



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA
IDEAR

VIGENCIA 2022

ARAUCA – ARAUCA 2022

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADADO....	4
PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos Corrupción.....	5
SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites.....	6
TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas.....	7
CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano....	8
QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información.....	11
INICIATIVAS ADICIONALES.....	14

El **INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA – IDEAR**, ofrece a la comunidad Araucana, el fomento del desarrollo económico y social en el ámbito local, municipal, departamental y regional mediante la prestación de servicios relacionados con la ejecución de actividades financieras, y las conexas para ejecutar estas, dirigidas a la obtención, administración y colocación de recursos que se utilicen para gestión y ejecución de programas, así como de proyectos de inversión, en los sectores económicos y sociales destinatarios, constitucional y legalmente de la inversión Estatal. Todo lo anterior en el marco legal que como establecimiento público del orden territorial le corresponde, y puede desplegar al pertenecer a la categoría de Instituto para el Fomento del Desarrollo Territorial.

Por lo anterior, el Instituto anualmente ha publicado y hará seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano dando acatamiento a lo señalado en el Decreto 2641 de 2012, por medio del cual se dictan las disposiciones concernientes a la reglamentación de los Artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en la guía se dictan los parámetros referentes a la identificación de los riesgos y manejo de corrupción, estrategias anti trámites, rendición de cuentas y por último atención al ciudadano.

Para esta entidad, es necesario precisar los riesgos de corrupción que se puedan presentar en el ejercicio de su función administrativa y de igual forma establecer las medidas necesarias para prevenir o evitar actos de corrupción que se puedan presentar en la Entidad.

Por otro lado, es importante para esta Entidad que los ciudadanos tengan garantías para que puedan acceder a los servicios del portafolio ofrecido en las diferentes líneas de manera ágil y eficiente.

Así mismo, se busca que la ciudadanía en general realice un control social sobre la administración de recursos públicos que están en cabeza de Instituto. Es por ello, que se incluye legalmente este componente con el fin de lograr una interacción efectiva entre ciudadano y Gerencia.

Por último, se encuentra el componente de atención al ciudadano el cual permite la programación de actividades concernientes a capacitaciones de los funcionarios del Instituto, interacción por medio de mecanismos para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD y observaciones que permitan evaluar la prestación del servicio.

FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

MISIÓN

La Misión del Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR, consiste en contribuir con el fomento del desarrollo económico y bienestar social del Departamento de Arauca, a través de la ejecución de las actividades financieras y gestión de programas y proyectos de inversión que, en el marco legal vigente, puede desplegar como establecimiento público del orden territorial y su categoría de Instituto para el Financiamiento y Desarrollo Territorial, INFIS.

VISIÓN

El Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR, se consolidará como una entidad líder del nivel descentralizado departamental, consecuencia de la implementación de su modelo de gestión y financiamiento de proyectos socioeconómicos, que promuevan el bienestar de la región y garanticen su sostenimiento con rentabilidad en el contexto social e institucional.

VALORES INSTITUCIONALES

 <p>idear OPORTUNIDADES PARA TODOS</p>	> Honestidad
	> Compromiso
	> Diligencia
	> Justicia

OBJETIVO DEL PAAC DEL IDEAR

Objetivo General

Formulación y presentación del PAAC, con el fin de dar a conocer a la ciudadanía Araucana las acciones que se tomarán para evitar los actos de corrupción dentro del Instituto de Desarrollo de Arauca y las actividades que se implementarán con el fin de simplificar trámites dentro de la entidad.

Objetivos específicos

- ✓ Establecimiento del Mapa de Riesgos de la Entidad.
- ✓ Implementación de mecanismos para racionalizar tramites.
- ✓ Mecanismos de rendición de cuentas.
- ✓ Mejoramiento en la Atención del Ciudadano.

MARCO LEGAL

Decreto 2145 de 1999 "por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones".

Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."

Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano"

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”

Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.

