

**INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DEL  
HUILA- INFIHUILA**

**Plan  
Anticorrupción  
y Atención  
al Ciudadano**

**ADRIANA MARCELA VALENCIA CARDONA**  
Gerente

**NEIVA 2024**

## PRESENTACIÓN

El Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila INFIHUILA, actualiza el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con el fin de dar cumplimiento con los requerimientos establecidos en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 Estrategias para la construcción del PAAC -Versión 2, el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 (Rendición de Cuentas), la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la información y las políticas de gestión y desempeño incorporadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), Decreto 1499 de 2017 y la Ley 2195 del 18 de enero de 2022.

Con este propósito, se aplicarán las estrategias en cada uno de los componentes: **Componente 1.** Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción. **Componente 2.** Racionalización de Trámites. **Componente 3.** Rendición de Cuentas. **Componente 4.** Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano. **Componente 5.** Transparencia y Acceso a la información y el **Componente 6.** Iniciativas Adicionales, que buscan consolidar la integridad como característica personal y principal de la prevención de la corrupción, que permita generar prácticas y comportamientos íntegros, siendo primordial laborar en torno a los principios, hábitos, actitudes y percepciones de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.

De acuerdo con las tácticas establecidas en el PAAC, ésta busca la aplicabilidad de los mecanismos en la transparencia, la responsabilidad y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y la interacción con el talento humano, con el fin de mostrar cómo hacemos las cosas y cómo se visibiliza el accionar de la administración pública, evitando que se presente la materialización de hechos de corrupción los cuales son inadmisibles en el ejercicio de las funciones institucionales.

Con el fin de diseñar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción, El Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila, INFIHUILA convoca a todos los funcionarios, contratistas y ciudadanía general a participar en la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024.

Es importante indicar, que el incumplimiento de la implementación, aplicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), constituye una **falta disciplinaria grave**, razón por la cual se invita a los órganos de dirección y administración, a cada uno de los servidores públicos y contratistas vinculados al Instituto, clientes, proveedores, ciudadanía en general y partes interesadas a conocer y apropiarse de este plan implementado, formulando observaciones y propuestas que contribuyan a mitigar dichos riesgos y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Basados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el plan anticorrupción y atención al ciudadano se formula desde la dimensión de Dirección y Planeación y hace parte de la política de planeación institucional y se desarrolla en las dimensiones de



Control Interno, Gestión de Valores para el Resultado, Información y Comunicación y Talento Humano.

ORIGINAL FIRMADO

**ADRIANA MARCELA VALENCIA CARDONA**

**Gerente**

## **CONTENIDO**

- 1. FUNDAMENTO LEGAL**
- 2. LINEAMIENTO ESTRATEGICO DEL INFIHUILA**
- 3. DIAGNOSTICO**
- 4. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.**
  - 4.1 OBJETIVOS GENERALES**
  - 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
- 5. AMBITO DE APLICACIÓN**
- 6. MARCO CONCEPTUAL**
- 7. METOLOGÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN**
- 8. COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**
- 9. COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**
- 10. COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS**
- 11. COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**
- 12. COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**
- 13. COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES**
- 14. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**
- 15. CONCLUSIONES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

## 1. FUNDAMENTO LEGAL

### NORMAS APLICABLES AL PLAN SEGÚN LOS COMPONENTES

	NORMA	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
<b>Metodología Plan anticorrupción y Atención al ciudadano</b>	<b>Constitución Política de Colombia:</b> En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia		
	Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)	Art. 73	Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción Art. 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo de la Secretaría de Transparencia creada mediante el Decreto 4637 del 2011.
	Decreto 4632 de 2011	Art.3	Por el cual se crea la Secretaría de Transparencia y se suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
	Decreto 124 de 2016 "Por el cual sustituye el Título IV de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"	Art. 2.1.4.1 y 2.1.4.2	Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Se señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2".
	Decreto 1081 de 2015		Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
	Ley No. 2195 DE 2022, (Enero 18)		Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
	Decreto 1463 de agosto 03/ 2022		Por el cual se corrige un error en la Ley 2195 de 2022 "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones"
	<b>Modelo Integrado de Planeación y Gestión</b>	Decreto 1083 de 2015 Expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.	Título 22 Arts. 2.2.22.1 siguientes
Decreto 1499 de 2017 Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único		Todo	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

	Reglamentario del Sector 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.
	Resolución No.056 del 12 de junio de 2018	Todo	Por el cual se adopta e implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en el Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila INFIHUILA.
	Decreto 612 de abril de 2018		Por la cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción Anual por parte de las Entidades del Estado.
<b>Trámites</b>	Ley 962 de 2005	Todo	Se dictan 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	Artículos 231 y 237	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios. Artículos 231 y 237, existentes en la Administración pública.
	Decreto Ley 2106 del 22 de noviembre del 2019	Todo	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
	Ley 1955 de 2019	Art.147 y Art 333	Partes del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2020 - Transformación Digital y supresión de trámites
<b>Rendición de Cuentas</b>	Ley 489 de 1998		Se estableció que todas las Entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de Rendir cuentas
	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección del derecho a la participación democrática.	Título IV Capítulo I Arts. 48 siguientes	La estrategia de Rendición de Cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano
	Documento CONPES 3654 de 2010	Todo	Lineamientos de Política de Rendición de Cuentas.
<b>Transparencia y Acceso a la información</b>	Ley 1712 de 2014 Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional	Art. 9 Literal g	“Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del Derecho de 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	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.
	Ley 1150 de 2007		Por la cual se dictan medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos.
	Ley 819 de 2003		Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
	Decreto 103 de 2015	Todo	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
	Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)	Art.76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.	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.

Atención de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias			Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
	Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de petición	Art. 1	Regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
	Decreto 1649 de 2014	Artículo 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.
	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 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
Generales	Ley 850 de 2003		Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.
	Ley 80 de 1993		Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
	Ley 909 de 2004		Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones
	Ley 1437 de 2007	Artículos 67,68y 69.	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

## 2. LINEAMIENTO ESTRATEGICO DEL INFIHUILA

### MISIÓN

Somos un instituto de fomento y desarrollo que propende por el mejoramiento económico y social de los municipios del departamento del Huila y demás departamentos del país. Mediante la prestación de servicios de apalancamiento, administración de recursos y el acompañamiento empresarial al sector productivo.

### VISIÓN

En el 2030 estaremos consolidados como el Instituto Financiero de Fomento y Desarrollo líder de la región Surcolombiana, que brinda soluciones integrales, contribuyendo al financiamiento, promoción y desarrollo de las necesidades de las entidades territoriales sus descentralizadas y partes interesadas.

### Valores Institucionales contenidos en el Código de Integridad del Instituto

*Acuerdo No. 003 de 2020” Por medio del cual el Consejo Directivo del Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila – INFIHUILA, actualiza el Código de Integridad de la Entidad”*

Valores:

✓ **HONESTIDAD**

Actuar siempre con fundamentos en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.

Es el valor que mueve al ser humano a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida, a proceder de acuerdo con reglas y valores aceptados por la sociedad como buenos principios. La honestidad no consiste solo en la franqueza sino en asumir que la verdad es sola y única; expresa respeto por uno mismo y por los demás; brinda confianza, sinceridad, apertura, disposición de vivir a la luz de la verdad.

