfiValle, en cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y las políticas de gestión y desempeño incorporadas en el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, actualizado mediante el Decreto 1499 de 2017.

También consolidar la integridad como característica personal y principal de la prevención de la corrupción, que motive a generar prácticas y comportamientos ejemplares en el ejercicio de las funciones, siendo necesario trabajar en torno a los hábitos, actitudes y percepciones de los servidores del Instituto.

A través de las estrategias establecidos en el PAAC, se busca implementar mecanismos que fomenten la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública y evitar la materialización de hechos de corrupción, siendo estos inaceptables cualquiera que sea su impacto.

Es preciso recordar que, el incumplimiento de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, constituye una falta disciplinaria grave, razón por la que se invita a los órganos de dirección y administración, funcionarios, contratistas, proveedores, clientes, partes interesadas y ciudadanía en general, a conocer y apropiarse de este plan, mediante la formulación de observaciones y propuestas que contribuyan a la construcción de una gestión transparente y abierta.

ORIGINAL FIRMADO  
**JORGE ALBERTO DURAN CABAL**  
Gerente

## CONTENIDO

I. MARCO NORMATIVO .....	4
<b>Misión</b> .....	5
<b>Visión</b> .....	5
<b>Valores Institucionales contenidos en el Manual de Buen Gobierno y Ética del Instituto</b> .....	5
III. DIAGNÓSTICO .....	7
IV. OBJETIVO GENERAL .....	11
<b>Objetivos Específicos</b> .....	11
V. COMPONENTE 1 .....	12
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	12
VI. COMPONENTE 2.....	14
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	14
VII. COMPONENTE 3.....	16
RENDICIÓN DE CUENTAS.....	16
VIII. COMPONENTE 4.....	18
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	18
IX. COMPONENTE 5.....	21
MECANISMOS PARA ATENDER LA LEY DE TRANSPARENCIA .....	21
Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	21
X. COMPONENTE 6.....	23
INICIATIVAS ADICIONALES.....	23

## I. MARCO NORMATIVO

### METODOLOGÍA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción Art. 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo de la Secretaría de Transparencia creada mediante el Decreto 4637 del 2011.

### TRÁMITES

**Decreto Ley 019 de 2012, Decreto Anti trámites.** Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**Ley 962 de 2005, Ley Anti trámites.** Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

### RENDICIÓN DE CUENTAS

**Ley 1757 de 2015, Promoción y protección al derecho a la participación ciudadana Arts. 48 y siguientes.** La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

**Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Art. 9. Literal g).** Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

**Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción Art. 76.** El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

**Decreto 1649 de 2014, Modificación de la estructura del DAPRE Art. 15.** Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.

**Ley 1755 de 2015, Derecho fundamental de petición Art. 1.** Regulación del derecho de petición.

### MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTION MIPG

**Decreto 1499 de 2017, Capitulo 2, Artículo 2.2.22.2.1** Políticas de Gestión de Desempeño Institucional.

## II. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

### Visión

En el 2030 estar consolidado como el Banco de Desarrollo del Pacífico Colombiano, que brinda soluciones integrales a las necesidades de sus entidades territoriales y descentralizadas, con sensibilidad social, innovación y desarrollo tecnológico, reconocido como líder regional en la gestión de recursos financieros y de proyectos de inversión.

### Misión

Fomentar el desarrollo sostenible, la innovación y la calidad de vida de las comunidades, por medio de la prestación de servicios financieros rentables, la gestión integral de proyectos y servicios de capacitación, asesoría y asistencia técnica para los diversos niveles de la Administración pública o privada en sus planes de desarrollo, programas o proyectos de inversión pública.

### Valores Institucionales contenidos en el Manual de Buen Gobierno y Ética del Instituto

**Honestidad:** Cada uno de los funcionarios de InfiValle actuará en coherencia con la finalidad social que debe cumplir con el Instituto. El cumplimiento de las obligaciones estará enmarcado en la honradez, la objetividad, la dignidad y la justicia, fortaleciendo las relaciones personales con la comunidad.

**Responsabilidad:** El servidor público de InfiValle debe hacer un esfuerzo honesto para cumplir con sus deberes. Cuanto más elevado sea el cargo que ocupa, mayor es su responsabilidad para el cumplimiento de las disposiciones del Manual.

**Respeto:** Los funcionarios de InfiValle deberán trabajar conociendo y entendiendo los derechos, deberes y criterios del cliente, asumiendo constructivamente las diferencias, apreciando y valorando la legitimidad de los demás.

