

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN CIUDADANO - PAAC 2023



## **PRESENTACIÓN**

El Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca – InfiValle, en cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y las políticas de gestión y desempeño incorporadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC con el propósito dar continuidad a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano en la vigencia 2021.

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

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

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

(ORIGINAL FIRMADO)  
**GIOVANNY RAMÍREZ CABRERA**  
Gerente

## CONTENIDO

### Contenido

PRESENTACIÓN.....	2
I. MARCO NORMATIVO.....	4
II. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA .....	8
III. DIAGNÓSTICO .....	9
IV. OBJETIVO GENERAL.....	11
V. COMPONENTE 1.....	12
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN ...	12
VI. COMPONENTE 2.....	15
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	15
VII. COMPONENTE 3 .....	18
RENDICIÓN DE CUENTAS .....	18
VIII. COMPONENTE 4 .....	20
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	20
IX. COMPONENTE 5.....	23
MECANISMOS PARA ATENDER LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA .....	23
X. COMPONENTE 6.....	26
INICIATIVAS ADICIONALES.....	26

## **I. MARCO NORMATIVO**

La Presidencia de la República sancionó la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 conocida como Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictaron normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

El artículo 73 de la citada Ley, establece que cada entidad del orden nacional, departamental y territorial deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano y se estableció hasta el 31 de enero como plazo máximo para la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC.

El Decreto 1081 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, compiló el Decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, mediante el cual se estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento al PAAC, la contenida en el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*" y el documento "*Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción, 2015*", 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".

La Secretaria de Transparencia para apoyar el cumplimiento de algunas de las principales disposiciones de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014 y de su Decreto reglamentario 1081 de 2015, diseño las cartillas de la Ley de Transparencia, como guía de caracterización de ciudadanos y grupos de valor versión 5 de noviembre de 2022; instrumentos de gestión de información pública; respuesta a solicitudes de información pública e implementación de los programas de gestión documental.

Mediante el Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, Artículo 2.2.22.3.1 se adopta la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el cual es una apuesta por consolidar una función pública con garantías para avanzar en la construcción de una paz estable y duradera, siendo el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC un instrumento de carácter preventivo para el control de la gestión.

En este sentido, el PAAC se formula desde la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación del MIPG y se desarrolla en detalle a través de las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados, Información y Comunicación.

En diciembre de 2020 el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP publicó la versión 5 de la "Guía para la administración del riesgo y el diseño de

controles en las entidades públicas” el cual comprende los riesgos de gestión, corrupción y seguridad de la información

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC del Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca - Infivalle, se elabora acorde con la metodología y guías señaladas.

## **NORMAS APLICABLES AL PLAN SEGÚN LOS COMPONENTES**

### **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.

### **TRÁMITES**

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.

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.

Decreto Ley 2106 del 2019 con el propósito de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes de las personas consagrados en la Constitución mediante trámites, procesos y procedimientos administrativos sencillos, ágiles, coordinados, modernos y digitales que rigen la función pública.

### **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.

Decreto 1081 de 2015, en el Capítulo 2 Publicación y divulgación de la información pública – transparencia activa, y Capítulo 3 Gestión de solicitudes de información

pública – transparencia pasiva, compila acciones necesarias para facilitar la transparencia, el acceso a la información y debida gestión.

#### 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. Art. 14 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones

Decreto 491 de 2020, Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica Art 5 Ampliación de términos para atender las peticiones

#### MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTION - MIPG

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

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

- Urna de Cristal Iniciativa creada en el 2010, con el fin de liderar la estrategia nacional de participación ciudadana electrónica y transparencia gubernamental.
- SIGEP (Sistema de Información y Gestión del Empleo Público) En 2010 se expidió el Decreto 2842 que reglamentó su operación. A través del SIGEP se puede consultar el directorio de las entidades y de las hojas de vida de los servidores públicos y los contratistas, actualmente se viene desarrollando una modernización plataforma para mejora la experiencia del usuario una vez se complete la migración de información de las entidades solo será válido SIGEP II.
- Portal de Transparencia Económica, plataforma web lanzada en 2011 donde se puede consultar la ejecución presupuestal del Estado en tiempo real.
- Observatorio de Transparencia y Anticorrupción, iniciativa creada en 2012 a través de la cual se mide y analiza el fenómeno de la corrupción y las buenas

prácticas de transparencia, a partir de la interacción entre entidades, ciudadanos, organizaciones públicas y privadas del orden nacional y territorial.