Decreto 19 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Decreto 124 de 2016 “Por medio del cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al plan anticorrupción y atención del ciudadano”.

Decreto 612 de 2018 “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Una vez publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano durante la vigencia 2021, 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.

PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgos de corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción.

Por medio de este componente la Entidad puede determinar los posibles riesgos de corrupción que se pueden generar en el interior y exterior de la entidad, identificando las causas, sus consecuencias y determinando medidas orientadas a prevenir y controlar estos posibles actos de corrupción.

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 Institucional para la vigencia 2022 en el cual se encuentran los Riesgos de Corrupción y se monitorean de acuerdo a los parámetros establecidos. Los responsables son los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos de trabajo.

Componente	Subcomponente		Producto	Responsable	Fecha	
Riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Consulta y divulgación	1	Publicación del Plan Anticorrupción para consulta y observaciones	Invitación a revisar y hacer observaciones	Profesional Universitario de Planeación	27/01/2022
		2	Publicación del Plan Anticorrupción.	Documento publicado	Profesional Universitario de Planeación	30/01/2022
	Monitoreo y revisión	3	Revisión por parte de los responsables de procesos de los	Mapas revisados y/o ajustados	Jefe de Oficina de Riesgos, Líderes de procesos	15/02/2022 28-08-2022

			riesgos de corrupción			
	Seguimiento	4	Seguimiento a la gestión de los riesgos	Mapas de riesgos con seguimiento mensual	Jefe de Oficina de Riesgos, Asesora de Control Interno	Mensual

SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites.

Este componente busca facilitar el acceso de los usuarios a los beneficios que brinda el Instituto de Desarrollo de Arauca, en pro de simplificar, eliminar y estandarizar los trámites para acceder a los créditos en las diferentes áreas.

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 resultando en un producto o un servicio.

Componente	Subcomponente		Producto	Responsable	Fecha
Estrategia anti-trámites	Racionalización de trámites	5	Virtualizar las solicitudes de créditos a través del aporte digitalizado o electrónico de los documentos en la plataforma del Sistema de Becas y Créditos dispuesto por el Instituto en su página web.	Subgerencia Comercial y de Cartera, Subgerencia Financiera y Requerimientos Tecnológicos.	30/06/2022
		6	Actualizar la información de las líneas de crédito del Instituto en la plataforma del Sistema Único de Información y Trámites - SUIT de la Función Pública.	Subgerencia Comercial y de Cartera, Subgerencia Financiera, Requerimientos Tecnológicos y Planeación	30/06/2022

		7	Publicar la información de normalización de cartera del Instituto en la plataforma del Sistema Único de Información y Trámites - SUIT de la Función Pública.	Información de normalización de cartera publicada en la plataforma del SUIT	Subgerencia Comercial y de Cartera, Subgerencia Financiera, Requerimientos Tecnológicos y Planeación	30/06/2022
--	--	---	--	---	--	------------

El IDEAR 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.

TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas.

Por medio de este componente se puede realizar un control social por parte de la ciudadanía Araucana, entregando de manera pública los resultados que se obtuvieron durante la vigencia 2021, en un proceso de constante interacción entre servidor público – entidad – ciudadano, buscando de esta manera transparencia en la gestión y administración de los recursos públicos.

Componente	Subcomponente		Producto	Responsable	Fecha	
Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	8	Publicar informes de rendición de cuentas trimestrales en la sección de transparencia y menú participa	documento publicado	Área de Comunicaciones	30/03/2022 30/06/2022 30/10/2022 30/12/2022
		9	Diseñar piezas comunicativas y divulgar por diversos canales de comunicación píldoras informativas de rendición de cuentas	Información publicada	Área de Comunicaciones	30-03-2022 30-06-2022 30-10-2022 30-12-2022
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	10	Diseñar la feria del dialogo ciudadano para la rendición de cuentas mediante consulta a grupos de valor	Micrositio de rendición de cuentas con información de la feria del dialogo ciudadano	Área de Planeación con Áreas Misionales	30-03-2022