**Integridad:** La integridad de los funcionarios de InfiValle se expresa en una relación equilibrada entre los elementos corporales, psicosociales e intelectuales de su vida, y a su vez debe ser consecuente entre lo que se piensa, se dice y se hace.

**Transparencia:** InfiValle actuará y comunicará abiertamente a la ciudadanía las acciones de su gestión y los efectos potenciales de estas acciones. La comunicación interna y externa deberá llegar de forma eficiente, rápida y pública a los interesados. InfiValle manejará su información de forma abierta para todos los funcionarios, clientes y ciudadanos.

Con la adopción del Plan Estratégico Institucional PEI 2016-2019 “Valle del Cauca, Un Mar de Oportunidades” se acoge adicionalmente los siguientes principios:

**Responsabilidad Social:** la responsabilidad social en InfiValle va más allá del límite de las instituciones, su entorno y sus fines misionales o la realización de prácticas de filantropía, éticas o ambientales y se extiende al deber de identificar y aportar soluciones a problemas de interés público a través de estrategias e iniciativas que estén inspiradas en la transparencia, la pluralidad, la sustentabilidad y la ética cívica.

**Respeto por lo Público:** Para InfiValle se entiende el respeto por lo público como el deber de tratar “sagradamente” los recursos públicos propios y de terceros encomendados, en una relación de gana – gana para todas las partes y grupos de interés.

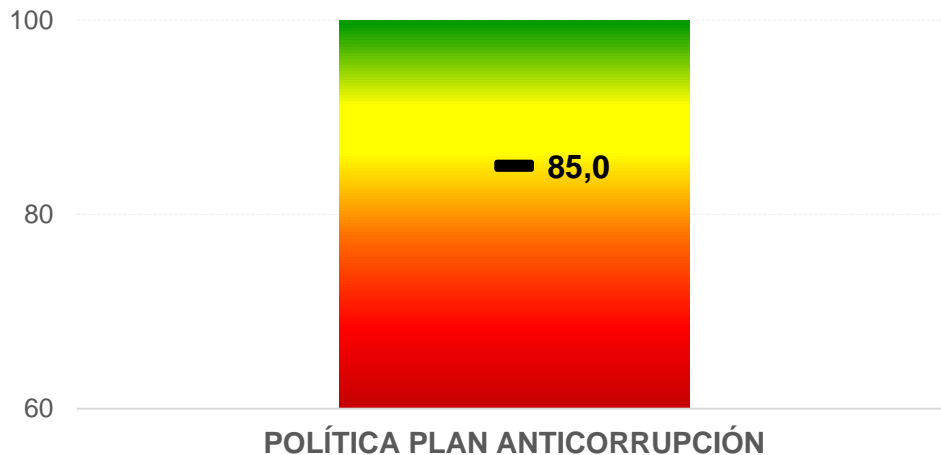
**Calidad:** La calidad para cada funcionario de InfiValle implica una actitud de autocontrol y mejoramiento continuo permanente, de cara a satisfacer las expectativas y requerimientos de clientes internos y externos en términos de eficacia, eficiencia y efectividad, procurando un mayor dinamismo, agilidad en la toma de decisiones y una alta capacidad de respuesta frente a los retos del entorno.