- Mapa Regalías, plataforma web creada en 2014 donde se puede consultar cómo se gestiona el 100% de los recursos y los proyectos del Sistema General de Regalías y sus fuentes de cofinanciación.
- Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, sistema puesto en marcha en el 2015, donde se recoge los trámites y los procedimientos administrativos de las entidades del Estado.
- Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP, plataforma a través de la cual se puede consultar todo el proceso de contratación pública. En el 2015 se puso en funcionamiento el SECOP II, a partir del 01 de abril del 2021 según circular externa 001 2021 de la agencia nacional de contratación Colombia compra eficiente, es de uso obligatorio la plataforma SECOP II para la publicación y consulta de los procesos contractuales de las entidades estatales
- Datos Abiertos, plataforma web lanzada en el 2016 con más de 3.000 conjuntos de datos abiertos provenientes de 900 entidades de todo el país, priorizando temáticas de interés nacional como movilidad, salud pública, calidad y cobertura educativa, cadena productiva de agro, ordenamiento territorial y seguridad ciudadana, información para consulta y uso de los ciudadanos.
- Sistema Único de Consulta Pública – SUCOP, plataforma cuya versión beta fue puesta en marcha en el 2017 y busca centralizar la creación, la consulta, la coordinación y la revisión de los proyectos de regulación de carácter general del Gobierno Nacional.
- El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, actualizado en el 2017 es un esfuerzo por mejorar la capacidad del Estado y poder incrementar la confianza ciudadana en las entidades públicas y sus servidores dados al grado de responsabilidad y potencial implícito en su labor.

## II. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

### Visión

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

### Misión

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

- **Valores Institucionales**

**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.

**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.

**Compromiso:** Los funcionarios son conscientes de la importancia de su rol como servidores públicos y que están en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relacionan en sus labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**Diligencia:** El servidor público de Infivalle cumple con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a su cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

**Justicia:** Los funcionarios de Infivalle actúan con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

- **Código de Integridad**

A través de la Resolución No. 61 expedida el 08 de abril de 2021, Infivalle adoptó el Código de Integridad como una guía de conducta que orienta el desempeño de sus servidores públicos con el fin de cumplir con la misión, visión y objetivos institucionales. Dicho documento establece un actuar bajo los principios de Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia.




### III. DIAGNÓSTICO

De conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual cuenta con una herramienta en línea para la medición del Índice de Desempeño Institucional denominada Formulario Único Reporte y Avances de la Gestión, FURAG, a través del cual se capturan, monitorean y evalúan los avances sectoriales e institucionales en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo; con base en el resultado y las recomendaciones generadas se realizó el diagnóstico para el PAAC 2023, adicionalmente con la evaluación de la ejecución del PAAC de las vigencia 2022, verificando el grado de desarrollo de la Política de Administración de los Riesgos de Corrupción de acuerdo con la metodología propuesta, en una escala de 0 a 100 .




#### DIMENSIÓN 3

### Gestión con Valores para Resultados

DIMENSIÓN	INDICE 2019	INDICE 2020	INDICE 2021	
Gestión con Valores para El Resultado	71	68,8	71,2	

Fuente: Resultado medición de desempeño Función Pública 2020 -2022

POLÍTICA	INDICE 2019	INDICE 2020	INDICE 2021	
Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción	73,3	72,1	73.9	

Fuente: Resultado medición de desempeño Función Pública 2020 -2022

La medición del FURAG abarca las 19 políticas del MIPG, agrupadas de acuerdo a su estructura en sus siete dimensiones. Cada política está compuesta por un conjunto de índices que detallan el grado de avance de la gestión institucional. En InfiValle los resultados de esta medición nos dejan como oportunidad de mejora con relación a la gestión del conocimiento que se deben identificar mecanismos de necesidades de conocimiento, fortalecer nuestra estructura interna para desarrollar actividades de investigación, desarrollo e innovación; llevar a cabo análisis de datos e información de los procesos de la entidad, diseñar espacios de ideación y diseñar espacios de innovación

Adicional a lo anterior, se debe recopilar información sobre el conocimiento que requieren los procesos y diseñar metodologías para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de valor.