✓ **RESPECTO**

Valor fundamental para la convivencia social; respetar es estimar y considerar los derechos propios y de los demás, valorando las cualidades de los otros y el medio que nos rodea. El respeto también es una forma de aprecio y de valoración de nuestras propias cualidades y las cualidades de los demás, ya sea por el nivel de conocimiento, experiencia o el valor que tenemos como personas.

✓ **COMPROMISO**

Capacidad que tiene el ser humano para tomar conciencia de la importancia que tiene de cumplir con el desarrollo de sus labores de trabajo dentro del tiempo estipulado para ello. Al comprometernos, ponemos al máximo nuestras capacidades para sacar adelante la tarea encomendada.

✓ **DILIGENCIA**

Es el cuidado y el esmero en ejecutar o realizar las funciones o actividades como servidor público y contratista. Es esa prontitud de ánimo, agilidad al interior y exterior, esa prisa pacífica en hacer bien, en hacer con amor, en hacer con alegría lo que tengo y que me corresponde en ese momento. Es esa laboriosidad a la hora de realizar las tareas, pendientes y encargos.

✓ **JUSTICIA**

Es el valor de dar a cada cual lo que se merece, es reconocer, respetar y hacer valer los derechos de las personas; es el valor de ver el mundo como es y no como queremos que sea; es observar las cosas de fondo y no superficialmente.



### ✓ RESPONSABILIDAD

Es la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de las decisiones tomadas libremente. Es la obligación moral que tenemos como servidores públicos, de cumplir con nuestros deberes laborales y con lo que nos hemos comprometido, es un claro signo de nuestra madurez.

Es realizar nuestros deberes con calidad y oportunidad aplicando todo nuestro talento en los diferentes procesos a nuestro cargo, satisfaciendo y respondiendo permanentemente a las necesidades de los usuarios y grupos de interés.

### ✓ EQUIDAD

La equidad es un valor que implica justicia e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres respetando la pluralidad de la sociedad. Debido a que el género se aprende de manera cultural, se pueden modificar las conductas para lograr la equidad entre hombres y mujeres.

### 3. DIAGNÓSTICO

De conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – (MIPG), el cual cuenta con una herramienta en línea en para la medición del Índice Desempeño Institucional a través del Formulario Único Reporte y Avances de la Gestión, FURAG, del cual se captura, monitorea y evalúa los avances sectoriales e institucionales en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo, es así como se realizó el diagnóstico para el PAAC 2024, con base en la ejecución del PAAC vigencia 2023, verificando el grado de desarrollo del a Política de administración de riesgos de corrupción de acuerdo con la metodología propuesta, en una escala de 0 a 100.

**CUMPLIMIENTO % PLAN ANTICORRUPCIÓN 2021**

COMPONENTE PLAN ANTICORRUPCION		%
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción		100%
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites		50%
Componente 3: Rendición de Cuentas		92,30%
Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano		84,61%
Componente 5: Transparencia y acceso a la información		79,16%
Componente 6: Iniciativas Adicionales		65%

**Fuente:** Evaluación Control Evaluación y Seguimiento

**CUMPLIMIENTO % PLAN ANTICORRUPCIÓN 2022**

COMPONENTE PLAN ANTICORRUPCION		%
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción		100%
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites		33,33%
Componente 3: Rendición de Cuentas		92,30%
Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano		75,38%
Componente 5: Transparencia y acceso a la información		69,2%
Componente 6: Iniciativas Adicionales		83,33%

**Fuente:** Evaluación Control Evaluación y Seguimiento

**CUMPLIMIENTO % PLAN ANTICORRUPCIÓN 2023**

COMPONENTE PLAN ANTICORRUPCION %	
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	97,7%
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites	20%
Componente 3: Rendición de Cuentas	96,16%
Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	60,76%
Componente 5: Transparencia y acceso a la información	55,11%
Componente 6: Iniciativas Adicionales	100%

*Fuente: Evaluación Control Evaluación y Seguimiento*

En gestión de riesgo de corrupción se destaca que durante la vigencia 2023, se realizó el monitoreo y control mismo, por parte de los líderes de los procesos, logrando así actualización de la matriz de riesgos y conforme al seguimiento presentado por el área de Gestión del Riesgos, donde se evidencia que no hubo materialización.

#### **4. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

##### **4.1 OBJETIVO GENERAL:**

Desarrollar estrategias puntuales, de los componentes que conforman el Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano, fortaleciendo los principios del código de integridad y la estrategia para la gestión de conflictos de interés en todos los procesos, acciones, para prevenir, los posibles hechos de corrupción, promoviendo la cultura de la legalidad e integridad y recuperar la confianza frente a los Grupos de valor y partes interesadas y el respeto por lo público.

##### **4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

1. Identificar, analizar, valorar los posibles riesgos de corrupción a los cuales sean susceptible la Entidad, formularlos en la matriz de riesgos de fraude y de corrupción.
2. Realizar evaluación, seguimiento y monitoreo a la matriz de riesgos de fraude y de corrupción por procesos, aplicando la metodología de la Guía para Gestión del Riesgo de corrupción.
3. 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.
4. Implementar acciones de control encaminadas a evitar o prevenir los posibles riesgos de fraude y de corrupción que se puedan presentar.
5. Motivar la participación de los grupos de valor y partes interesadas del instituto como herramienta de mejoramiento, garantizando el derecho del ciudadano a ejercer control y vigilancia, a recibir información oportuna y veraz de las actuaciones del instituto.
6. 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 PQRSD.

7. Realizar el procedimiento de Rendición de cuentas a la Ciudadanía.
8. Contar con mecanismos para la transparencia y el acceso a la información pública del Instituto a través de medios físicos y electrofónicos.

## 5. ÁMBITO DE APLICACIÓN

**Gobierno nacional presentó las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, ‘Colombia, Potencia Mundial de la Vida’**

*“Fortalecimiento institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía y para el fortalecimiento del vínculo Estado-Ciudadanía.*

*Se realizarán ajustes institucionales y culturales profundos para recuperar la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas y retomar una senda de crecimiento inclusivo y de mayor bienestar. Se cimentará el camino para transformar la relación de las instituciones públicas con la ciudadanía, buscando dar respuestas oportunas a problemas sociales complejos, se diseñará una regulación eficiente y de impacto, y se avanzará en términos de transparencia, digitalización, capacidad de desarrollo inclusivo e innovación para combatir de manera eficaz las diferentes formas de corrupción.*

*a. Lucha contra la corrupción en las entidades públicas nacionales y territoriales.*

*Se adelantará un trabajo articulado entre las instituciones públicas y la ciudadanía, para garantizar el acceso a información clara, consolidar el papel de las veedurías ciudadanas y observatorios para el control social, así como disponer de canales de denuncia y protección al denunciante. Se implementarán estrategias sectoriales de medición y seguimiento al impacto específico de la corrupción en el goce de derechos y se avanzará en los análisis comportamentales que permitan entender la afinidad social e institucional con actitudes y comportamientos corruptos.*

*Adicionalmente, se fortalecerán las diferentes instancias de coordinación institucional, tanto en lo preventivo como en el control, investigación y sanción de casos de corrupción en los territorios.*

*Así mismo, mejorar del acceso y la calidad de la información pública para la prevención de la corrupción con el desarrollo de las bases políticas y metodológicas, y la asesoría técnica a sujetos obligados por la Ley.*

Para determinar el contexto, 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.”