### III. DIAGNÓSTICO

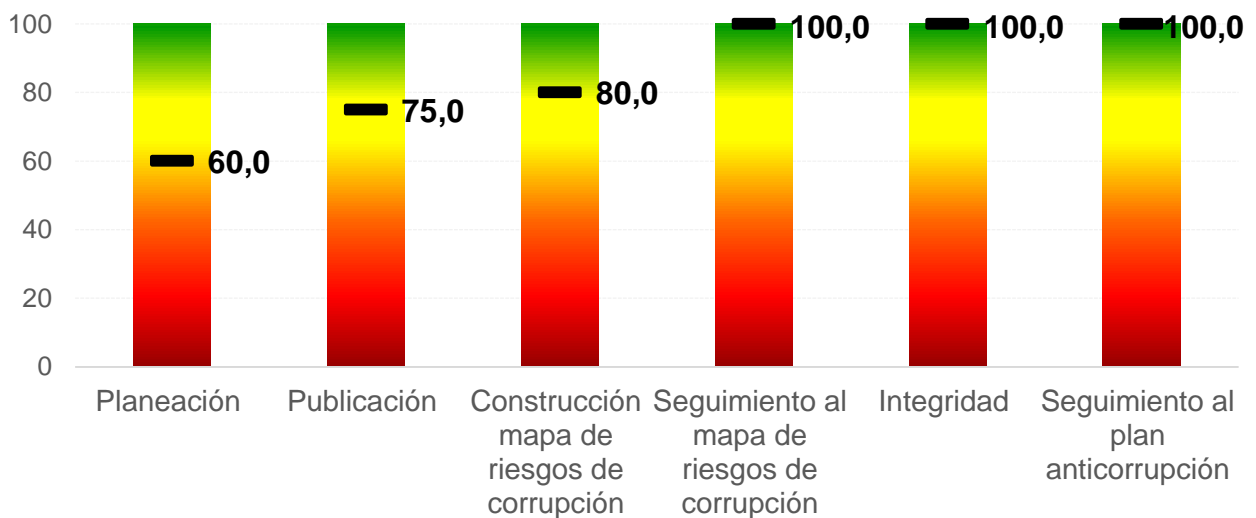
De conformidad con el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el diagnóstico para el PAAC 2018 se realizó con base en la ejecución del PAAC 2017, verificando el grado de desarrollo de la Política de Administración de los Riesgos de Corrupción de acuerdo con la metodología propuesta por el DAFP<sup>2</sup>.

Puntaje	Nivel de Intervención	Color
0 - 20	1	Rojo oscuro
21 - 40	2	Rojo
41 - 60	3	Naranja
61 - 80	4	Amarillo
81 - 100	5	Verde

#### Calificación Total



#### Calificación por Categorías



Otro insumo importante es el resultado obtenido con la implementación del plan de acción del PAAC 2017, seguimiento realizado por el Asesor de Control Interno con corte al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

Componente	Logrado	Cumplimiento Total del PAAC 2017
1. Gestión del Riesgo de Corrupción	100%	<b>87.6%</b>
2. Racionalización de Trámites	0%	
3. Rendición de Cuentas	100%	
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	100%	
5. Mecanismos para Atender la Ley de Transparencia y Acceso a la Información	93%	
6. Iniciativas Adicionales	90%	

En iniciativas adicionales, se destaca la suscripción de Compromiso de Integridad y Transparencia del 100% de los servidores del Instituto.



**En INFIVALLE,**  
Tú puedes hacer la diferencia...  
Pequeñas acciones logran grandes cambios.  
Unidos contra la corrupción.

**InfiValle**  
Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca

El Valle está en vos  
GOBIERNO REGIONAL VALLE DEL CAUCA

Día Nacional de la lucha contra la corrupción  
**AGOSTO 18 -2017**



Para determinar el contexto, además de tener como referencia el marco normativo, es importante asociar las acciones ejecutadas por el Gobierno Nacional en materia de transparencia y lucha contra la corrupción:

- **Urna de Cristal** Iniciativa creada en el 2010, con el fin de liderar la estrategia nacional de participación ciudadana electrónica y transparencia gubernamental.
- **SIGEP (Sistema de Información y Gestión del Empleo Público)** En 2010 se expidió el Decreto 2842 que reglamentó su operación. A través del SIGEP se puede consultar el directorio de las entidades y de las hojas de vida de los servidores públicos y los contratistas.
- **Portal de Transparencia Económica**, plataforma web lanzada en 2011 donde se puede consultar la ejecución presupuestal del Estado en tiempo real.
- **Observatorio de Transparencia y Anticorrupción**, iniciativa creada en 2012 a través de la cual se mide y analiza el fenómeno de la corrupción y las buenas prácticas de transparencia, a partir de la interacción entre entidades, ciudadanos, organizaciones públicas y privadas del orden nacional y territorial.
- **Mapa Regalías**, plataforma web creada en 2014 donde se puede consultar cómo se gestiona el 100% de los recursos y los proyectos del Sistema General de Regalías y sus fuentes de cofinanciación.
- **Sistema Único de Información de Trámites – SUIT**, sistema puesto en marcha en el 2015, donde se recoge los trámites y los procedimientos administrativos de las entidades del Estado.
- **Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP**, plataforma a través de la cual se puede consultar todo el proceso de contratación pública. En el 2015 se puso en funcionamiento el SECOP II.
- **Datos Abiertos**, plataforma web lanzada en el 2016 con más de 3.000 conjuntos de datos abiertos provenientes de 900 entidades de todo el país, priorizando temáticas de interés nacional como movilidad, salud pública, calidad y cobertura educativa, cadena productiva de agro, ordenamiento territorial y seguridad ciudadana, información para consulta y uso de los ciudadanos.
- **Sistema Único de Consulta Pública – SUCOP**, plataforma cuya versión beta fue puesta en marcha en el 2017 y busca centralizar la creación, la consulta, la coordinación y la revisión de los proyectos de regulación de carácter general del Gobierno Nacional.
- **Sistema Integrado de Información para el Posconflicto – SIIPO (Portal para la Paz)**, en cumplimiento del punto 6.1.5 del Acuerdo Final firmado entre el Gobierno Nacional y las FARC, se expidió el Decreto 1829 de 2017 por medio del cual se crea el SIIPO. Con este sistema se busca contribuir a la transparencia, el seguimiento, la veeduría, el control ciudadano y la verificación de la implementación de las acciones para el posconflicto.

