

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



InfiValle

Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca



GENERALIDADES DEL PLAN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano expresado en el presente documento, se convierte en una apuesta institucional para combatir los actos de corrupción que puedan estar presentes dentro del Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca - InfiValle.

Su propósito es facilitar el seguimiento y monitoreo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano diseñada por el Instituto, en cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todos servidores públicos, los procesos y dependencias de INFIVALLE.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Instituto, se elaboró siguiendo la metodología contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 2" y el documento "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción", de conformidad con el Decreto 124 de 26 de enero de 2016, 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".

Para cada componente, se deberá establecer el plan de acción que incluya el cronograma de actividades, responsables y fechas, a partir del cual se realizará su seguimiento y evaluación.

Una vez publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano durante la vigencia 2017, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo; los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la Oficina de Control Interno, los servidores públicos, ciudadanos y partes interesadas.

PRESENTACIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del InfiValle, se presenta como un instrumento de carácter preventivo para el control de la gestión dentro del Instituto; está integrado por las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 (Rendición de Cuentas) y en la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información), todas éstas orientadas a prevenir la corrupción.

A través de las iniciativas y mecanismos establecidos se busca evitar la materialización de riesgos de corrupción. Dichos riesgos son inaceptables por cuanto cualquiera que sea su impacto, lesiona la imagen, credibilidad, transparencia e integridad del Instituto, afectando los recursos, la confianza y el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Es preciso recordar que, el incumplimiento de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano constituye una falta disciplinaria grave, razón por la que se invita a cada uno de los servidores públicos vinculados con el Instituto, clientes, clientes, proveedores, ciudadanía y partes interesadas, 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.

MARCELA HUERTAS FIGUEROA
Gerente

CONTENIDO

GENERALIDADES DEL PLAN	2
I. MARCO NORMATIVO	5
II. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	7
Misión	7
Visión	7
Valores Institucionales contenidos en el Manual de Buen Gobierno y Ética del Instituto	7
III. OBJETIVO GENERAL.....	9
Objetivos Específicos	9
IV. COMPONENTE 1.....	10
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	10
V. COMPONENTE 2.....	13
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	13
VI. COMPONENTE 3.....	15
RENDICIÓN DE CUENTAS.....	15
VII. COMPONENTE 4.....	18
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	18
VIII. COMPONENTE 5.....	22
MECANISMOS PARA ATENDER LA LEY DE TRANSPARENCIA	22
Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	22
IX. COMPONENTE 6.....	25
INICIATIVAS ADICIONALES.....	25

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 del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción hoy Secretaría de Transparencia creada mediante el Decreto 4637 del 2011.

Decreto 1649 de 2014, Modificación de la estructura del DAPRE Art. 15. Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.

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.

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

Decreto 943 de 2014, MECI. Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

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.

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

Contribuir al desarrollo sostenible y al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades, por medio de la prestación de servicios financieros rentables y 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. OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la normativa vigente, estableciendo las estrategias que InfiValle ejecutará durante la vigencia 2017, para la prevención, seguimiento y control de los riesgos de corrupción y mejorar la Atención al Ciudadano.

Objetivos Específicos

- Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos a los cuales sea susceptible el Instituto, a través de la construcción del mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de prevención, corrección y control.
- 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 y usuarios y gestionando sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Garantizar la transparencia y el acceso a la información pública del Instituto a través de medios físicos y electrónicos.

IV. COMPONENTE 1

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

A través del primer componente, se formula 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 de 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.

Consecuencia: Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso del Instituto. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.

Impacto: Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Alta Dirección del Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca - InfiValle, de conformidad con el direccionamiento estratégico para la gestión del riesgo, se compromete a garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados en los procesos, entendidos como la posibilidad de 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, que causarían un impacto único, considerándolos inaceptables e intolerables.

Para tal efecto, se establecen las siguientes acciones a desarrollar:

1. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

- a) Identificación, Valoración y Evaluación de los Riesgos de Corrupción.
- b) Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción Vigencia 2017. Para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción del Instituto, se sigue la metodología de identificación, valoración y evaluación descrita en las cartillas guías de las entidades mencionadas. De igual manera, se toma como referente, el informe anual de los principales cambios en la matriz de riesgos de corrupción del Instituto y la experiencia de otras entidades del sector público.

Responsables: Líderes de los procesos.

Fecha de Inicio: Noviembre 22 de 2016.

Fecha final: Enero 6 de 2017.

Recursos: Personal del Área de Gestión de Riesgos.

2. Consulta y Divulgación

La consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia 2017, estará a cargo del Área de Gestión de Riesgos, quien independiente de sus responsabilidades deberá adelantar las siguientes actividades:

- a) Ayudar a establecer el contexto estratégico.
- b) Ayudar a determinar que los riesgos estén correctamente identificados.
- c) Reunir diferentes áreas de experticias para el análisis de los riesgos de corrupción.
- d) Fomentar la gestión de los riesgos.

La consulta y divulgación deberá surtirse en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, dejando evidencia de un proceso participativo con los servidores públicos del Instituto.

Concluido este proceso, deberá procederse a su divulgación a través de la página web del Instituto.