**Fuente: Base PND 2022-2026 Colombia potencia mundial de la vida.**

- ✓ **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 expedido 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.
- ✓ **Portal de Transparencia Económica**, Plataforma WEB desde 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.
- ✓ **Datos Abiertos**, Plataforma WEB lanzada en 2016 con más de 3000 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 2017, y busca centralizar la creación, la consulta, la coordinación y la revisión de los proyectos de regulación de carácter general del Gobierno Nacional.
- ✓ **Sistema Integrado de Información para el Posconflicto – SIPO (Portal para la Paz)**, en cumplimiento del punto 6.1.5 del Acuerdo final firmado entre el Gobierno Nacional y las FARC, se expidió el Decreto 1829 de 2017 por medio del cual se crea el SIPO. Con este sistema se busca contribuir a la transparencia, el seguimiento, la veeduría, el control ciudadano y la verificación de la implementación de las acciones para el posconflicto.
- ✓ **El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**, Adoptado en el 2018 es un esfuerzo por mejorar la capacidad del Estado y poder incrementar la confianza ciudadana en las entidades públicas y sus servidores dado al grado de responsabilidad y potencial implícito en su labor.

## TRANSPARENCIA INTERNACIONAL

Transparencia Internacional presenta los resultados del Índice de Percepción de la Corrupción (IPC) correspondientes a 2022. La calificación confiere puntajes entre 0 y 100, donde 100 indica que el país se percibe como muy transparente, mientras que 0 indica que es percibido

como muy corrupto. Una calificación por debajo de 50 indica que el país enfrenta serios problemas de corrupción.

Colombia obtuvo 39 puntos sobre 100 en el Índice de Percepción de la Corrupción (IPC) de 2022.

Lo que indica que el país sigue enfrentando graves problemas en materia de corrupción.

Colombia recibió una calificación de 39 puntos sobre 100 y se ubica en el puesto 91 entre los 180 países evaluados por el IPC. En comparación con el año pasado, la calificación obtenida no tuvo variación, mientras que en el ranking global sufrió una caída de 4 puestos (en 2021 se ubicó en el puesto 87 entre 180 países). Este descenso se explica, en parte, por el caso de cinco países que compartían posición y puntaje con Colombia en 2021 y que mejoraron su desempeño.

## 6. MARCO CONCEPTUAL

En el presente documento es necesario abordar los conceptos que tienen que ver con los delitos contra la administración pública, contenidos en el código penal colombiano (Ley 599 de 2.000) en el Capítulo XV.

- **Peculado por apropiación:** El servidor público que se apropie en provecho suyo o de un tercero de bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte o de bienes o fondos parafiscales, o de bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones. (Art. 397).
- **Peculado por uso:** El servidor público que indebidamente use o permita que otro use bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones. (Art. 398).
- **Peculado por aplicación oficial diferente:** El servidor público que dé a los bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones, aplicación oficial diferente de aquella a que están destinados, o comprometa sumas superiores a las fijadas en el presupuesto, o las invierta o utilice en forma no prevista en éste, en perjuicio de la inversión social o de los salarios o prestaciones sociales de los servidores. (Art. 399).
- **Peculado por aplicación oficial diferente frente a recursos de la seguridad social.** La pena prevista en el artículo 399 se agravará de una tercera parte a la mitad, cuando se dé una aplicación oficial diferente a recursos destinados a la seguridad social integral (Art. 399).

- **Peculado culposo.** El servidor público que respecto a bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones, por culpa dé lugar a que se extravíen, pierdan o dañen. (Art. 400).
- **Fraude de subvenciones.** El que obtenga una subvención, ayuda o subsidio proveniente de recursos públicos mediante engaño sobre las condiciones requeridas para su concesión o callando total o parcialmente la verdad. (Art. 403 A).
- **Concusión.** El servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones constriña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebidos, o los solicite. (Art. 404).
- **Cohecho propio.** El servidor público que reciba para sí o para otro, dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales. (Art. 405).
- **Cohecho impropio.** El servidor público que acepte para sí o para otro, dinero u otra utilidad o promesa remuneratoria, directa o indirecta, por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones. (Art. 406).
- **Cohecho por dar u ofrecer.** El que dé u ofrezca dinero u otra utilidad a servidor público, en los casos previstos en los dos artículos anteriores. (Art. 407).
- **Violación del régimen legal o constitucional de inhabilidades e incompatibilidades.** El servidor público que en ejercicio de sus funciones intervenga en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación al régimen legal o a lo dispuesto en normas constitucionales, sobre inhabilidades o incompatibilidades. (Art. 408).
- **Interés indebido en la celebración de contratos.** El servidor público que se interese en provecho propio o de un tercero, en cualquier clase de contrato u operación en que deba intervenir por razón de su cargo o de sus funciones. (Art. 409).
- **Contrato sin cumplimiento de requisitos legales.** El servidor público que por razón del ejercicio de sus funciones tramite contrato sin observancia de los requisitos legales esenciales o lo celebre o liquide sin verificar el cumplimiento de estos. (Art. 410).
- **Acuerdos restrictivos de la competencia.** El que en un proceso de licitación pública, subasta pública, selección abreviada o concurso se concertare con otro con el fin de alterar ilícitamente el procedimiento contractual. (Art. 410 A).
- **Tráfico de influencias de servidor público.** El servidor público que utilice indebidamente, en provecho propio o de un tercero, influencias derivadas del ejercicio del cargo o de la función, con el fin de obtener cualquier beneficio de parte

de servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer. (Art. 411).

- **Tráfico de influencias de particular.** El particular que ejerza indebidamente influencias sobre un servidor público en asunto que este se encuentre conociendo o haya de conocer, con el fin de obtener cualquier beneficio económico. (Art. 411 A).
- **Enriquecimiento ilícito.** El servidor público, o quien haya desempeñado funciones públicas, que durante su vinculación con la administración o dentro de los cinco (5) años posteriores a su desvinculación, obtenga, para sí o para otro, incremento patrimonial injustificado. (Art. 412).
- **Prevaricato por acción.** El servidor público que profiera resolución, dictamen o concepto manifiestamente contrario a la ley. (Art. 413).
- **Prevaricato por omisión.** El servidor público que omita retarde, rehúse o deniegue un acto propio de sus funciones. (Art. 415).
- **Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto.** El Servidor público que fuera de los casos especialmente previstos como conductas punibles, con ocasión de sus funciones o excediéndose en el ejercicio de ellas, cometa acto arbitrario e injusto, incurrirá en multa y pérdida del empleo o cargo público. (Art. 416).
- **Asesoramiento y otras actuaciones ilegales.** El servidor público que ilegalmente represente litigue, gestione o asesore en asunto judicial, administrativo o policivo. (Art. 421).
- **Intervención en política.** El servidor público que ejerza jurisdicción, autoridad civil o política, cargo de dirección administrativa, o se desempeñe en los órganos judicial, electoral, de control, que forme parte de comités, juntas o directorios políticos, o utilice su poder para favorecer o perjudicar electoralmente a un candidato, partido o movimiento político, incurrirá en multa. (Art. 422).
- **Empleo ilegal de la fuerza pública.** El servidor público que obtenga el concurso de la fuerza pública o emplee la que tenga a su disposición para consumir acto arbitrario o injusto, o para impedir o estorbar el cumplimiento de orden legítima de otra autoridad. (Art. 423).
- **Omisión de apoyo.** El agente de la fuerza pública que rehúse o demore indebidamente el apoyo pedido por autoridad competente, en la forma establecida por la ley. (Art.424).
- **Usurpación de funciones públicas.** El particular que sin autorización legal ejerza funciones públicas. (Art. 425).
- **Simulación de investidura o cargo.** El que simulare investidura o cargo público o fingiere pertenecer a la fuerza pública. (Art.426).