		11	Adelantar acciones de dialogo en el marco de nodo de rendición de cuentas formulado	Micrositio de Rendición de Cuentas publicado con información de interés	Área de Planeación con Áreas Misionales	30-03-2022
		12	Implementar espacios virtuales con grupos poblacionales diversos: étnicos, jóvenes, población LGTB.	Micrositio transparencia y menú participa	Área de Planeación con Áreas Misionales	30-03-2022 30-06-2022 30-10-2022 30-12-2022
		13	Creación y publicación de información de interés para la ciudadanía en un micrositio para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Instituto	Micrositio de Rendición de Cuentas publicado con información de interés para la ciudadanía	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos, Profesional Universitario de Comunicaciones, Profesional Universitario de Planeación.	15/12/2022
		14	Realizar la convocatoria a través de la página web a medios de comunicación y a la ciudadanía en general para participar en consultas, diálogos y evaluación	Convocatoria	Profesional Universitario de Comunicaciones	31/10/2022
	Responsabilidad	15	Evaluar e implementar acciones de mejora a partir de los eventos de dialogo realizado	Resultados de la evaluación de mejora	Área de Planeación y Áreas misionales	30/03/2022 30/06/2022 30/10/2022 30/12/2022
	Responsabilidad	16	Evaluar la percepción ciudadana de Rendición de Cuentas programada de la vigencia 2022	Resultados de la Evaluación de la Rendición de Cuentas	Profesional Universitario de Planeación y Profesional Universitario de Comunicaciones	15/12/2022

	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	17	Enviar diapositivas de Rendición de Cuentas a la Gobernación de Arauca en las fechas que se establezcan	Diapositivas enviadas a la Gobernación de Arauca y publicadas en la página web del Instituto	Profesional Universitario de Planeación y Profesional Universitario de Comunicaciones	31/11/2022
--	---	----	---	--	---	------------

Rendición de Cuentas: Es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información, explicación y evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de transparencia en la gestión de la Administración Pública, con el fin alcanzar la adopción de los principios de Buen Gobierno, Eficiencia, Eficacia y Transparencia, en la cotidianidad del servidor público.

Es preciso señalar que el Instituto en la rendición de cuentas se acoge a la convocatoria realizada por la Gobernación de Arauca. Sin embargo, IDEAR utiliza diferentes medios comunicativos para informar directamente acerca de la gestión del Instituto, de los servicios y lanzamiento de estrategias. Además, posibilitar espacios para la retroalimentación de los clientes, mediante la discusión directa de propuestas, sugerencias o la realización de encuestas de satisfacción.

CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano.

Busca el mejoramiento en la atención al ciudadano por parte del Instituto de Desarrollo de Arauca-IDEAR en todas sus dependencias con el fin que haya mejor interacción funcionario – ciudadano, enfocando su esfuerzo en garantizar el acceso a los productos ofrecidos.

Componente	Subcomponente		Producto	Responsable	Fecha	
Servicio al Ciudadano	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	18	Aplicación de encuestas de satisfacción a usuarios del instituto por semestre en la vigencia 2022, resultado sea presentado ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Informe de caracterización de grupos de valor	Subgerencia Comercial y de Cartera	30/06/2022
	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	19	"Caracterización de grupos de valor"	Dos informes publicados en la página web del Instituto	Profesional Universitario de Comunicaciones y Subgerencia Comercial y de Cartera	30/06/2022 15/12/2022