Como complemento se deben fortalecer las herramientas para la conservación del conocimiento, puesto que hay un bajo nivel asociado a la clasificación del conocimiento asociado a la formación, capacitación y experiencia.

En gestión del riesgo de corrupción se destaca que durante la vigencia 2022, se realizó el monitoreo y control de los mismos, por parte de los líderes del proceso, logrando así actualizar la matriz de riesgos y conforme al informe de riesgo presentado por el área de Gestión de Riesgos donde se evidencia que no hubo materialización alguna de ellos.

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

Establecer las estrategias de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano de InfiValle en la vigencia 2023, para la prevención, seguimiento y control de los riesgos de corrupción identificados en los procesos de la entidad e incrementar la confianza ciudadana.

##### **Objetivos Específicos**

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

## V. COMPONENTE 1

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

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

#### DEFINICIONES

**Mapa de Riesgos de Corrupción:** Es una herramienta de información sobre los riesgos de corrupción de una institución que detecta, ordena, clasifica, analiza y califica la magnitud de cada uno de los riesgos 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 cierta de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio propio o de terceros.

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

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

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

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

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

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

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

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

En la vigencia 2022 se establecieron acciones que lograron un cumplimiento de 100% de acuerdo a seguimiento realizado en la vigencia por el asesor de la oficina de control interno.

Para la presente vigencia, se determinaron actividades que permitan garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados en los todos los procesos y los generales<sup>1</sup>:

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

Se realizó revisión a los riesgos definidos al interior de los procesos y se está en proceso de actualización del mapa de riesgos de corrupción del Instituto especialmente en los controles.

### **2. Consulta y Divulgación**

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

### **3. Monitoreo y Revisión**

La gestión de los riesgos al interior el instituto se realiza de manera participativa por todos los actores involucrados.

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos de trabajo, deben monitorear, revisar permanentemente los riesgos de corrupción y si es necesario ajustarlo; en concordancia con la cultura del autocontrol al interior de la entidad

Desde el área de riesgos permanentemente se monitorean los riesgos de corrupción identificados en el Mapa de Riesgos Institucional y se informa sobre la presencia o no de hechos significativos ocurridos en el Instituto y cada mes realizará monitoreo a través de encuesta y presentará informe sobre la presencia o no de hechos significativos como:

- a. Materialización de los riesgos de corrupción identificados en el mapa.
- b. Investigaciones disciplinarias, penales y fiscales en curso.

---

<sup>1</sup> Plan de acción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023

- c. Observaciones de entes reguladores o hallazgos por parte de la Oficina de Control Interno.
- d. Cambios importantes en el entorno que den lugar a nuevos riesgos de corrupción

#### 4. Seguimiento

El seguimiento estará a cargo del Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, el cual estará encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, seguimiento y monitoreo del plan anticorrupción y de atención al ciudadano y plan de acción con corte en las siguientes fechas:

- Abril 30 de 2023
- Agosto 31 de 2023
- Diciembre 31 de 2023

La fecha de publicación del seguimiento se realizará los primeros diez (10) días hábiles de los meses de mayo, septiembre de 2023, y enero de 2024.

Se plantearon las siguientes actividades para ejecutar en la presente vigencia en este componente:

ACCIONES	RESPONSABLE
Elaborar documento técnico del PAAC y plan de acción para su consulta y divulgación antes de su aprobación.	Profesional Especializada de Planeación
Construir la matriz de riesgos por proceso y consolidar el mapa de riesgos de corrupción institucional.	
Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, incluido el plan de acción y el mapa de riesgos.	
Monitorear los riesgos de corrupción identificados en el Mapa de Riesgos Institucional e informar sobre la presencia o no de hechos significativos ocurridos en el Instituto.	Asesor de Riesgos
Coordinar la actualización de los riesgos de corrupción de los procesos incluido los controles	
Realizar seguimiento a la ejecución del plan de acción del PAAC 2022 y emitir informe.	Asesor de Control Interno
Verificar la elaboración y divulgación del PAAC, plan de acción y mapa de riesgos 2023.	
Evaluar la efectividad de los controles a los riesgos de corrupción.	
Asesorar a la primera y segunda línea de defensa, en temas inherentes a la función de aseguramiento	