- **Abuso de función pública.** El servidor público que abusando de su cargo realice funciones públicas diversas de las que legalmente le correspondan. (Art. 428).
- **Violencia contra servidor público.** El que ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales. (Art. 429).
- **Perturbación de actos oficiales.** El que simulando autoridad o invocando falsa orden de esta o valiéndose de cualquier otra maniobra engañosa, trate de impedir o perturbar la reunión o el ejercicio de las funciones de las corporaciones o autoridades legislativas, jurisdiccionales o administrativas, o de cualquier otra autoridad, o pretenda influir en sus decisiones o deliberaciones. (Art. 430).
- **Utilización indebida de información obtenida en el ejercicio de función pública.** El que habiéndose desempeñado como servidor público durante el año inmediatamente anterior utilice, en provecho propio o de un tercero, información obtenida en calidad de tal y que no sea objeto de conocimiento público. (Art. 431).
- **Utilización indebida de influencias derivadas del ejercicio de función pública.** El que habiéndose desempeñado como servidor público durante el año inmediatamente anterior utilice, en provecho propio o de un tercero, influencias derivadas del ejercicio del cargo o de la función cumplida, con el fin de obtener ventajas en un trámite oficial. (Art. 432).
- **Soborno transnacional.** El que dé u ofrezca a un servidor público extranjero, en provecho de este o de un tercero, directa o indirectamente, cualquier dinero, objeto de valor pecuniario u otra utilidad a cambio de que este realice, omita o retarde cualquier acto relacionado con una transacción económica o comercial. (Art. 433).
- **Asociación para la comisión de un delito contra la administración pública.** El servidor público que se asocie con otro, o con un particular, para realizar un delito contra la administración pública. (Art. 434).

## 7. METODOLOGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN

El Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano del Instituto Financiero para el Desarrollo del INFIHUILA, se elaboró siguiendo la metodología contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 02” y el documento “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción, de conformidad con el Decreto 124 del 26 de enero de 2016.

### COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.



## 8. Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos Fraude y de Corrupción.

### POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE Y DE CORRUPCIÓN

En el INFIHUILA, de conformidad con la Alta Dirección, se compromete a garantizar la eficacia de las acciones trazadas frente a los riesgos de fraude y de corrupción identificados en los procesos, (conociendo como la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido de poder, de recursos, o de la información, se afecten los intereses del instituto en beneficio de un particular, que causen impacto único considerándolos **inaceptables e intolerantes**).

En la vigencia 2023, se establecieron acciones que lograron un cumplimiento de **97%**, de acuerdo con el seguimiento realizado por el asesor de la oficina de control interno.

#### Principios de la Política:

- Realizar acciones que permitan reducir, mitigar o transferir el riesgo institucional con el fin de evitar su materialización e impacto negativo en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- Diseñar e implementar controles pertinentes para proteger el patrimonio de la institución, generar confianza y transparencia a los inversionistas y a las partes interesadas.
- Asumir el Riesgo que se materialice al interior de los procesos, con enfoque de mejoramiento continuo.

### Objetivos de la Política:

- Identificar, Medir, Analizar y valorar la totalidad de los riesgos institucionales
- Gestionar y controlar efectivamente el 100% de los Riesgos definidos en los mapas de Riesgos del Instituto.
- Monitorear la totalidad de los riesgos del INFIHUILA, desarrollando en los funcionarios y contratistas los principios del Autocontrol y la Autogestión.

Para la evaluación cuantitativa y cualitativa de la gestión del Riesgo adoptamos la metodología definida en “La Guía para la administración del Riesgo”, del Departamento Administrativo de la Función Pública

**Objetivo General:** Identificar los posibles riesgos de corrupción establecidos en el modelo de operación por procesos, conocer los controles establecidos, para prevenir su materialización y afectación en el cumplimiento de los objetivos, la satisfacción de los usuarios y el manejo transparente de los recursos públicos del INFIHUILA; así como, mostrar de manera transparente a las partes interesadas de la entidad el tratamiento, manejo, seguimiento y evaluación de riesgos.

### DEFINICIONES

- **Mapa de Riesgo de Corrupción:** Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción.
- **Riesgo:** Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, afectando el desarrollo de sus funciones.
- **Riesgo de corrupción:** “La posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.”
- **Corrupción:** El abuso de posiciones de poder o de confianza para beneficio particular en detrimento del interés colectivo realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir, bienes en dinero o en especie en servicios o beneficios a cambio de acciones, decisiones u omisiones. (Transparencia por Colombia).
- **Gestión de 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 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 generados del riesgo.
- **Consecuencia:** Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la entidad. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.
- **Impacto:** Son las consecuencias o efectos que pueden generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable Proceso	Fecha final	
1 - Política de Administración de Riesgos	1.1	Socializar a todos los niveles de la Entidad las Políticas de Riesgos del INFIHUILA y Publicarla	Política de Administración de Riesgos del INFIHUILA revisadas y actualizada	Gestión del Riesgo Gestión TICS	31/10/2024
	1.2	Realizar (2) seguimientos semestrales a clientes, proveedores, servidores, miembros del Consejo Directivo y otros terceros vinculados a la organización conforme a los criterios legales y SARLAFT	Certificado de consultas SARLAFT	Gestión del Riesgo	31/01/2024 29/07/2024
2 - Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción- Gestión Actualizado	2.1	Realizar el acompañamiento metodológico para la elaboración de la Mapa de Riesgos de Corrupción 2024	Mapa de Riesgos Integrado del INFIHUILA actualizado	Líderes de los Proceso - Gestión del Riesgo Planeación D.E.	31/01/2024
		Realizar mesas de trabajo para la revisión, análisis y aplicación de la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción y ajustes al mapa de riesgos de corrupción que, en consecuencia, resulten pertinentes. Consolidar la Matriz de Riesgos de Gestión y el Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional			31/01/2024 28/06/2024