Fortalecimiento de los canales de atención	20	Implementar la política de atención al cliente.	Mejorar la programación del Software Orfeo para facilitar la trazabilidad de los documentos y los reportes	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos, Profesional Universitario de Comunicaciones y Técnico Administrativo de Gestión Documental	30/06/2022
	21	Fortalecer los canales de atención virtual con el fin de mejorar la prestación del servicio ciudadano	Política de Atención al Cliente publicada Implementada en el Instituto (Dos Informes por semestre)	Profesional Universitario de Comunicaciones y Profesional Universitario de Planeación	30/06/2022 15/12/2022
	22	Capacitación en atención incluyente	Implementar un chat virtual para solventar cualquier solicitud realizada por el ciudadano	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos y Profesional Universitario de Comunicaciones	30/10/2022
Talento Humano	23	Los servidores vinculados en carrera administrativa, provisionalidad y de libre nombramiento y remoción del Grupo del Servicio al Ciudadano, realizar obligatoriamente el Curso Virtual de Lenguaje Claro del DNP y una Capacitación de Servicio y de Atención al Ciudadano.	Talento humano de la entidad capacitado en atención incluyente.	Subgerencia Comercial y de Cartera- Dirección de Gestión del Talento Humano	30-09-2022
Talento Humano	24	Elaborar y gestionar la publicación del informe de PQRDS en la página Web del Instituto.	Funcionarios del Instituto y contratistas capacitados en lenguaje claro y Servicio y Atención al Ciudadano. (Dos capacitaciones)	Todos, Profesional Universitario de Talento Humano	30/08/2022

	Normativo y procedimental	25	Diseño e implementación del método del ciudadano incognito en el canal telefónico	Informe mensual elaborados y publicados	Profesional Universitario de Comunicaciones	Mensual
	Relacionamiento con el ciudadano	26	Realizar o actualizar los ejercicios de caracterización de los grupos de interés del Instituto	Fortalecimiento del canal de atención virtual en la entidad incorporando lineamientos Resolución 1519 de 2020.	Subgerencia Comercial y de Cartera, Comunicaciones y Requerimientos Tecnológicos	30-11-2022
		27	Realizar campaña de divulgación de los canales de atención de la entidad (Correo electrónico, teléfono, página web, presencial y redes sociales) por medios virtuales.	Informe de resultado de método de ciudadano incognito	Subgerencia comercial y de cartera	30/11/2022

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, gestión realizada, normatividad, productos y servicios, 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. De igual forma deben mostrarse en disposición para ofrecer explicaciones y aplicar los correctivos cuando la información no pueda brindarse apropiadamente 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 del IDEAR, se contempló el rediseño del mecanismo que es utilizado periódicamente, para evaluar la percepción y satisfacción de los clientes del Instituto frente a los productos y servicios.

QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Con el fin de garantizar el Derecho fundamental de acceso a la información, se dictan los parámetros por parte del Instituto de Desarrollo de Arauca para garantizar el acceso a la información pública en posesión de la entidad.

Componente	Subcomponente		Producto	Responsable	Fecha	
Transparencia y Acceso a la Información	Lineamientos de Transparencia Activa	28	Monitoreo a la Gestión y Actualización de la Información de Transparencia por parte de las Áreas Responsables (Link de Transparencia y Acceso a la Información).	Información actualizada de manera permanente, Informe presentado a Gerencia.	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos y Profesional Universitario de Comunicaciones y Profesional Universitario de Planeación	Trimestrales
		29	Publicación de los Planes Institucionales de la entidad actualizados en la página web . Cumplimiento del Decreto 612 de 2018	12 documentos publicados en página web institucional	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos y Profesional Universitario de Comunicaciones y Profesional Universitario de Planeación	Trimestrales
		30	Realizar el cargue de información institucional en el portal www.datosabiertos.gov.co	Comunicación con información estadística trimestral del Instituto en plataforma de datos abiertos	Gestión Documental, Planeación, Comunicaciones y Requerimientos Tecnológicos	30/06/2022
		31	Producir Boletines de Prensa dirigidos a los medios de comunicación y a la ciudadanía en general.	Boletines de Prensa	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos y Profesional Universitario de Comunicaciones, Profesional Universitario de Planeación y Subgerencias	Trimestral
		32	Publicar el plan de acción institucional vigencia 2021	Plan de Acción publicado	Profesional Universitario de Planeación	31/01/2022
		33	Publicar seguimiento al Plan de acción Institucional	Documento de Plan de acción con seguimiento	Profesional Universitario de Planeación	03/02/2022 30/06/2022 30/10/2022
		34	Publicación del seguimiento a la ejecución presupuestal	seguimientos consolidados y publicado	Profesional Universitario de Planeación	Trimestral