## VI. COMPONENTE 2

### RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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

#### DEFINICIONES

**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la Administración Pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad 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 - OPA:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

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

Un procedimiento administrativo de cara al usuario se caracteriza por:

- En la mayoría de los casos está asociado al resultado de un trámite.
- Generalmente no tiene costo.
- No es obligatoria su realización
- Hace parte de un proceso misional de la entidad
- Su vigencia es potestativa de la entidad y no está expresamente establecido por la ley.





## **POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

La Política Pública de Racionalización de Trámites busca mejorar la relación entre el Estado y el Ciudadano, la cual tiene como objetivo facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones o el desarrollo de una actividad comercial o económica de manera ágil y efectiva frente al Estado.

La Alta Dirección del Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca - InfiValle, está comprometida en facilitar a sus clientes y partes interesadas el acceso a los servicios que brinda el Instituto, mediante acciones 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 está en la implementación de herramientas tecnológicas que le permitan agilizar el acceso a los servicios a los clientes.

Se definió por parte de los procesos misionales hoja de ruta para solicitud de servicios financieros, crédito de tesorería y de fomento a través de un nuevo formato de check list que reduce los tiempos de respuesta a los clientes y es amigable con el funcionario,

Se plantearon las siguientes actividades para ejecutar en la presente vigencia en este componente:

<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Continuar con la definir los otros procedimientos administrativos -OPA	Subgerentes Procesos Misionales
Definir los otros procesos administrativos -OPA que van a ser objeto de reporte ante el Sistema Único de Identificación de Tramite - SUIT	
Solicitar la divulgación ante las partes interesadas los otros procesos administrativos -OPA definidos	

## **VII. COMPONENTE 3**

### **RENDICIÓN DE CUENTAS**

La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público

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

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

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

### **POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

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

## 1. Preparación e identificación de información

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

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

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

## 3. Difusión, Divulgación y Publicación

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

Para la elaboración del Informe de gestión del primer semestre de la vigencia 2023, el líder del proceso de Información y Comunicación, desarrollará las mismas acciones de preparación e identificación de la información, difusión, divulgación y publicación del informe.

Se plantearon las siguientes actividades para ejecutar en la presente vigencia en este componente:

ACCIONES	RESPONSABLE
Elaborar y publicar el informe de gestión anual del Instituto vigencia 2022 y atender los requerimientos de información que sobre rendición de cuentas solicite la Gobernación del Valle del Cauca.	Profesional Especializada de Mercadeo
Recopilar la información, definir orientación editorial, redactar, presentar para aprobación y divulgar por los canales y redes correspondientes.	
Elaborar y publicar el informe de gestión semestral del Instituto vigencia 2023 y atender los requerimientos de información que sobre rendición de cuentas solicite la Gobernación del Valle del Cauca.	

## VIII. COMPONENTE 4

### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

#### DEFINICIONES

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

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

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

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

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

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

**Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

### POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Alta Dirección del Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca - InfiValle, se compromete a desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia

Administrativa sobre Servicio al Ciudadano, mejorar la calidad y el acceso a los servicios del Instituto, con respuesta oportuna sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicidades PQRDSF, así como mejorar la satisfacción de clientes, partes interesadas y comunidad en general.

Para tal efecto, se establecen las siguientes acciones<sup>2</sup> a desarrollar en la vigencia 2023:

### **1. Fortalecimiento Institucional**

- a. Continuar con la difusión de los canales de atención presencial, telefónica y virtual del Instituto.
- b. Realizar la medición de percepción del cliente que permita identificar oportunidades y acciones de mejora en la atención de los clientes que estén usando nuestros servicios en tiempo real.
- c. Realizar la medición de satisfacción que permita identificar necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas en tiempo real.

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

De igual forma debe contribuir para que se dé respuesta de forma oportuna a los requerimientos de información y atender los temas relacionados con organización del Instituto, misión que cumple y gestión realizada, productos y servicios, normatividad relacionada con la actividad institucional, mecanismos de participación ciudadana, entre otros.