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable Proceso	Fecha final	
	2.2	Definir planes de acción para riesgos residuales con severidad extrema o alta, documentar la acción preventiva	Planes de Acción Elaborados	Responsables: Líderes de Procesos. Acompañamiento: Gestión del Riesgo	27/12/2024
	2.3	Invitar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en la Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción.	Mapa de Riesgos de Corrupción Participativa (ciudadanos y grupos de Interés)	Líder Planeación y Calidad y Desarrollo Institucional	15/01/2024
3. Elaboración Consulta y Divulgación	3.1	Elaborar y socializar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el cronograma de actividades, responsables y fechas a partir del cual se realizará el seguimiento y evaluación de cada componente y la Matriz de Riesgos de Corrupción	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano consultado, divulgado y publicado a Funcionarios- Pagina WEB	Líder Planeación y Calidad y Desarrollo Institucional. Líder Gestión del Riesgo	31/01/2024
	3.2	Adopción del Plan Anticorrupción mediante Acto Administrativo y publicación en la página WEB del Instituto.	Resolución de Adopción - Publicación Página WEB	Gerente Gestión TICS	31/01/2024
4 - Monitoreo y Revisión	4.1	Hacer monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción, teniendo en cuenta: Materialización de los Riesgos de Corrupción, Investigaciones Disciplinarias, penales y fiscales en curso, Observaciones de entes reguladores o hallazgos por parte de la Oficina de Control Interno.	Mapa de Riesgos Monitoreado	Líderes de los Procesos	27/12/2024
5 - Seguimiento	5.1	Verificar y evaluar la elaboración, divulgación y monitoreo de los riesgos de corrupción y los componentes del Plan PAAC, con corte a las fechas establecidas	Informes de Seguimiento. Publicación Pagina Web	Control Evaluación y Seguimiento	(26 de abril)10 de Mayo de 2024 (30 de agosto) 9 de septiembre 2024 (27 de Diciembre) 10 de enero de 2025

Acciones Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

## 9. Componente 2. Racionalización de Trámites

### Ley 019 de 2012- Ley 962 de 2005

**Objetivo:** El INFIHUILA con el fin de lograr mejores estándares de calidad, eficiencia, eficacia y efectividad, trabajara en la racionalización y simplificación de trámites institucionales, de

forma que se facilite el acercamiento de los ciudadanos con la entidad y se eleven los niveles de satisfacción del cliente externo.

En aras de lograr este objetivo se optimizarán los canales de comunicación, a través de la utilización de medios electrónicos, redes de datos, mejoramiento de la página Web y uso de redes sociales, para promocionar y facilitar el acceso al portafolio de productos y servicios del instituto.

Las características de un trámite son:

- Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica) y es oponible (demanda) 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.

Dentro del procedimiento administrativo para la atención al usuario se caracteriza por:

- La mayoría de las veces está asociado al resultado de un trámite
- Generalmente no tiene costo
- No es obligatoria su realización para el usuario
- Hace parte de un proceso misional Entidad
- Su Vigencia es potestativa de la Entidad y no está expresamente establecido por la ley.

### **POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES DEL GOBIERNO NACIONAL**

La Alta Dirección, adopta la política con el propósito de facilitar al cliente, y partes interesadas y al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda el instituto mediante acciones normativas, administrativas, tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar y optimizar los trámites relacionados con los servicios que presta la entidad.

El INFIHUILA, inscribirá los trámites y servicios en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT como parte de la política de racionalización de tramites ley 962 de 2005 y Decreto 019 de 2015.

#### **1. Proceso de Racionalización**

- a. Análisis e identificación del portafolio de oferta institucional (Bienes y servicios que tengan características de trámites y demás procedimientos administrativos)
- b. Documentación de los trámites y otros procedimientos administrativos

c. Implementación de mecanismos que permitan cuantificar los beneficios de la aplicabilidad de la ley anti-trámites hacia los usuarios, en términos de reducciones de costos, tiempos, requisitos, interacciones con la Entidad y desplazamientos.

Una vez implementada la estrategia de racionalización de trámites y/o servicios de la Entidad, ésta deberá ser informada a los clientes y partes interesadas de la Entidad y los mejoras en el proceso deben ser documentadas para su ejecución.

### **Interoperabilidad**

El INFIHUILA, no exige en sus trámites requisitos que se cumplan a través de otros trámites prestados por otras entidades; por lo tanto, no hace parte de cadenas de trámites establecidas.

Se planea la implementación de la ventanilla única -Ventanilla Electrónica acordes a los parámetros exigidos.

### **DEFINICIONES**

- **Tramite:** El Departamento Administrativo de la Función pública lo define “como un conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley.
- **Anti – Tramite:** Política nacional que busca hacer más eficiente la gestión de las entidades públicas para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio a la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos de las entidades y el mejor uso de los recursos.
- **Procedimiento Administrativo:** Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejercer funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia.
- 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.
  - En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro.

Componente 2: Racionalización de Trámites

No	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o Entidad	Área- o Líder responsable	Fin dd/mm/aa
1	Trámite y servicios en línea	Tramite	Realizar trámite Identificación de Servicios y procedimientos administrativos ofrecidos por la Entidad	la Entidad debe subir a través del SIUT, los formatos que se exigen para cada trámite o servicio (trámites que se pueden realizar en línea)	Agilidad en los servicios o trámites para el solicitante y facilitar el trámite a la entidad	-Líder Gestión Información y Comunicaciones c Gestión TICS	28/06/2024
2	Servicio en línea	Servicio	Recaudo en línea	Aplicabilidad del PSE en la entidad	Agilidad en el recaudo y en el servicio a los clientes de la entidad	Líder Tesorería Líder Gestión TICS	27/12/2024
3	Socialización y Capacitación	Tramite	Estrategia de racionalización de trámites	Dar a conocer la estrategia de racionalización de trámites del instituto, de tal forma que los clientes y partes interesadas conozcan acceso a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad	Agilidad en los servicios o trámites para el solicitante y facilitar el trámite a la entidad	-Líder Gestión Información y Comunicaciones c Gestión TICS	27/12/2024

*Acciones Componente 2. Racionalización de Trámites*

La información general de la Entidad: La Entidad en uso de las Tecnologías de información y comunicación, coloca a disposición de los ciudadanos, mediante su página WEB [www.infihuila.gov.co](http://www.infihuila.gov.co) a través del botón de Atención al Ciudadano.

**10. Componente 3. Rendición de Cuentas Ley 1757 de 2015**

A través del tercer componente, se continua con la estrategia que le posibilita al Instituto aumentar la confianza del Estado y la comunidad en general, en el entendido que la Rendición de cuentas tiene como objetivo principal, informar desde la fuente principal la gestión y los resultados obtenidos.

**La Rendición de Cuentas:** Es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, tanto como la evaluación de la gestión. Este proceso



tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Administración Pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Integridad, eficiencia, eficacia y transparencia en la cotidianidad del servicio público.

**Objetivo:** Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas del INFIHUILA, promoviendo el diálogo continuo con los grupos de interés a través de la publicación y entrega de información clara y oportuna.

## **POLITICA DE RENDICON DE CUENTAS**

El Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila – INFIHUILA, se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas, para lo cual cuenta con una **Guía para la Rendición pública de cuentas a la ciudadanía** para realizarla de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan Estratégico 2021-2024 , así como realizar eventos institucionales con sus clientes y partes interesadas para informar sobre resultados, nuevos productos, y servicios abriendo espacios de retroalimentación para conocer sus necesidades y expectativas. El mecanismo preferente será la página web, con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados.

Para el efecto se compromete a suministrar la información necesaria como mínimo con quince (15) días de anticipación a la realización de la actividad, a través del Gobierno en Línea- Gobierno Digital.