Responsable: Gerente.
Fecha de Inicio: Enero 20 de 2017.
Fecha final: Enero 31 de 2017.
Recursos: Página Web.

Hace parte integral del presente los mapas de riesgos de corrupción de los procesos

3. Monitoreo y Revisión

Teniendo en cuenta que la corrupción es por sus propias características una actividad difícil de detectar, se hace necesario monitorear y revisar permanentemente la gestión de los riesgos y la efectividad de los controles que se establezcan en el Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia 2017.

Para lo anterior, se deberá identificar la presencia de hechos significativos como:

- a) Riesgos materializados de corrupción.
 - b) Observaciones, investigaciones disciplinarias, penales, fiscales, o de entes reguladores o c) hallazgos por parte de la Oficina de Control Interno.
- Cambios importantes en el entorno que den lugar a nuevos riesgos.

Responsables: Líderes de los procesos en conjunto con sus equipos de trabajo.
Fecha de Inicio: Febrero 1 de 2017.
Fecha final: Diciembre 29 de 2017.
Recursos: Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2017.

4. Seguimiento

El Jefe de la Oficina de Control Interno, verificará y evaluará la elaboración, divulgación, seguimiento y control del Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia 2017, para lo cual incluirá en sus procesos de auditoría interna, la efectividad de los controles incorporados a los riesgos de corrupción.

Responsable: Jefe Oficina de Control Interno.
Fecha de seguimiento: Abril 30 de 2017, Agosto 31 de 2017, Diciembre 31 de 2017.
Fecha de publicación del seguimiento: Los primeros diez (10) días del mes de mayo y septiembre de 2017, y los primeros diez (10) días del mes de enero de 2018.
Recursos: Página web

V. COMPONENTE 2

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

A través del segundo componente, se formula la estrategia que le permite al Instituto reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y generar esquemas no presenciales para su realización como es el uso de correos electrónicos, internet, página web, entre otros.

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 este 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.

POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

InfiValle adopta la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, en el propósito de facilitar a sus clientes y partes interesadas el acceso a los trámites y servicios que brinda el Instituto, para lo cual se deberán implementar 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 a desarrollar:

1. Proceso de Racionalización

- a) Identificación y priorización de trámites y/o servicios ofrecidos por el Instituto.
- b) Simplificación, estandarización, eliminación, optimización y/o automatización de trámites y/o servicios ofrecidos por el Instituto.
- c) Construcción de la Estrategia de Racionalización de Trámites.

Responsables: Comité Coordinador del SIG.

Fecha de Inicio: Mayo 2 de 2017.

Fecha final: Agosto 31 de 2017.

Recursos: Modelo de Operación.

2. Resultados Esperados

Diseñada la estrategia de racionalización de trámites, se debe formalizar y publicar, de tal forma que los clientes y partes interesadas, conozcan el acceso a los trámites y servicios que fueron actualizados.

Responsables: Gerente.

Fecha de Inicio: Septiembre 4 de 2017.

Fecha final: Diciembre 29 de 2017.

Recursos: Página Web.

VI. COMPONENTE 3

RENDICIÓN DE CUENTAS

A través del tercer componente, se formula la estrategia que le permite 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.

POLITICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, que busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano.

Para tal efecto, se establecen las siguientes acciones a desarrollar para el Informe de Gestión Anual:

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) Identificación de información faltante por parte del Instituto.
- d) Construcción del informe de gestión de la vigencia 2016.

Responsables: Líder del Proceso de Información y Comunicación.

Fecha de Inicio: Enero 10 de 2017.

Fecha final: Febrero 28 de 2017.

Recursos: Evaluación del Plan Estratégico Institucional vigencia 2016, informe de desempeño de los procesos vigencia 2016.

2. Selección, diseño y producción de la pieza comunicativa

Aprobado el documento final, se procede a 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.

Responsables: Líder del Proceso de Información y Comunicación.

Fecha de Inicio: Marzo 1 de 2017.

Fecha final: Marzo 15 de 2017.

Recursos: Elaboración de textos y diseño.

3. Difusión, Divulgación y Publicación del Documento

El documento de rendición de cuentas será divulgado a través de medios virtuales del Instituto, así como también podrá ser publicado y distribuido en ejemplares físicos 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.

Responsables: Líder del Proceso de Información y Comunicación.

Fecha de Inicio: Marzo 16 de 2017.

Fecha final: Marzo 31 de 2017.

Recursos: Página Web - Correos Electrónicos.

Para la elaboración del Informe de gestión del **primer semestre de la vigencia 2017**, el líder del proceso de Información y Comunicación, desarrollará las mismas acciones las cuales iniciaran desde el 1 de julio y terminaran con la difusión, divulgación y publicación del documento el 30 de agosto.

Es preciso señalar que está definido en las políticas de operación del Instituto que la rendición de cuentas de INFIVALLE se acoge a la convocatoria realizada por la Gobernación del Valle del Cauca. Sin embargo; INFIVALLE tiene establecido la realización de reuniones zonales con sus clientes para informar directamente acerca de la gestión del Instituto, nuevos productos y servicios y lanzamiento de estrategias. Además, posibilitar espacios para la retroalimentación de los clientes del Instituto mediante la discusión directa de propuestas, sugerencias o la realización de encuestas de satisfacción.

