

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA

[www.idear.gov.co](http://www.idear.gov.co) | Calle 19 N° 19 -58 | Teléfonos (7) 8853178 / 8856782 | Arauca - Arauca

## GRUPO DIRECTIVO Y ASESOR

**LAURA VANESSA SÁNCHEZ MANTILLA**  
Gerente

**ISABEL NÚÑEZ RINCÓN**  
Asesora Control Interno

**CARLOS EUSEBIO CARO SÁNCHEZ**  
Asesor Jurídico

**SHEILA OJEDA GONZÁLEZ**  
Directora Administrativa y Financiera

**TAYMAR ANDREINA GALLARDO NUÑEZ**  
Directora de Proyectos y Recaudos

## TABLA DE CONTENIDO

### *Contenido*

INTRODUCCIÓN.....	3
FILOSOFIA ORGANIZACIONAL.....	4
MARCO LEGAL.....	5
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	6
<i>PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgos de corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción.</i> .....	6
<i>SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites.</i> .....	7
<i>TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas.</i> .....	8
<i>CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano.</i> .....	9
<i>QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.</i> .....	10

## INTRODUCCIÓN

El **INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA – IDEAR**, ofrece a la comunidad Araucana, los servicios de acceso a crédito de forma ágil, transparente y oportuna, y cada uno de los procesos administrativos, contribuyendo con el desarrollo económico y bienestar social de los Araucanos.

Por lo anterior, nuestra Institución anualmente ha publicado y hará seguimiento del 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, donde dictan los parámetros referentes a la identificación de los riesgos y manejo de corrupción, estrategias antitrámites, rendición de cuentas y por ultimo atención al ciudadano.

Para esta entidad es menester precisar los riesgos de corrupción que se pueden presentar en el ejercicio de su función administrativa y de igual forma establecer las medidas necesarias para abolir los actos de corrupción que se lleguen a presentar en la entidad.

Por otro lado es importante para esta Entidad que los ciudadanos tengan garantías para que puedan acceder al servicio de crédito en las diferentes áreas de manera más ágil y sin tanto trámite, es por ello que se busca en el plan anticorrupción y atención al usuario, supresión de documentos que sean innecesarios.

Así mismo, se busca que la ciudadanía en general realice un control social sobre la administración de recursos públicos que están en cabeza de Idear. Es por ello que se incluye legalmente este componente con el fin de que haya 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 la capacitación de los funcionarios del Instituto, interacción por medio de buzón de peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones para evaluar la prestación del servicio.

Original firmado  
**LAURA VANESSA SÁNCHEZ MANTILLA**  
Gerente

## FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

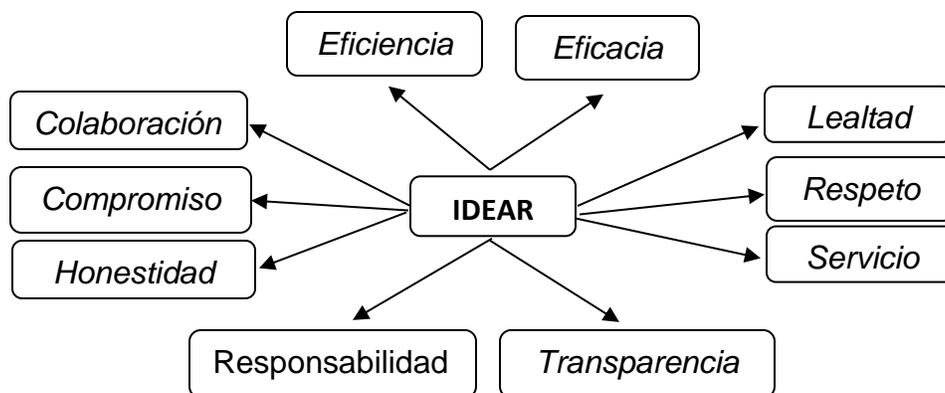
### MISIÓN

Contribuir con el desarrollo económico y bienestar social del Departamento de Arauca a través de la asignación de créditos para los sectores empresarial, agropecuario, educativo, producción social, vivienda, libre inversión para servidores públicos e institucionales para las entidades públicas del orden Departamental y Municipal.

### VISIÓN

En el 2019, el IDEAR será líder a nivel Departamental en la colocación y recuperación de créditos para financiar proyectos que contribuyan a generar desarrollo económico y bienestar social de la población con personal altamente calificado y con procesos que garanticen la mejora continua de la entidad.