Para ello, se desarrollan las siguientes acciones:

### **1. Preparación e identificación de información**

- Compendio
  - a. Compilación de la información que la gestión del Instituto.
  - b. Valoración de la calidad de la información a partir de criterios de pertinencia, disponibilidad, confiabilidad, utilidad, relevancia, entre otros.
  - c. Elaboración del informe de gestión de rendición de cuentas de la vigencia y comparativos de resultados del año anterior.

### **2. Diseño y producción de la pieza comunicativa**

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

### **3. Difusión, Divulgación y Publicación**

El informe de rendición de cuentas será divulgado a través de medios virtuales de la Entidad, a servidores públicos, contratistas, clientes, proveedores, Entidades del sector

público, privadas, órganos de control, medios de comunicación y partes interesadas, de tal forma que se realice una amplia circulación de los resultados del desempeño Institucional.

Para la elaboración del informe de gestión del año 2024, el líder de la oficina de planeación desarrollará las acciones de preparación, recopilación de la información y publicación de la información a través de la página Web. El líder del proceso de Información y Comunicación desarrollará las acciones, difusión, divulgación y publicación del informe por los diferentes medios establecidos.

**DEFINICIONES:**

- **Rendición de cuentas:**

Es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, tanto como la evaluación de la gestión. Tiene la finalidad de la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Administración Pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, y transparencia en la cotidianidad del servidor público.

Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha final
1. Publicación	1.1.	Elaborar y Publicar Informe de Gestión del INFIHUILA 2023	Informe de Gestión Página WEB	Líder Planeación y Calidad y Desarrollo Institucional Gestión TICS	31/01/2024
2- Información de calidad y lenguaje comprensible	2.1	Definir los criterios de lenguaje claro y comprensible para la adecuada, consolidación y publicación de la información en los diferentes canales de comunicación para los grupos de interés	Mantener actualizada la página WEB del INFIHUILA en lo referente al botón de transparencia dando cumplimiento a la ley 1712 de 2014. Brindar información clara y oportuna en los espacios de participación y socialización que adelanta el INFIHUILA	-Líder Gestión de la información y la comunicación Líder Gestión TICS	29/03/2024-30/12/2024

Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha final	
	2.2	-Validar los grupos de interés la estrategia de Rendición de Cuentas. -Elaborar con la colaboración de los grupos de interés la estrategia de rendición de cuentas	-Realizar la validación de estrategias con los diferentes grupos de interés. -Involucrar en la Estrategia Rendición de cuentas los grupos de Interés. -Realizar reuniones preparatorias y capacitación a grupos de interés	Líder Gestión de la información y la comunicación.  -Líder Planeación	02/05/2024 28/11/2024
	1.3	Aunar esfuerzos y establecer las bases generales para la prestación de servicios que brinda la Entidad a la población con discapacidad auditiva	Contratar o hacer un convenio para la transmisión del desarrollo la rendición de cuentas bajo el lenguaje de señas	-Líder de Gestión de la información y Comunicación	02/05/2024 30/12/2024
	1.4	Implementar los medios de comunicación adecuados para personas en condición de discapacidad visual en las páginas web	Explorar en el mercadeo, informar a la gerencia, las diferentes opciones en Colombia que sean asequibles al instituto.	Gestión de Información y Comunicación -Líder Gestión TICS	02/05/2024 30/12/2024
	1.5	Implementar encuestas a los ciudadanos sobre temas específicos de la Entidad con el fin de conocer su percepción sobre la gestión institucional	Realizar una encuesta sobre la percepción de la función de la entidad.	Gestión de Información y Comunicación	02/05/2024 30/12/2024
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Promover un mayor uso de las redes sociales como mecanismo de diálogo permanente con la ciudadanía.	Promocionar el Uso de las redes sociales, Página WEB, Chat incluida .	Líder Gestión de la información y Comunicación. Líder Gestión TICS	02/05/2024 30/12/2024
- Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Socializar a los ciudadanos el informe de rendición de cuentas vigencia 2024.Página WEB	Ciudadanos socializados en rendición de cuentas Publicada en la página WEB	Líder Planeación Desarrollo Institucional	02/05/2024 30/12/2024

Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha final
	3.2	Invitar a ciudadanos y partes interesadas a la audiencia pública Rendición de Cuentas	Invitación realización	Gestión Comercial y de Operaciones 02/12/2024 27/12/2024
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Implementar canales de comunicación para retroalimentación de rendición de cuentas para las partes interesadas.	Medios de Comunicación – Pagina WEB, Redes Sociales	Líder Gestión de la Información y la Comunicación. Gestión TICS 02/12/2024 27/12/2024
	4.2	Desarrollar un mecanismo de evaluación de Rendición de Cuentas 2024	Encuesta realizada y tabulada	Gestión Comercial y de Operación Gestión de Mercadeo Líder Planeación Desarrollo Institucional Gestión TICS 02/05/2024 30/12/2024
	4.3	Evaluar el proceso de rendición de cuentas, la audiencia pública y la estrategia en general.	Informe de evaluación	Oficina de Control Interno 30/12/2024
	4.2	Implementar acciones de mejora para el componente de rendición de cuentas a partir de las observaciones y sugerencias ciudadanas.	Fortalecimiento del componente de rendición de cuentas a través de la implementación de acciones de mejora	Líder Planeación Institucional 03/06/2024 30/12/2024

*Acciones Componente 3. Rendición de Cuentas*

### 11. Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

A través del cuarto componente, se continúa con la estrategia que le permite a la Entidad mejorar la calidad y accesibilidad de los productos y servicios que presta a los clientes, partes interesadas y comunidad en general

## **POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO DEL GOBIERNO NACIONAL**

La política de atención al ciudadano se debe desarrollar en el marco de la política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio Ciudadano como ente rector de dicha Política, la cual busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, partes interesadas mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

El modelo de gestión pública eficiente de buen gobierno, que tiene como eje central al ciudadano, tiene dos puntos fundamentales: De la ventanilla hacia dentro, en el que se ubican a su vez, los arreglos institucionales, procesos y procedimientos y los servidores públicos; y, de la ventanilla hacia fuera en el que encontramos cobertura, cumplimiento de las expectativas en términos de calidad y certidumbre

**Objetivo:** Diagnosticar, mejorar e implementar los servicios y procedimientos, que optimicen el servicio a los grupos de interés del INFIHUILA.

El Instituto, encamina acciones para garantizar el acceso a su oferta pública determinada en los trámites y servicios que brinda a la ciudadanía, mediante la producción de información completa, clara, consistente y ajustada a las realidades de cada grupo de interés y sus expectativas y necesidades.

Lo anterior comprende el fortalecimiento organizacional para consolidar institucionalmente el manejo de la atención al ciudadano, medidas para optimizar los canales de atención de acuerdo con la caracterización de los grupos de interés de la Entidad, la elaboración y perfeccionamiento de medidas normativas y procedimentales que enmarquen de mejor manera la adecuada atención a la ciudadanía, con un talento humano idóneo y con mejor vocación de servicio y la promoción del relacionamiento directo con los ciudadanos.