- **El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG**, actualizado en el 2017 es un esfuerzo por mejorar la capacidad del Estado y poder incrementar la confianza ciudadana en las entidades públicas y sus servidores dado al grado de responsabilidad y potencial implícito en su labor.

Otros datos que sirven de análisis son las cifras de organizaciones como Transparencia Internacional y Barómetro de las Américas que confirman los resultados del estudio realizado por Corpovisionarios<sup>3</sup> en el año 2016, donde por ejemplo en Bogotá el 89% de las personas consideran que más de la mitad de los servidores públicos son corruptos y solo el 11% de personas en el país tienen mucha o muchísima confianza en el Gobierno Nacional.

Así mismo, se consultó información interna relacionada con la materialización de los riesgos de corrupción identificados en la vigencia 2017, investigaciones en curso y observaciones de entes de control internos y externos, también cambios del entorno.

#### **IV. OBJETIVO GENERAL**

Establecer las estrategias de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano a las que InfiValle dará continuidad en la vigencia 2018, para la prevención, seguimiento y control de los riesgo de corrupción identificados en los procesos e incrementar la confianza ciudadana.

##### **Objetivos Específicos**

- Identificar, analizar y valorar los posibles hechos generadores de corrupción a los cuales sea susceptible el Instituto, a través de la construcción del mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de control, monitoreo, revisión y seguimiento.
- Implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y/o automatizar los trámites existentes en el Instituto, que permitan aumentar la eficiencia de los procesos y los servicios prestados.
- Informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión del Instituto a los ciudadanos, entidades del sector público y privado, órganos de control y partes interesadas, mediante mecanismos asertivos y adecuados.
- Mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios del Instituto, aumentando el nivel de satisfacción de los clientes, partes interesadas y ciudadanos, gestionando sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias PQRDS.
- Garantizar la transparencia y el acceso a la información pública del Instituto a través de medios físicos y electrónicos.

## V. COMPONENTE 1

### GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

A través del primer componente, se continua con la estrategia que le permite al Instituto identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción en los procesos.

#### DEFINICIONES

**Mapa de Riesgos de Corrupción:** Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción.

**Riesgo:** Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos del Instituto, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones.

**Corrupción:** *“Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.”*

**Riesgo de Corrupción:** Posibilidad que por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

**Gestión del Riesgo de Corrupción:** Es el conjunto de *“Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo”*.

**Probabilidad:** Oportunidad de ocurrencia de un riesgo. Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar un valor.

**Causa:** Medios, circunstancias, situaciones o agentes generadores del riesgo. La determinación de las causas atiende al uso indebido de: el Poder, la Información, los Recursos y la ausencia de: Controles o Mecanismos.

**Consecuencia:** Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo, pueden ser entre otros: una pérdida (Afecta la Imagen, integridad y percepción institucional), un daño (Afecta el Instituto), un perjuicio (Afecta los procesos), un detrimento (Afectación Económica).

**Impacto:** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad. Un riesgo de corrupción es intolerable e inaceptable por lo tanto su impacto jamás será menor, los criterios establecidos son Moderado, Mayor o Catastrófico.

## **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

La Alta Dirección del Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca - InfiValle, se compromete a garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados en los procesos, entendidos como la posibilidad que por acción u omisión, mediante el uso indebido de poder, de los recursos o de la información, se afecten los intereses del Instituto en beneficio de un particular, considerándolos inaceptables e intolerables.