		35	Notificaciones por aviso a terceros, de los actos administrativos de carácter particular, cuando se desconozca su domicilio, según lo dispuesto en los artículos 63 y 73 de la Ley 1437 de 2011	Página web actualizada	Todas las dependencias, Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos	Trimestrales
		36	Publicar en el SECOP II la información relacionada con los procesos contractuales.	Publicar la totalidad de la información requerida en el SECOP II	Oficina Asesora de Jurídica	Trimestrales
		37	Publicar la información relacionada con los procesos contractuales en la página web de la Entidad y realizar seguimiento.	Publicar la totalidad de la información requerida en la página web de la Entidad	Oficina Asesora de Jurídica	Trimestrales
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	38	Definir el Marco Metodológico y Conceptual que enmarque los Lineamientos para la Actualización de los Instrumentos de Gestión de Información del Instituto	Documento de Lineamientos Formalizado, Publicado y Socializado.	Profesional Universitario de Planeación, Profesional Universitario de Comunicaciones y Técnico Administrativo de Gestión Documental (Ventanilla Única)	Mensual
		39	Plan de Trabajo para la Actualización de los Instrumentos de Gestión de Información previstos en la Ley 1712 de 2014: - Registro de Activos de Información por parte de las Dependencias. - Índice de Información Clasificada y Reservada. - Esquema de Publicación de Información.	Plan de Trabajo Definido, Aprobado y Socializado para cumplir con los registros solicitados	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos, Profesional Universitario de Planeación, Subgerencias, Oficinas.	30/03/2022
	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	40	Fortalecer los canales de atención telefónico y presencial con el fin de mejorar la prestación del servicio ciudadano a personas en condición de discapacidad de acuerdo con la normatividad vigente	3 canales de atención mejorados	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos, Profesional Universitario de Planeación, Subgerencias, Oficinas.	31/03/2022

	Criterio diferencial de accesibilidad	41	Implementar ajustes a la página web y al micro sitio de servicio al ciudadano	Página web actualizada (Informe mensual)	Subgerente Administrativa, Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos y Profesional Universitario de Comunicaciones	31/12/2022
--	---------------------------------------	----	---	--	---	------------

INICIATIVAS ADICIONALES.

Con el fin de garantizar el cumplimiento del Código de Integridad para el conocimiento y practicidad de los funcionarios y contratistas del Instituto.

Componente	Subcomponente		Producto	Responsable	Fecha
Iniciativas adicionales	42	Multiplicación, sensibilización CODIGO DE INTEGRIDAD del Instituto.	Realizar 3 actividades en la vigencia con la participación de los funcionarios del Instituto para afianzar el Código de Integridad del Instituto.	Profesional Universitario de Comunicaciones	15/04/2022 16/08/2022 15/12/2022
	43	Formular y realizar el seguimiento al Plan de Participación Ciudadana 2022	Plan de Participación ciudadana implementado	Profesional Universitario de Comunicaciones	31/12/2022

Cordialmente,



RAMON EDUARDO SANTANDER CAMARGO
Gerente

Proyectó y Revisó:  Eva Estella Caroprese Araque/Profesional Universitario Planeación