Para ello, se establecen las siguientes actividades:

### **1. Fortalecimiento Institucional**

- Promocionar más los canales de atención presencial, telefónica y virtual del INFIHUILA.
- Avanzar en la sistematización de las solicitudes de trámites, preguntas frecuentes, servicios, peticiones, quejas reclamos, sugerencias, denuncias, a través de la página web y la ventanilla única
- Realizar la medición de percepción del cliente que permita identificar acciones de mejora en la atención de los clientes
- Realizar la medición de satisfacción del cliente y evaluar los resultados y establecer las acciones de mejora.

### **Descripción de términos en el Trámite de las peticiones**

CLASE	TERMINO
<i>Peticiones en interés general y particular</i>	<i>Dentro de los 15 días siguientes a su recepción</i>
<i>Peticiones de documentos e información</i>	<i>Dentro de los 10 días siguientes a su recepción</i>
<i>Consultas</i>	<i>Dentro de los 30 días siguientes a la recepción.</i>

SITUACIÓN	LINEAMIENTO	NORMA
No respuesta en término	Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la Petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	Ley 1755 de 2015
Petición incompleta	Se deben tener en cuenta dos momentos: 1. En el recibo de la petición: el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada: el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los Diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.	
Atención prioritaria	Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño(a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.	
No es competente	Se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma y se enviará copia de ello al Peticionario.	
Desistimiento tácito	Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la Procedencia del recurso de reposición.	
Desistimiento expreso	Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.	
Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla.	
Petición oscura	Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.	
Petición reiterativa	Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.	
Peticiones análogas	Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias.	

## DEFINICIONES

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes a los diferentes entes 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 presentación indebida de un servicio o a la falta de atención ante una solicitud.
- **Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético –profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
Atención al Ciudadano. Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación Ciudadana.	1.1	Elaborar e implementar el Plan de Participación Ciudadana.	Plan de Participación Ciudadana Elaborado y Aprobado	Líder Planeación Desarrollo Institucional	02/02/2024	30/12/2024
	1.2	Implementar, socializar la política de Participación Ciudadana	Plan de Participación Ciudadana Elaborado y Aprobado	Líder Planeación y Desarrollo Institucional	02/02/2024	30/12/2024
Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1	Implementar espacios de Interacción con los clientes y partes interesadas y participación Ciudadana Cronograma de Visitas.	Mecanismos de interacción con clientes implementados	Líder Gestión de Mercadeo	02/02/2024	30/12/2024

Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
	2.2	Promocionar las redes sociales como medio ciudadano para acceder a la entidad.	Una (1) promoción mensual	Oficina información y comunicaciones /TICS	03/06/2024	30/12/2024
	2.3	Implementar encuestas en línea sobre la percepción de la prestación de servicios y atención al ciudadano	Formato de encuestas en línea implementadas	Líder Gestión de Información y Comunicación  Líder Gestión TICS	03/06/2024	30/12/2024
	2.4	Publicar los servicios que presta el INFIHUILA mediante los canales de comunicación	Publicaciones Realizadas	Líder Gestión de Información y Comunicación  Líder Gestión TICS	03/06/2024	30/12/2024
	2.5	Elaborar y socializar la carta de trato de digno.	Carta de trato digno elaborada y socializada.	Líder Planeación y Desarrollo Institucional	03/06/2024	30/12/2024
Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.5	Formulario en línea para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf para el ciudadano	Formato de PQRSDf	Líder Gestión Documental Líder Gestión TICS	03/06/2024	30/12/2024
	2.6	Realizar visitas a clientes para socializar el portafolio de servicios de la entidad. Cronograma de Visitas Semanales	Informe Cronograma Actividades	Jefe Comercial Operaciones	03/06/2024	30/12/2024
	2.7	Elaborar el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas de satisfacción del Cliente	Informes de análisis de las encuestas realizadas	Gestión Comercial y de Operaciones. Gestión de Mercadeo	03/06/2024	30/12/2024
Capacitación Institucional	3.1	Implementar una campaña institucional de cultura de servicio para la atención al cliente-participación ciudadana	Incluir en el Plan de Capacitación institucional sobre servicio al Cliente-participación ciudadana	Líder Planeación Institucional	03/06/2024	30/12/2024
	4.2	Garantizar el cumplimiento de la política de protección de datos en la atención y prestación de servicios al ciudadano	Política de protección de datos interiorizada.	Gestión de la Información y Comunicación	03/06/2024	30/12/2024
- Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Mantener actualizada y caracterizados los grupos de interés de la Entidad	Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y	Gestión de la Información y Comunicación	03/06/2024	30/12/2024





Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
		Grupos de Interés			

*Acciones Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano*

## 12. Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información.

### Ley 1712 de 2.014.

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

De acuerdo con el quinto componente, se formula la estrategia que posibilita al INFIHUILA, mejorar la calidad de la información que produce en lo que tiene que ver con el contenido y forma, dirigido a satisfacer las necesidades de la información de los clientes, usuarios, ciudadanos y partes interesadas, garantizando su derecho fundamental de acceso a la información pública sobre la gestión que adelanta la Entidad.

#### POLITICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

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

Teniendo en cuenta que la Constitución Nacional establece el derecho a la información como inviolable, el INFIHUILA, se comprometen a difundir la información de su gestión de manera oportuna, clara, veraz y transparente.

Para cumplir los requerimientos, se establece las siguientes acciones:

#### a. 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.

#### b. 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

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

Realizar verificación a la respuesta oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada sobre las solicitudes de información de clientes y partes interesadas.

**d. Implementación y gestión del Programa de Gestión Documental:**

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

**e. 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.

Para tal efecto se establecen las siguientes acciones a desarrollar:

La estrategia de Gobierno digital es primordial para su cumplimiento normativo, razón por la cual el INFIHUILA, en su Plan Estratégico 2021-2024, dentro de la línea estratégica Fortalecimiento de la Gestión Institucional e Innovación, dentro el plan estratégico de las tecnologías y de la información (PETI), está dirigido a avanzar en la implementación de la política de Gobierno Digital. De igual forma el Instituto como marco de referencia las herramientas suministradas por Min Tic y la Secretaría de Transparencia para avanzar en esta estrategia.

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

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades		Meta y producto	Responsable	Fecha inicial / Fecha Final
Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicar al interior de la entidad la información en el portal WEB sobre cumplimiento de Transparencia Activa	Implementación de la Ley 1712 de 2014 en la página web de la entidad	Líderes de los Procesos Líder Gestión de la Información y Comunicación Gestion TICS	01/02/2024 30/12/2024
	1.2	Desarrollar la hoja de Ruta establecida en el PETI vigencia para la implementación de la Estratégica de Gobierno Digital		Gestion TICS	01/02/2024 30/12/2024
	1.3	Realizar el seguimiento de las PQRDSF, asegurando la realización de la totalidad del trámite correspondiente.		Gestión Documental Control	01/02/2024 30/12/2024