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

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

Para garantizar de manera efectiva la atención de las peticiones formuladas por los clientes, partes interesadas y ciudadanos en general, se establece los siguientes parámetros de acuerdo con el marco normativo que regula los diferentes escenarios en materia de servicio al ciudadano<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup>Plan de acción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023

<sup>3</sup> Ver procedimiento IC-PR004 Atención de sugerencias, queja y reclamos V002

Se plantearon las siguientes actividades para ejecutar en la presente vigencia en este componente:

ACCIONES	RESPONSABLE
<p>Responder cada derecho de petición allegado al Instituto de manera clara, concreta y de fondo, dentro de los términos previstos en la Ley.</p> <p>Responder dentro del término otorgado por el despacho judicial las peticiones de conformidad a lo requerido por estos.</p> <p>Consolidar las peticiones allegadas al Instituto indicando entre otros el tipo de solicitud y tiempos de respuesta, incluido el análisis de datos</p>	Asesora Jurídica
<p>Ejecutar las acciones definidas en el plan de acción del Plan Anticorrupción al Ciudadano de la vigencia, para el desarrollo de este componente, relacionadas con el registro, seguimiento y cierre de las PQRyS, Seguidamente de actividades de divulgación de las herramientas y mecanismos dispuestos para tal fin.</p>	Profesional Especializada de Mercadeo
<p>Realizar una medición de percepción del cliente que permitan identificar necesidades y expectativas del cliente, de igual forma, las oportunidades y acciones de mejora en la atención.</p>	Profesional Especializada de Mercadeo
<p>Actualizar la matriz de partes interesadas en el componente de medios de comunicación</p>	

## IX. COMPONENTE 5

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

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

#### DEFINICIONES

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

**Datos Personales:** Es la información concerniente a las personas físicas, que permiten identificarla gracias a la visión de conjunto que se haga de los mismos. Según su naturaleza, los datos personales, pueden ser clasificados como privados, semiprivados, públicos y sensibles; y existen varios tipos de datos personales, y no se limitan simplemente a los datos de identificación, sino que abarca, laborales, patrimoniales, académicos, ideológicos, de salud, características físicas, vida, hábitos, entre otros<sup>4</sup>.

**Información:** Se refiere a toda comunicación o representación de conocimiento como datos, en cualquier forma, con inclusión de formas textuales, numéricas, gráficas, cartográficas, narrativas o audiovisuales, y en cualquier medio, ya sea magnético, en papel, en pantallas de computadoras, audiovisual u otro<sup>5</sup> organizados para la recopilación, procesamiento, mantenimiento y transmisión.

**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,

---

<sup>4</sup> Conforme a lo establecido en la política de protección de datos y condiciones de uso

<sup>5</sup> Conforme a lo establecido en el GR-MA007- Manual Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad

circulación o supresión.

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

La Alta Dirección, se compromete a hacer publicidad y poner a disposición información pública al servicio de los clientes, partes interesadas y ciudadanos en general, que sea útil en cuanto a contenido, oportunidad, veracidad, lenguaje y medios de acceso.

La estrategia de Gobierno Digital es base fundamental para el cumplimiento de esta norma, por lo que InfiValle en su Plan Estratégico 2020 – 2023 dentro de la línea estratégica “Fortalecimiento Institucional” incluyó el programa INFITIC que está dirigido a avanzar en la implementación de la política de Gobierno Digital. Así mismo, InfiValle tomará como referencia las herramientas elaboradas por Min Tic y la Secretaría de Transparencia de la Gobernación del Valle para avanzar en esta estrategia.

### **1. Seguimiento y/o actualización de identificación y caracterización de entidades clientes y partes interesadas:**

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

### **2. Medición y seguimiento 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, como también el diseño de un instrumento de medición y evaluación que muestre el nivel de cumplimiento del instituto en las líneas de impacto.