Entidad	INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR			Fecha	29/01/2022	
Componente	Subcomponente		Producto	Responsable	Fecha	
Riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Consulta y divulgación	1	Publicación del Plan Anticorrupción para consulta y observaciones	Invitación a revisar y hacer observaciones	Profesional Universitario de Planeación	27/01/2022
		2	Publicación del Plan Anticorrupción.	Documento publicado	Profesional Universitario de Planeación	30/01/2022
	Monitoreo y revisión	3	Revisión por parte de los responsables de procesos de los riesgos de corrupción	Mapas revisados y/o ajustados	Jefe de Oficina de Riesgos, Líderes de procesos	15/02/2022 28-08-2022
	Seguimiento	4	Seguimiento a la gestión de los riesgos	Mapas de riesgos con seguimiento mensual	Jefe de Oficina de Riesgos, Asesora de Control Interno	Mensual
Estrategia antitrámites	Racionalización de trámites	5	Virtualizar las solicitudes de créditos a través del aporte digitalizado o electrónico de los documentos en la plataforma del Sistema de Becas y Créditos dispuesto por el Instituto en su página web.	Virtualizar las solicitudes a través del aporte digitalizado o electrónico de los documentos.	Subgerencia Comercial y de Cartera, Subgerencia Financiera y Requerimientos Tecnológicos.	30/06/2022
		6	Actualizar la información de las líneas de crédito del Instituto en la plataforma del Sistema Único de Información y Trámites - SUIT de la Función Pública.	Información de créditos actualizados en la plataforma del SUIT	Subgerencia Comercial y de Cartera, Subgerencia Financiera, Requerimientos Tecnológicos y Planeación	30/06/2022

		7	Publicar la información de normalización de cartera del Instituto en la plataforma del Sistema Único de Información y Trámites - SUIT de la Función Pública.	Información de normalización de cartera publicada en la plataforma del SUIT	Subgerencia Comercial y de Cartera, Subgerencia Financiera, Requerimientos Tecnológicos y Planeación	30/06/2022
Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	8	Consolidar el informe de gestión una vez se realice la Rendición de Cuentas de la vigencia 2021.	documento publicado	Profesional Universitario de Planeación, subgerencias, Gerencia y Profesional Universitario de Comunicaciones	15/12/2022
		9	Formular un nodo poblacional, sectorial o territorial de acuerdo a las necesidades ciudadanas	Información Publicada	Profesional Universitario de Comunicaciones	30/06/2022
		10	Divulgar en la página web del Instituto los seguimientos trimestrales de los planes de acción del Instituto. (En el primer trimestre la medición del cierre de vigencia anterior).	Información publicada	Gerente, Subgerentes y Profesional Universitario de Planeación.	31/03/2022 30/06/2022 30/09/2022 31/12/2022
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	11	Creación y publicación de información de interés para la ciudadanía en un micrositio para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Instituto	Micrositio de Rendición de Cuentas publicado con información de interés para la ciudadanía	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos, Profesional Universitario de Comunicaciones, Profesional Universitario de Planeación.	15/12/2022
		12	Diseñar la feria del dialogo ciudadano para la rendición de cuentas mediante consulta a grupos de valor	Micrositio de rendición de cuentas con información de la feria del dialogo ciudadano	Gerente, Profesional Universitario de Planeación y Comunicaciones	30/12/2022

