

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 2024.

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 entorno 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.....	1
1. MARCO NORMATIVO.....	3
2. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	5
3. DIAGNÓSTICO	6
4. OBJETIVO GENERAL.....	7
5. COMPONENTE 1	8
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	8
6. COMPONENTE 2	11
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	11
7. COMPONENTE 3.....	14
RENDICIÓN DE CUENTAS	14
8. COMPONENTE 4.....	16
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	16
9. COMPONENTE 5.....	19
MECANISMOS PARA ATENDER LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	19
10. COMPONENTE 6	22
INICIATIVAS ADICIONALES.....	22

1. 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.

Ley 2195 de enero 18 de 2022, Medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción

2. 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.

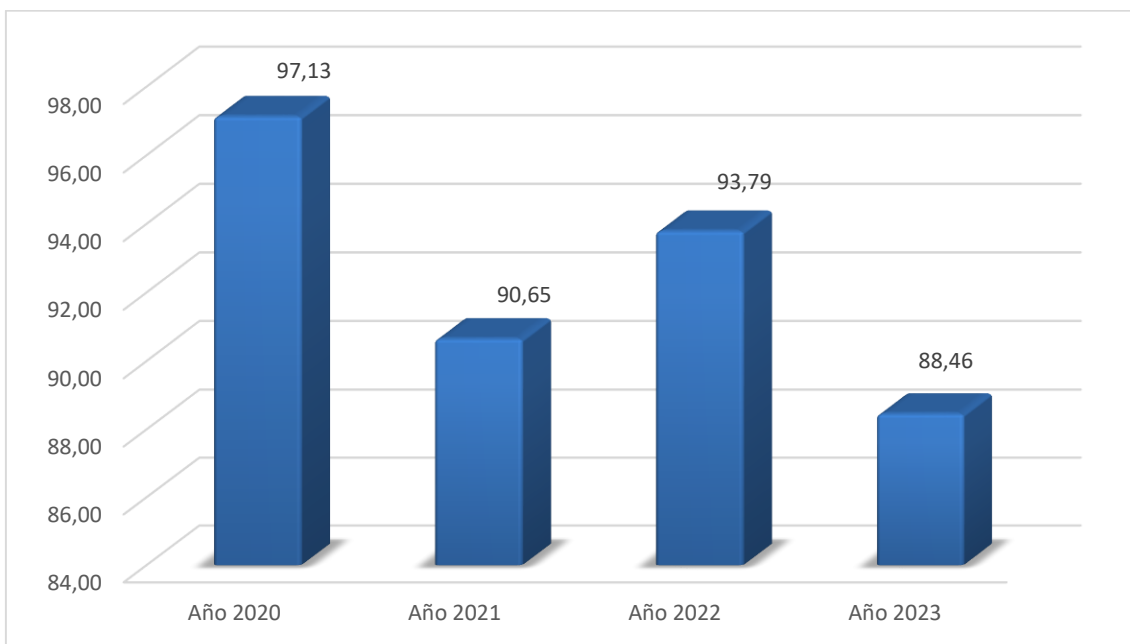
Justicia: Los funcionarios de InfiValle actúan con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

- **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.

3. 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 resultados se realizó el diagnóstico para el PAAC 2024, adicionalmente con la evaluación de la ejecución del PAAC de las vigencia 2023.



Fuente: Resultado Evaluación PAAC 2020 – 2023

4. OBJETIVO GENERAL

Establecer las estrategias de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano de InfiValle en la vigencia 2024, 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.

5. 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 2023 se presentó un avance del 82,35% en la actualización del mapa de riesgos de corrupción de InfiValle de la meta pactada para el cuatrimestre, quedando pendiente los procesos de Gestión Documental, Gestión de Bienes y Servicios y Gestión de Talento Humano.