Para tal efecto, se establecen las siguientes acciones<sup>4</sup> a desarrollar en la vigencia 2018:

### **1. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción**

La construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción del Instituto se realizó conforme la metodología de identificación, valoración y evaluación de riesgos descrita en la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y estuvo bajo la coordinación del Área de Planeación.

### **2. Consulta y Divulgación**

La consulta y divulgación se surtió antes y durante su construcción y su divulgación final se realizará a través de los correos institucionales y en el sitio web oficial del Instituto.

### **3. Monitoreo y Revisión**

La gestión de los riesgos debe ser realizada por los líderes y equipos de trabajo de los procesos, para tal efecto cada cuatro meses el Área de Riesgos realizará monitoreo y revisión a los mismos e informará sobre la presencia o no de hechos significativos como:

- a) Materialización de los riesgos de corrupción identificados en el mapa.
- b) Investigaciones disciplinarias, penales y fiscales en curso.
- c) Observaciones de entes reguladores o hallazgos por parte de la Oficina de Control Interno.
- c) Cambios importantes en el entorno que den lugar a nuevos riesgos de corrupción.

### **4. Seguimiento**

El seguimiento estará a cargo del Asesor de la Oficina de Control Interno, quien verificará y evaluará la elaboración, divulgación y monitoreo de los riesgos de corrupción con corte en las siguientes fechas:

- Abril 30 de 2018
- Agosto 31 de 2018
- Diciembre 31 de 2018.

La fecha de publicación del seguimiento se realizará los primeros diez (10) días del mes de

mayo y septiembre de 2018, y los primeros diez (10) días del mes de enero de 2019.

## VI. COMPONENTE 2

### RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

A través del segundo componente, se continua con la estrategia que le ha permitido al Instituto reducir gradualmente costos, tiempos, documentos, pasos, procedimientos y generar esquemas nuevos para la optimización en la prestación de los servicios del Instituto.

#### DEFINICIONES

**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.

Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:

- Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica) y es oponible (demandable) por el usuario.
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Hace parte de un proceso misional de la entidad.
- Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.

**Otro Procedimiento Administrativo:** Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia.

Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de éste se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

Un procedimiento administrativo de cara al usuario se caracteriza por:

- En la mayoría de los casos está asociado al resultado de un trámite.
- Generalmente no tiene costo.
- No es obligatoria su realización para el usuario.

### POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Alta Dirección del Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca - InfiValle, se compromete a facilitar a sus clientes y partes interesadas el acceso a los servicios que brinda el Instituto, mediante acciones normativas, administrativas o tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y/o automatizar los procedimientos relacionados con la prestación de los servicios.

Para tal efecto, se establecen las siguientes acciones<sup>5</sup> a desarrollar en la vigencia 2018:

### **1. Proceso de Racionalización**

- a) Identificación de trámites y/o servicios de la Subgerencia Financiera y Comercial del Instituto.
- b) Simplificación, estandarización, eliminación, optimización y/o automatización de trámites y/o servicios de la Subgerencia Financiera y Comercial.
- c) Implementación de la estrategia de racionalización de trámites y/o servicios en la Subgerencia Financiera y Comercial.

Implementada la estrategia de racionalización de trámites y/o servicios de la Subgerencia Financiera y Comercial, deberá ser informada a los clientes y partes interesadas del Instituto y los resultados de mejora en el proceso, deberán ser documentados como lecciones aprendidas que sirvan de modelo para las otras subgerencias del Instituto.

## VII. COMPONENTE 3

### RENDICIÓN DE CUENTAS

A través del tercer componente, se continua con la estrategia que le posibilita al Instituto aumentar la confianza con el Estado y la sociedad, toda vez que la rendición de cuentas tiene como beneficio la posibilidad de informar desde la fuente principal la gestión y resultados logrados.

#### DEFINICIONES

**Rendición de Cuentas:** Es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, tanto como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Administración Pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público.

El proceso de Rendición de Cuentas fortalece la transparencia del sector público, así como el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores públicos, mediante el logro de los siguientes objetivos:

- Mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos, para lo cual la información que las entidades suministran debe ser comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.
- Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los ciudadanos, para lo cual las entidades deben no solo informar, sino también explicar y justificar la gestión pública.
- Promover comportamientos institucionales de rendición de cuentas de las entidades y petición de cuentas por parte de los ciudadanos a partir de la generación de buenas prácticas de Rendición de Cuentas en el sector público y la promoción de iniciativas ciudadanas de petición de cuentas a la Administración Pública.

#### POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Alta Dirección del Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca - InfiValle, se compromete a informar y dar las explicaciones sobre su gestión y participar activamente en las convocatorias que sobre rendición realice la Gobernación del Valle del Cauca, así como realizar eventos institucionales con sus clientes para informar sobre resultados, nuevos productos y servicios, abriendo espacios de retroalimentación para conocer su necesidades y expectativas.



Para tal efecto, se establecen las siguientes acciones<sup>6</sup> a desarrollar en la vigencia 2018:

### **1. Preparación e identificación de información**

- a) Compilación de la información que produce el Instituto, incluida la información que se obtiene a través de los mecanismos de consulta establecidos en el SIG.
- b) Valoración de la calidad de la información a partir de criterios de pertinencia, disponibilidad, confiabilidad, utilidad, relevancia, entre otros.
- c) Construcción del informe de gestión de la vigencia 2017.

### **2. Selección, diseño y producción de la pieza comunicativa**

Seleccionar la pieza comunicativa y diseño gráfico de la publicación a través de la cual se va dar a conocer al público interno y externo del Instituto, los logros, retos y resultados de InfiValle.

### **3. Difusión, Divulgación y Publicación**

El documento de rendición de cuentas será divulgado a través de medios virtuales del Instituto a servidores públicos, contratistas, clientes, proveedores, entidades del sector público y privado, medios de comunicación, ciudadanos y partes interesadas, de tal forma que se realice una amplia circulación de los resultados del Instituto.

Para la elaboración del Informe de gestión del **primer semestre de la vigencia 2018**, el líder del proceso de Información y Comunicación, desarrollará las mismas acciones de preparación e identificación de la información, difusión, divulgación y publicación del informe.

---

<sup>6</sup> Ver Plan de Acción PAAC 2018  
SIG-PAAC-3030  
Versión 1.0

## VIII. COMPONENTE 4

### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

A través del cuarto componente, se continúa con la estrategia que le permite al Instituto mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan a los clientes, partes interesadas y comunidad en general.

#### DEFINICIONES

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

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

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

Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “*es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.*”

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

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

#### POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Alta Dirección del Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca - InfiValle, se compromete a desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa sobre Servicio al Ciudadano, mejorar la calidad y el acceso a los servicios del Instituto, con respuesta oportuna sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias PQRDS, así como mejorar la satisfacción de clientes, partes interesadas y comunidad en general.

Para tal efecto, se establecen las siguientes acciones<sup>7</sup> a desarrollar en la vigencia 2018:

**1. Fortalecimiento Institucional**

- a) Difundir los canales de atención presenciales, telefónicos y virtuales del Instituto.
- b) Sistematizar las solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- c) Realizar mediciones de percepción del cliente que permitan identificar oportunidades y acciones de mejora en la atención.
- d) Realizar mediciones de satisfacción que permita identificar necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas.

**NOTA:** En las actividades u operaciones realizadas por InfiValle no se tiene una relación directa con los ciudadanos; no obstante el líder del proceso de Información y Comunicación de InfiValle tiene a su cargo la tarea de coordinar la interacción de los ciudadanos con la administración del Instituto y a su vez de éste con sus funcionarios públicos y servidores.

Asi mismo debe velar por la oportuna respuesta a los requerimientos de información y atender los temas relacionados con organización del Instituto, misión que cumple y gestión realizada, productos y servicios, normatividad relacionada con la actividad institucional, mecanismos de participación ciudadana, entre otros.

Los funcionarios según su competencia e interés tienen la obligación de atender y suministrar la información requerida con oportunidad, claridad, confiabilidad y amabilidad. También mostrar disposición para ofrecer explicaciones y aplicar los correctivos cuando la información no pueda brindarse apropiadamente y bajo los mecanismos diseñados para tal fin.

**2. Atención de Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.**

Para garantizar de manera efectiva la atención de las peticiones formuladas por los clientes, partes interesadas y ciudadanos en general, se establece los siguientes parámetros de acuerdo con el marco normativo que regula los diferentes escenarios en materia de servicio al ciudadano.

**Descripción de términos en el trámite de las peticiones<sup>8</sup>**

CLASE	TÉRMINO
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción.

<sup>7</sup> Ver Plan de Acción PAAC 2018

<sup>8</sup> Establecido para el procedimiento Derechos de Petición a cargo de la Oficina Jurídica.