### VALORES INSTITUCIONALES



## OBJETIVOS

### Objetivo General

Formulación y presentación del Plan anticorrupción y atención al ciudadano, en pro de que la ciudadanía Araucana conozcan 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

**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 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”.

**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”.

## COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 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.

 <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017</b>					
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisar y ajustar la política de Administración del Riesgo del Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR.	Política de Riesgos IDEAR actualizada (1)	Comité de Planeación y Líderes de procesos	13 marzo de 2017
	1.2	Aprobar la política de Riesgos del IDEAR como parte del Lineamiento de Administración de Riesgos de los procesos del IDEAR en Comité de planeación.	Lineamiento de Administración de Riesgos de los procesos del IDEAR aprobados (1)	Planeación y Control Interno	24 marzo de 2017
	1.3	Socializar la Política de Riesgos actualizada.	Correos institucionales IDEAR (1)	Planeación	31 marzo de 2017
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Ajustar la metodología para la administración de riesgos de corrupción de acuerdo a requerimientos del DAFP. - Mapa de riesgos.	Mapa de riesgos 2017 IDEAR (1)	Planeación	15 febrero de 2017
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Realizar la publicación del Plan Anticorrupción 2017 en la Página Web del IDEAR.	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado (1)	Planeación	31 enero de 2017
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1	Realizar cada cuatro meses, revisión de los Riesgos de corrupción identificados en el IDEAR aplicando ajustes, en caso que se requieran.	Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción (3)	Planeación	31 diciembre de 2017
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, en los plazos establecidos por la ley.	Informe de Seguimiento 30 abril, 31 agosto y 31 diciembre (3)	Control Interno	31 diciembre de 2017

**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.

 <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017</b>												
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano												
Componente 2: Estrategia Antitrámites												
DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				TIPO DE RACIONALIZACIÓN					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	
Único	1	Inscribir los trámites para acceder a las diferentes líneas de crédito del IDEAR en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites - SUIIT.	En creación	En la plataforma del SUIIT, se encuentran registrados en el formulario integrado la información referente a las líneas de crédito del IDEAR, pero están desactualizados.	Actualizar la información de los créditos del IDEAR en el formulario integrado del SUIIT, los tiempos puede mejorar.	Información previa al ciudadano sobre los requisitos de las líneas de crédito.	Administrativa	Modificación y actualización de los registros en el formulario integrado del SUIIT correspondiente a las diferentes líneas de crédito del IDEAR, los tiempos de duración del trámite pueden mejorar.	16/01/2017	31/07/2017	Planeación, Prensa	

**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 2017, 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.

 <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017</b>					
Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR					
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar, difundir y mantener actualizada la información relevante de la gestión del IDEAR en la Pagina Web.	Resultados de gestión publicados en página Web del Idear.	Planeación, Prensa	Permanente
	1.2	Publicación de informes periódicos dirigidos a los ciudadanos y grupos de interes.	3 informes de seguimiento al Plan Anticorrupción.	Control Interno, Planeación, Prensa	30 abril, 31 agosto y 29 diciembre de 2017
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar mínimo dos ferias institucionales dirigidas a grupos de Interés del IDEAR.	2 ferias institucionales realizadas.	Planeación, Prensa	30 de Noviembre de 2017
	2.2	Elaborar boletines de prensa dirigidos a la comunidad en general.	Mínimo 24 boletines de prensa.	Prensa	30 abril, 31 agosto y 29 diciembre de 2017
	2.3	Convocar ruedas de prensa para información de interes público.	Mínimo 2 ruedas de prensa.	Prensa	29 diciembre de 2017
	2.4	Realizar publicaciones en medios masivos. (Vallas, pendones, mupis publicitarios, volantes publicitarios electronicos, facebook, twitter, instagram, entre otros)	Mínimo 250 publicaciones	Prensa	29 diciembre de 2017
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar una actividad "Concurso de conocimiento del IDEAR al parque en el municipio de Arauca" para evaluar el conocimiento de la misma del público en general.	50 personas encuestadas en concursos de conocimientos del IDEAR.	Planeación, Prensa	29 septiembre de 2017
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Aplicar encuesta a la comunidad sobre los ejercicios de rendición de cuentas del IDEAR. (Municipio de Arauca, Tame, Saravena)	Encuestas realizadas (300 encuestados)	Prensa, Coordinadores.	15 de Noviembre de 2017
	4.2	Realizar informe sobre la rendición de cuentas del IDEAR	1 Documento	Gerencia, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Proyectos y Recuados, Planeación, Prensa	29 de Diciembre de 2017