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 generales¹:

1. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

Se realizó revisión a los riesgos definidos al interior de los procesos y se está actualizando el mapa de riesgos de corrupción del Instituto específicamente en los procesos de Gestión Documental, Gestión de Bienes y Servicios y Gestión de Talento Humano

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 proceso de gestión 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 trimestre se realizará monitoreo a través de encuesta y presentará informe sobre la presencia o no de hechos significativos como:

¹ Plan de acción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024

- a. Materialización de los riesgos de corrupción identificados en el mapa.
- b. Investigaciones disciplinarias, penales y fiscales en curso.
- c. Observaciones de entes reguladores o hallazgos por parte de la Oficina de Control Interno.
- 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 y monitoreo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el correspondiente plan de acción con corte en las siguientes fechas:

- Abril 30 de 2024
- Agosto 31 de 2024
- Diciembre 31 de 2024

La fecha de publicación del seguimiento se realizará los primeros diez (10) días hábiles de los meses de mayo, septiembre de 2024, y enero de 2025.

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

ACCIONES	RESPONSABLE
Elaborar documento preliminar e invitar a las partes interesadas a participar en la construcción del documento final.	Profesional Especializada de Planeación
Elaborar documento técnico del PAAC y plan de acción para su consulta y divulgación antes de su aprobación.	
Gestionar la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, incluido el plan de acción y el mapa de riesgos.	
Consolidar la matriz de riesgos por proceso y consolidar el mapa de riesgos de corrupción institucional	Asesor 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.	
Coordinar la actualización de los riesgos de corrupción de los procesos incluido los controles.	
Verificar la elaboración y divulgación del PAAC, plan de acción y mapa de riesgos 2024.	Asesor de Control Interno
Evaluar la efectividad de los controles a los riesgos de corrupción.	
Realizar seguimiento a la ejecución del plan de acción del PAAC 2024 y emitir informe correspondiente.	
Asesorar a la primera y segunda línea de defensa, en temas inherentes a la función de aseguramiento	

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

ACCIONES	RESPONSABLE
Continuar con la identificación de 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	

7. 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 2024, 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 2023 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 2024 y atender los requerimientos de información que sobre rendición de cuentas solicite la Gobernación del Valle del Cauca.	

8. 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 Felicitaciones PQRDSF, así como mejorar la satisfacción de clientes, partes interesadas y comunidad en general.

Para tal efecto, se establecen las siguientes acciones² a desarrollar en la vigencia 2024:

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 Felicitaciones.

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 ciudadano³.

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

²Plan de acción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024

³ Ver procedimiento IC-PR004 Atención de sugerencias, quejas y reclamos V002

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>	<p>Asesora Jurídica</p>
<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>	<p>Profesional Especializada de Mercadeo</p>
<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>	<p>Profesional Especializada de Mercadeo</p>

9. 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 otros⁴.

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 otro⁵ 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, circulación o supresión.

⁴ Conforme a lo establecido en la política de protección de datos y condiciones de uso

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

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 seguirá avanzando 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
Elaborar y publicar informe de gestión contractual (Art. 9 de la Ley de Transparencia) en la página web institucional y Secop.	Secretaria General
Elaborar informe consolidado sobre las actuaciones de cobro pre jurídico que cursan en la oficina jurídica, señalando el estado a la fecha	Asesora Jurídica
Coordinar la elaboración y publicación en el portal web de la entidad los planes institucionales, de conformidad con el Decreto 612 de 2018: <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Institucional de Archivos de la Entidad –PINAR, 2. Plan Anual de Adquisiciones, 3. Plan Anual de Vacantes, 4. Plan de Previsión de Recursos Humanos, 5. Plan Estratégico de Talento Humano, 6. Plan Institucional de Capacitación, 7. Plan de Incentivos Institucionales, 8. Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo, 9. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 10. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI, 11. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, 12. Plan de Seguridad y Privacidad de la Información) 	Profesional Especializada de Planeación
Revisar y/o actualizar los instrumentos de gestión de la información: Inventario de activos de información	Asesor de Riesgos
Realizar publicación de los estados financieros en el portal web de la entidad.	Subgerente Financiero
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>)	Secretaria General
Continuar con la implementación del Programa de Gestión Documental del Instituto.	Secretaria General

10. 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 interés

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

ACCIONES	RESPONSABLE
Realizar taller de 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
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 interés)	Subgerente Administrativa
Realizar seguimiento a la publicación de la declaración de bienes, rentas y conflictos de interés de los servidores públicos, incluyendo contratistas	Asesor de Control Interno
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