VII. COMPONENTE 4

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

A través del cuarto componente, se formula 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.”*

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

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.

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La política de atención al ciudadano se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano como ente rector de la misma, la cual busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Para tal efecto, se establecen las siguientes acciones a desarrollar:

1. Fortalecimiento Institucional

- a) Desarrollar acciones que fortalezcan el servicio al cliente/usuario/ciudadano, reforzando el compromiso de la Alta Dirección frente a la política de servicio.
- b) Mejorar los medios de comunicación, espacios virtuales y escenarios físicos que se utilizan para interactuar con los clientes/usuarios/ciudadanos, con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, además de asegurar su cumplimiento normativo.
- c) Implementar acciones para fortalecer los canales presenciales, telefónicos y virtuales, en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de respuesta al cliente/usuario/ciudadano.
- d) Generar capacidades al talento humano vinculado al Instituto, para aumentar su vocación de servicio y gestión.
- e) Realizar mediciones de percepción del cliente que permitan identificar oportunidades y acciones de mejora en la atención.

Responsables: Gerente y Líderes de los procesos.

Fecha de Inicio: Mayo 2 de 2017.

Fecha final: Diciembre 31 de 2017.

Recursos: Humanos, Financieros, Físicos, Tecnológicos.

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.

Además de velar por la oportuna respuesta a los requerimientos de información, debe actuar como un centro de información para 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 debe mostrarse disposición para ofrecer explicaciones y aplicar los correctivos cuando la información no pueda brindarse apropiadamente y bajo los mecanismos diseñados para tal fin.

Por otra parte, en cumplimiento de los requerimientos que exige la normatividad para la gestión pública y el sistema de gestión de la calidad INFIVALLE diseñó e implementó un mecanismo que es utilizado periódicamente, para evaluar la percepción y satisfacción de los clientes del Instituto frente a los productos y servicios.

2. Atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias

Para garantizar de manera efectiva la atención de las peticiones formuladas por los clientes/usuarios/ciudadanos, 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

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.

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 proyectar acto administrativo motivado.	Ley 1755 de 2015
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.	

VIII. COMPONENTE 5

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

A través del quinto componente, se formula la estrategia que posibilita al Instituto mejorar la calidad de la información que produce en cuanto a contenido y forma, dirigido a satisfacer las necesidades de información de los clientes/usuarios/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.

POLITICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

InfiValle adopta la política de transparencia y acceso a la información del Gobierno Nacional, la cual establece que todas las entidades del Estado deben hacer máxima publicidad y poner a disposición información pública para los ciudadanos, 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 Secretaría de Transparencia para avanzar en esta estrategia.

Para tal efecto, se establecen las siguientes acciones a desarrollar:

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.

Responsables: Líder del Proceso de Información y Comunicación.

Fecha de Inicio: Abril 1 de 2017.

Fecha final: Mayo 30 de 2017.

Recursos: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados.

2. Adopción 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.

Responsables: Líder del Proceso de Información y Comunicación.

Fecha de Inicio: Junio 1 de 2017.

Fecha final: Diciembre 29 de 2017.

Recursos: Correos electrónicos.

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.

Responsables: Líder del Proceso Gestión Comercial y Gestión de Legalidad.

Fecha de Inicio: Abril 1 de 2017.

Fecha final: Diciembre 29 de 2017.

Recursos: Guía para responder a solicitudes de acceso a la información.

4. Implementación del Programa de Gestión Documental:

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

Responsables: Secretaria General.

Fecha de Inicio: Marzo 1 de 2017.

Fecha final: Diciembre 29 de 2017.

Recursos: ABC para la implementación de un programa de gestión documental.

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.

Responsables: Líder del Proceso Gestión Comercial y Gestión de Legalidad.

Fecha de Inicio: Abril 1 de 2016.

Fecha final: Diciembre 29 de 2016.

Recursos: Humanos y Tecnológicos.

IX. COMPONENTE 6

INICIATIVAS ADICIONALES

El 18 de agosto es el Día Nacional de Lucha Contra la Corrupción en Colombia, una iniciativa liderada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y a la cual InfiValle se une con la suscripción del compromiso de integridad y transparencia por parte de los servidores públicos vinculados al Instituto.

Para tal efecto, se establecen las siguientes acciones a desarrollar:

- a) Sensibilización sobre los efectos de la corrupción.
- b) Socialización del día nacional de lucha contra la corrupción.
- c) Suscripción en línea del compromiso de integridad y transparencia por parte de los servidores públicos vinculados al Instituto.

Responsables: Líder proceso de Talento Humano.

Fecha de Inicio: Agosto 1 de 2017.

Fecha final: Agosto 31 de 2017.

Recursos: Humanos, Logísticos y Tecnológicos.

Elaboró: Jovanna Camargo – Profesional por Prestación de Servicios

Revisó: Claudia Herrera – Profesional Especializada de Planeación

Aprobó: Marcela Huertas - Gerente