**Descripción de lineamientos especiales en el trámite de las peticiones:**

SITUACIÓN	LINEAMIENTO	NORMA
No respuesta en término	Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	Ley 1755 de 2015
Petición incompleta	Se deben tener en cuenta dos momentos: 1. En el recibo de la petición: el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada: el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.	
Atención prioritaria	Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.	
No es competente	Se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma y se enviará copia de ello al peticionario.	
Desistimiento tácito	Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.	
Desistimiento expreso	Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe	
Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla.	
Petición oscura	Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.	
Petición reiterativa	Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.	
Peticiones análogas	Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias.	

## IX. COMPONENTE 5

### MECANISMOS PARA ATENDER LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

A través del quinto componente, se desarrolla la estrategia a través de la cual el Instituto mejora la calidad de la información que produce en cuanto a contenido y forma, para satisfacer las necesidades de información de los clientes, partes interesadas y ciudadanos, y garantizar su derecho fundamental de acceso a la información pública sobre la gestión administrativa y misional de InfiValle.

#### DEFINICIONES

**Base de Datos:** Conjunto de datos personales pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

**Datos Personales:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**Información:** Es cualquier conjunto organizado de datos que esté en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

**Información Pública:** Es toda información que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

**Información Reservada:** es la información que puede causar daños a intereses públicos. Su acceso puede exceptuarse si se trata de alguna de las circunstancias previstas en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.

**Tablas de Retención Documental:** la lista de series documentales con sus correspondientes tipos de documentos, a los cuales se les asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

**Tratamiento de Datos o de Información:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

#### POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Alta Dirección del Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca - InfiValle, se compromete a hacer publicidad y poner a disposición información pública al servicio de los clientes, partes interesadas y ciudadanos en general, que sea útil en cuanto a contenido, oportunidad, veracidad, lenguaje y medios de acceso.

La estrategia de Gobierno en Línea es base fundamental para el cumplimiento de esta norma, por lo que InfiValle en su Plan Estratégico 2016 – 2019 dentro del Pilar “Fortalecimiento Institucional” incluyó el programa INFITIC que está dirigido a la implementación de la estrategia GEL. Así mismo, InfiValle tomará como referencia las herramientas elaboradas por la Secretaría de Transparencia para avanzar en esta estrategia.

Para tal efecto, se establecen las siguientes acciones<sup>9</sup> a desarrollar en la vigencia 2018:

**1. Caracterización de entidades clientes y partes interesadas:**

Permitirá identificar las particularidades de clientes y partes interesadas con los cuales interactúa el Instituto, con el fin de agruparlos según las necesidades de información que requiera cada grupo de interés.

**2. Implementación de la Política de Protección de Datos Personales:**

Permitirá el manejo adecuado e idóneo de las bases de datos y uso de la información existente sobre clientes y partes interesadas, con fines institucionales.

**3. Optimización de los procedimientos de respuestas a peticiones, quejas y reclamos:**

Asegura la contestación oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada sobre las solicitudes de información de clientes y partes interesadas.

**4. Implementación del Programa de Gestión Documental:**

Permitirá articular la gestión documental con el direccionamiento estratégico y los sistemas de gestión del Instituto.

**5. Monitoreo**

Posibilitará realizar seguimiento sobre el acceso a la información pública del Instituto, permitiendo llevar una estadística de las solicitudes recibidas, trasladadas a otra entidad y tiempos de respuesta.

## **X. COMPONENTE 6**

### **INICIATIVAS ADICIONALES**

InfiValle adelantará campañas de lucha contra la corrupción dirigidas a:

- a) Fomentar el ejercicio de supervisión de contratos de forma adecuada y oportuna.
- b) Actualizar el Manual de Buen Gobierno y Etica del Instituto, donde se incluya la política de Integridad<sup>10</sup>.
- c) Sensibilizar al interior del Instituto sobre los delitos contra la Administración Pública.

Adicionalmente, InfiValle se unirá al Día Nacional de Lucha Contra la Corrupción que lidere la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

Elaboró: Jovanna Camargo González – Profesional por Prestación de Servicios, Área Planeación  
Revisó: Claudia Cecilia Herrera Gálvez – Profesional Especializada adscrita a la Gerencia  
Aprobó: Jorge Alberto Duran Cabal - Gerente

---

<sup>10</sup> Ver Código de Integridad elaborado por la Función Pública.