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

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

### **4. Implementación y gestión del Programa de Gestión Documental:**

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

### **5. Monitoreo**

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



Se plantearon las siguientes actividades para ejecutar en la presente vigencia en este componente:

ACCIONES	RESPONSABLE
<p>Realizar seguimiento a la realización del curso Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.</p> <p><b>Q1:</b> 100% de servidores con curso de integridad realizado</p> <p><b>Q2:</b> 100% de servidores con curso de integridad realizado</p>	<p>Profesional Especializada de Planeación</p>
<p>Elaborar y publicar informe de gestión contractual (Art. 9 de la Ley de Transparencia) en la página web institucional y Secop.</p>	<p>Secretaria General</p>
<p>Elaborar informe consolidado sobre las actuaciones de cobro pre jurídico que cursan en la oficina jurídica, señalando el estado a la fecha</p>	<p>Asesora Jurídica</p>
<p>Coordinar la elaboración y publicar en el portal web de la entidad los planes institucionales, de conformidad con el Decreto 612 de 2018: (1. <i>Plan Institucional de Archivos de la Entidad –PINAR</i>, 2. <i>Plan Anual de Adquisiciones</i>, 3. <i>Plan Anual de Vacantes</i>, 4. <i>Plan de Previsión de Recursos Humanos</i>, 5. <i>Plan Estratégico de Talento Humano</i>, 6. <i>Plan Institucional de Capacitación</i>, 7. <i>Plan de Incentivos Institucionales</i>, 8. <i>Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo</i>, 9. <i>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</i>, 10. <i>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI</i>, 11. <i>Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información</i>, 12. <i>Plan de Seguridad y Privacidad de la Información</i>)</p>	<p>Profesional Especializada de Planeación</p>
<p>Realizar publicación de los estados financieros y la ejecución presupuestal en el portal web de la entidad.</p>	<p>Subgerente Financiero</p>
<p>Realizar actualización del Manual de Contratación, Socializar y publicar en el portal web de la entidad y en Daruma (<i>incluir orientaciones para que los contratistas realicen su declaración de conflictos de intereses</i>)</p>	<p>Secretaria General</p>
<p>Continuar con la Implementación del Programa de Gestión Documental del Instituto.</p>	<p>Secretaria General</p>

**X. COMPONENTE 6**

**INICIATIVAS ADICIONALES**

Infivalle adelantará campañas de lucha contra la corrupción dirigidas a:

- Fomentar el ejercicio de supervisión de contratos de forma adecuada y oportuna.
- Sensibilizar al interior del Instituto sobre los delitos contra la Administración Pública.
- Fortalecer los principios de transparencia y publicidad en referencia a los conflictos de intereses

Se plantearon las siguientes actividades para ejecutar en la presente vigencia en este componente:

<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Realizar orientación a los intervinientes de la gestión contractual en la construcción adecuada de los requerimientos que identifiquen las necesidades reales del Instituto para adelantar los procesos de adquisición de bienes y servicios respectivos	Secretaria General
Realizar orientación a los servidores públicos que desempeñen actividades u obligaciones referentes a modificaciones a los contratos estatales	
Elaborar y ejecutar estrategia para el desarrollo de la política de conflicto de intereses de la Función Pública (incluyendo actividades de pedagogía, gestión o seguimiento a los conflictos de intereses)	Subgerente Administrativa
Capacitación y/o sensibilización sobre integridad, ética de lo público o conflicto de intereses, haciendo énfasis sobre la importancia de declarar conflictos de intereses	Subgerente Administrativa
Capacitación sobre el trámite de los impedimentos y recusaciones de acuerdo al artículo 12 de la Ley 1437 de 2011	Asesora Jurídica
Realizar seguimiento a la publicación de la declaración de bienes, rentas y conflictos de intereses de los servidores públicos, incluyendo contratistas	Asesor de Control Interno
Realizar las actividad requerida para la apropiación del código de integridad	Subgerente Administrativa
Actividades de pedagogía, gestión o seguimiento a los conflictos de intereses.	Subgerente Administrativa
Participar en el Día Nacional de Lucha Contra la Corrupción con actividades orientadas a prevenir los delitos contra la Administración Pública.	Asesora Jurídica

Elaboró: Liliana Hinestroza Sinisterra - Profesional Especializada de Planeación  
 Revisó: Liliana Hinestroza Sinisterra - Profesional Especializada de Planeación  
 Aprobó: Ramírez Cabrera Giovanni - Gerente