**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 por el Instituto.

 <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017</b>					
Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR					
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Creación del Manual general de Atención al ciudadano del Instituto.	Elaboración, adopción e implementación del modelo de atención al ciudadano.	Prensa, Secretaria Ejecutiva, Planeación.	17 marzo de 2017
	1.2	Actualización del Plan de Comunicaciones del Instituto 2017.	Plan actualizado	Prensa, Planeación	24 marzo de 2017
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementar un computador en el área misional para que los clientes que ingresan al Instituto puedan realizar las diferentes encuestas de percepción y calificar la atención ofrecida.	Computador instalado, con internet y los diferentes formularios web de encuestas de percepción.	Sistemas, Prensa y Planeación	31 julio de 2017
	2.2	Realizar promoción virtual de los canales de atención del Instituto.	1 campaña virtual de fortalecimiento de atención al cliente en redes sociales y la página web del IDEAR.	Prensa	31 marzo de 2017
	2.3	Creación de formato para solicitar datos de los clientes atendidos por los funcionarios del área misional del IDEAR que contenga nombres y apellidos, número de teléfono, correo electrónico y dirección física.	Implementación de formato para solicitar datos a los clientes.	Dirección de Proyectos y Recaudos, Prensa, Secretaria Ejecutiva, Planeación	15 marzo de 2017
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	3.1	Realizar campañas de sensibilización al buen trato laboral y en competencia laboral enfocado al ciudadano.	1 campaña por semestre dirigida al personal del IDEAR.	Talento Humano, Prensa, Planeación	30 junio, 31 diciembre de 2017
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Actualizar el formato de recepción de PQSF de la página web y mejorar el modelo de presentación de informes.	Formato web de PQSF actualizado.	Prensa, Planeación, Secretaria Ejecutiva	17 marzo de 2017
		Modelo de presentación de informes actualizado.			31 marzo de 2017
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Interacción del chat virtual de la página web del Instituto.	Número de charlas virtuales realizadas al mes.	Prensa	Mensual
	5.2	Seguimiento de las encuestas de percepción a los usuarios del Instituto sobre la calidad del servicios prestado en la Entidad.	Análisis trimestral de las encuestas realizadas sobre la calidad de los servicios prestado en el Instituto.	Prensa, Planeación, Secretaria Ejecutiva	30 marzo, 30 junio, 29 septiembre y 29 diciembre de 2017

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

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

 <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017</b>					
<b>Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR</b>					
<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>					
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información</b>					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
<b>Componente 1:</b> Lineamientos de transparencia activa	1.1 Actualizar la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.	Enlace de transparencia y acceso a la información del sitio web del IDEAR con la información actualizada.	Número de actualizaciones/Número de actualizaciones a realizar	Prensa, Planeación	28 abril, 31 agosto y 29 diciembre de 2017
	1.2 Actualizar en el SUIIT los trámites de las diferentes líneas de crédito del Instituto.	Asegurar que los trámites del IDEAR estén en la página del SUIIT.	Número de trámites actualizados/Número de trámites a actualizar	Prensa, Planeación	31 julio de 2017
	1.3 Asegurar el registro de los contratos de Función Pública en el SECOP.	100% de los contratos registrados en el SECOP	Número de contratos publicados/Número de contratos celebrados	Asesor Jurídico, Planeación	30 junio, 22 diciembre 2017
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Sensibilizar y socializar mediante las redes sociales del IDEAR la opción de presentación de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Felicidades para la ciudadanía en general.	Que sea divulgado mediante publicación mensual en las redes sociales el link de presentación de las PQSF a la comunidad.	Número de publicaciones virtuales del link de PQSF/Número de publicaciones del link a realizar.	Prensa, Planeación, Secretaría Ejecutiva	Mensual
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Revisar y actualizar los instrumentos de gestión de la información del sistema de gestión documental.	Realizar la actualización de la Gestión Documental del IDEAR presentando un informe de lo realizado.	Informe realizado/Informe a realizar	Planeación, Dirección Administrativa y Financiera, Archivo	31 marzo de 2017
	3.2 Implementar un software para la Gestión Documental del Instituto.	Software de Gestión Documental que permita controlar la gestión documental interna entre las diferentes dependencias y las PQSF que ingresan y salen del IDEAR.	Instalación e implementación del software	Planeación, Dirección Administrativa y Financiera, Archivo	25 agosto de 2017
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Verificar y actualizar el modulo de "consulte el estado de su crédito" de la página web del IDEAR.	Actualización y perfecto funcionamiento del modulo página web del Instituto.	Actualización del modulo "consulte el estado de su crédito"	Sistemas, Planeación	30 marzo de 2017
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Realizar informe de PQSF que contenga las solicitudes recibidas, el número de solicitudes trasladadas a otra institución y tiempos de respuesta a cada solicitud.	Realizar dos seguimientos al año a las PQSF del Instituto.	Número de informes presentados/Número de informes a presentar	Prensa, Planeación, Secretaría Ejecutiva	30 junio, 29 diciembre 2017

Proyectó: Jean Carlos González Marín / Apoyo Planeación.

Fecha: 27 enero de 2017.