		13	Adelantar acciones de dialogo en el marco de nodo de rendición de cuentas formulado	Micrositio de Rendición de Cuentas publicado con información de interés	Profesional Universitario de Comunicaciones	30/03/2022
		14	Implementar espacios virtuales con grupos poblacionales diversos: étnicos, jóvenes, población lgbt.	Micrositio transparencia y menú participa	Profesional Universitario de Comunicaciones ,Profesional Universitario de Planeación y Profesional Universitario de requerimientos Tecnológicos	31/03/2022 30/06/2022 30/09/2022 31/12/2022
		15	Realizar la convocatoria a través de la página web a medios de comunicación y a la ciudadanía en general para participar en consultas, diálogos y evaluación	Convocatoria	Profesional Universitario de Comunicaciones- Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos	31/10/2022
		16	Evaluar la percepción ciudadana de Rendición de Cuentas programada de la vigencia 2021	Resultados de la Evaluación de la Rendición de Cuentas	Profesional Universitario de Planeación y Profesional Universitario de Comunicaciones	15/12/2022
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	17	Enviar diapositivas de Rendición de Cuentas a la Gobernación de Arauca en las fechas que se establezcan	Diapositivas enviadas a la Gobernación de Arauca y publicadas en la página web del Instituto	Profesional Universitario de Planeación y Profesional Universitario de Comunicaciones	30/11/2022
	Servicio al Ciudadano	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	18	Aplicación de encuestas de satisfacción a usuarios del instituto por semestre en la vigencia 2021, resultado sea presentado ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Un informe por semestre presentado ante comité institucional y publicados en la página web del Instituto	Profesional Universitario de Comunicaciones, Subgerencia Comercial y de Cartera, Subgerencia Financiera, Oficina Jurídica

		19	“Caracterización de grupos de valor”.	Informe de caracterización de grupos de valor	Profesional Universitario de Comunicaciones	30/06/2022
Talento Humano		20	Implementar la Política de Atención al Cliente.	Política de Atención al Cliente Implementada en el Instituto de Desarrollo de Arauca Idear (Un Informe semestral presentado a comité institucional)	Profesional Universitario de Comunicaciones y Profesional Universitario de Planeación	30/06/2022 15/12/2022
		21	Fortalecer los canales de atención virtual con el fin de mejorar la prestación del servicio ciudadano	Implementar un chat virtual en la página web y en el Fan Pagedel Instituto, para solventar cualquier solicitud realizada por el ciudadano	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos y Profesional Universitario de Comunicaciones	30/10/2022
		22	Capacitación en atención incluyente	Talento humano de la entidad capacitado en atención incluyente.	Dirección de Gestión del Talento Humano	30/09/2022
		23	Los servidores vinculados en carrera administrativa, provisionalidad y de libre nombramiento y remoción del Grupo del Servicio al Ciudadano, realizar obligatoriamente el Curso Virtual de Lenguaje Claro del DNP y una Capacitación de Servicio y de Atención al Ciudadano.	Funcionarios del Instituto y contratistas capacitados en lenguaje claro y Servicio y Atención al Ciudadano. (Dos capacitaciones)	Todos, Profesional Universitario de Talento Humano	30/08/2022

	Normativo y procedimental	24	Elaborar y gestionar la publicación del informe de PQRDS en la página Web del Instituto.	Informe mensual elaborados y publicados	Profesional Universitario de Comunicaciones- Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos	Mensual
		25	Diseño e implementación del método del ciudadano incognito en el canal telefónico	Informe de resultado de método de ciudadano incognito	Profesional Universitario de Planeación	30/11/2022
		26	Realizar o actualizar los ejercicios de caracterización de los grupos de interés del Instituto	Documento de caracterización actualizado	Profesional Universitario de Comunicaciones	30/05/2022
		27	Realizar campaña de divulgación de los canales de atención de la entidad (Correo electrónico, telefono, página web, presencial y redes sociales) por medios virtuales.	2 campañas implementada y divulgada constantemente	Profesional Universitario de Comunicaciones	31/03/2022 30/08/2022
		28	Monitoreo a la Gestión y Actualización de la Información de Transparencia por parte de las Áreas Responsables (Link de Transparencia y Acceso a la Información).	Informe de Links Actualizados a gerencia con copia a Control Interno	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos y Profesional Universitario de Comunicaciones y Profesional Universitario de Planeación	Trimestrales
		29	Publicación de los Planes Institucionales de la entidad actualizados en la página web . Cumplimiento del Decreto 612 de 2018	12 documentos publicados en página web institucional	Subgerencia Comercial, Subgerencia Administrativa, Subgerencia Financiera, Gestión Documental, Planeación, Comunicaciones y Requerimientos Tecnológicos	30/06/2022

30	Realizar el cargue de información institucional en el portal www.datosabiertos.gov.co	Comunicación con información estadística trimestral del Instituto en plataforma de datos abiertos	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos y Profesional Universitario de Comunicaciones, Profesional Universitario de Planeación y Subgerencias	Trimestral
31	Producir Boletines de Prensa dirigidos a los medios de comunicación y a la ciudadanía en general	Boletines de Prensa	Profesional Universitario de Comunicaciones	Trimestrales
32	Publicar el plan de acción institucional vigencia 2022	Plan de Acción publicado	Profesional Universitario de Planeación	31/01/2022
33	Publicar seguimiento al Plan de acción Institucional	Documento de Plan de acción con seguimiento	Profesional Universitario de Planeación	10/02/2022 30/06/2022 30/10/2022
34	Publicación del seguimiento a la ejecución presupuestal	seguimientos consolidados y publicado	Profesional Universitario de Planeación- Profesional Universitario Requerimientos Tecnológicos	Trimestral
35	Notificaciones por aviso a terceros, de los actos administrativos de carácter particular, cuando se desconozca su domicilio, según lo dispuesto en los artículos 63 y 73 de la Ley 1437 de 2011	Página web actualizada	Todas las dependencias, Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos	Trimestrales
36	Publicar en el SECOP la información relacionada con los procesos contractuales.	Publicar la totalidad de la información requerida en el SECOP	Oficina Asesora de Jurídica	Trimestrales

	Lineamientos de Transparencia Pasiva	37	Atención a las peticiones quejas reclamos y sugerencias que presenta el ciudadano por medio de los diferentes canales establecidos por el Instituto	Informe mensual de PQRSD	Profesional Universitario de Planeación, Profesional Universitario de Comunicaciones y Técnico Administrativo de Gestión Documental (Ventanilla Única)	Mensual
		38	Definir el Marco Metodológico y Conceptual que enmarque los Lineamientos para la Actualización de los Instrumentos de Gestión de Información del Instituto	Documento de Lineamientos Formalizado, Publicado y Socializado.	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos, Profesional Universitario de Planeación, Subgerencias, Oficinas.	30/03/2022
	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	39	Plan de Trabajo para la Actualización de los Instrumentos de Gestión de Información previstos en la Ley 1712 de 2014:- <i>Registro de Activos de Información por parte de las Dependencias.- Índice de Información Clasificada y Reservada. - Esquema de Publicación de Información.</i>	Plan de Trabajo Definido, Aprobado y Socializado para cumplir con los registros solicitados	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos, Profesional Universitario de Planeación, Subgerencias, Oficinas.	31/03/2022
	Criterio diferencial de accesibilidad	40	Fortalecer los canales de atención telefónico y presencial con el fin de mejorar la prestación del servicio ciudadano a personas en condición de discapacidad de acuerdo con la normatividad vigente	3 canales de atención mejorados	Subgerente Administrativa, Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos y Profesional Universitario de Comunicaciones	31/12/2022

		41	Implementar ajustes a la página web y al micro sitio de servicio al ciudadano	Página web actualizada (Informe mensual)	Subgerente Administrativa, Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos y Profesional Universitario de Comunicaciones	Mensual
Iniciativas adicionales		42	Multiplicación, sensibilización CODIGO DE INTEGRIDAD del Instituto.	Realizar 3 actividades en la vigencia con la participación de los funcionarios del Instituto para afianzar el Código de Integridad del Instituto.	Profesional Universitario de Comunicaciones-Subgerencia Administrativa-Talento Humano	15/04/2022 16/08/2022 15/12/2022
		43	Formular y realizar el seguimiento al Plan de Participación Ciudadana 2022	Plan de Participación ciudadana implementado	Profesional Universitario de Comunicaciones	31/12/2022

Revisado por:

Eva Estella Caroprese Araque

Profesional Universitario Planeación