				Evaluación y Seguimiento	
	1.4	Adicionar el enlace para ofertas de empleo		Oficina Administrativa	01/02/2024 30/12/2024
	1.5	Publicar el plan anual Adquisiciones de bienes y Servicios del INFIHUILA para el año 2024		Líder Gestión Bienes y Servicios Gestión TICS	31/01/2024
	1.6	Actualizar y publicar las normas reglamentarias, políticas internas del INFIHUILA al igual que los manuales de funciones, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial		Oficina Administrativa Gestión TICS	01/02/2024 30/12/2024
	1.7	Actualizar y publicar permanentemente las contrataciones en el SECOP I Y II- y portal WEB		Líder Gestión Bienes y Servicios Líder Gestión Jurídica Gestión TICS	01/02/2024 30/12/2024
	1.8	Coordinar la actualización de la información de la plataforma SIGEP		Líder Gestión Talento Humano	01/02/2024 30/12/2024
	2.1	Elaborar y Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Actualizado de INFIHUILA		Líder Planeación Desarrollo Institucional – Gestión TICS	01/02/2024 30/12/2024
	2.2	Verificar la información de los avances de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano		Control Evaluación y Seguimiento	29 de abril,30 agosto y 30 de diciembre de 2024
Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.3	Publicar en la WEB los informes de PQRSDF allegados a la Entidad	PQRSDF	Líder Gestión Documental Líder Gestión de la Información y Comunicación Gestion TICS	28/06/2024 30/12/2024
Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	2.1	Revisar y Actualizar y Publicar el Inventario Documental General de INFIHUILA	Inventario de Información	Líder Gestión Documental Gestión TICS	01/02/2024 30/12/2024
	2.2	Elaborar y Publicar el Índice de Información Clasificada y Reservada de INFIHUILA acorde a lo estipulado en el Artículo 2.1.1.5.2.1 del Decreto 1081 de 2015 y la Guía No 2 de la Secretaría de	Índice de la Información Clasificada y Reservada	Líder Gestión Documental Gestión TICS	01/02/2024 30/12/2024

		Transparencia de la Presidencia			
	2.3	Elaborar, Aprobar y publicar en la WEB el esquema de publicación de información de la Entidad	Esquema de publicación de información	Líder Gestión Documental Gestión TICS	01/02/2024 30/12/2024
	2.4	Elaborar y publicar el Programa de Gestión Documental del INFIHUILA	PGD publicado	Líder Gestión Documental- Gestión TICS	01/02/2024 30/12/2024
2.5	Publicar en la página Web de datos abiertos <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>	Datos abiertos divulgados			
<b>Criterio diferencial de accesibilidad</b>	4.1	Continuar con la aplicabilidad en el portal WEB del INFIHUILA, para su cumplimiento a los requisitos de accesibilidad según norma NTC 5854	Publicación de la información pública del INFIHUILA en los formatos alternativos comprensibles	Líder Gestión TICS, Líder Bienes y Servicios	01/02/2024 30/12/2024
	4.2	Diseñar e implementar el Sistema de Gestión Electrónica de Archivo		Líder Gestión TICS Líder Gestión Documental	01/02/2024 30/12/2024
<b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	5.1	Elaborar informes Semestrales relacionados con los siguientes parámetros: El número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, El tiempo de respuesta a cada solicitud Y El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe Semestrales	Líder Gestión Documental	01/02/2024 30/12/2024

### 13. Componente 6. Iniciativas Adicionales

#### **POLÍTICAS DE INTEGRIDAD CORPORATIVA**

Los servidores públicos del Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila INFIHUILA, adquieren el compromiso con el desempeño de la función pública y de acuerdo con el objeto misional que desarrolla, de conformidad con los enunciados en la Constitución, las demás normas vigentes y el Código de Integridad, orientados hacia una gestión íntegra, con los principios y valores éticos frente a todos sus clientes y grupos de interés y comunidad en general.

#### **Compromiso con el Código de Integridad**

El Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila – INFIHUILA - manifiesta su clara disposición en autorregularse, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política, las demás normas vigentes, el presente Código de Integridad, orientándose hacia una gestión íntegra, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

#### **CONFLICTOS DE INTERÉS**

El conflicto de interés se presenta cuando en ejercicio de sus funciones y responsabilidad los miembros de Consejo Directivo, el Gerente, los funcionarios y los contratistas al tomar una decisión, tienen la posibilidad de elegir entre el interés de INFIHUILA y su interés personal o el de tercera persona.

**INFIHUILA, impugna, condena y prohíbe que su Directivos, funcionarios, clientes, grupo de interés vinculados con la entidad incurran en cualquiera de las siguientes prácticas.**

- ✓ Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, debido al trabajo o servicio prestado al INFIHUILA o a su grupo de interés.
- ✓ Conceder prestaciones no autorizadas por las normas que regulan la entidad.
- ✓ Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.
- ✓ Todas aquellas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión del Instituto y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- ✓ Todo tráfico de influencias para privilegiar servicios propios de la gestión institucional.

A través del sexto componente, se establece la estrategia que le permite al Instituto, fortalecer las acciones de lucha contra la corrupción y la atención al ciudadano.

Componente 6. Iniciativas Adicionales				
	Actividades	Meta	Responsable	Fecha límite
1.1	Implementación de canales de denuncias de corrupción garantizando la reserva y seguridad del denunciante	1 canal de denuncias de corrupción	Gestión TICS, Control Interno	30/12/2024
1.2	Sensibilizar al interior del Instituto sobre los delitos contra la Administración Pública.	1 capacitación a los servidores públicos sobre corrupción como fenómenos sociales	Gestión Talento Humano	30/12/2024
1.3	Realizar		Gestión Talento Humano –	30/12/2024
1.4	Realizar las actividades requeridas para la apropiación del código de integridad	Actividades de sensibilización sobre integridad	Gestión Talento Humano –	30/12/2024
1.5	Realizar actividades de pedagogía, gestión, o seguimiento a los conflictos de intereses	Actividades de sensibilización sobre conflictos de interes	Gestión Talento Humano –	30/12/2024
1.6	Realizar el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, al personal vinculado en la presente vigencia	Vincular a los servidores y contratistas del instituto al curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por función pública para dar cumplimiento a la ley 2016 de 2020.	Gestión Talento Humano –	30/12/2024

## RECURSOS ECONÓMICOS

Presupuesto del Plan anticorrupción: Los recursos con que cuenta la Entidad para adelantar las actividades en desarrollo del plan y estrategia anticorrupción no se especifica en el plan en forma detallada, dado que el Instituto para desarrollar las actividades para combatir la corrupción se ejecutan inherentemente en el cumplimiento obligatorio de los procesos determinados en la prestación de sus servicios financieros.

## 14. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

### METODOLOGÍA

Para la elaboración de la evaluación y seguimiento del PAAC, la oficina de control interno realiza la verificación conforme las actividades programadas por cada líderes responsables para el presente plan anticorrupción y atención al ciudadano año 2024 en cada uno de los siguientes componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción (Matriz de Riesgos por procesos), Racionalización de Trámites, Atención al Ciudadano ,Rendición de Cuentas, Mecanismos para la transparencia y acceso al a información y las iniciativas adicionales.

Se establece el criterio de evaluación cuantitativa aplicado a la evaluación y seguimiento correspondiente a los siguientes estándares de medición del estado y nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano año 2024, medido en términos de porcentaje. De 0 a 59% corresponde a la zona baja (color rojo). De 60 a 79% zona media (color amarillo). De 80 a 100% zona alta (color verde). Actividades cumplidas/Actividades programadas.

ZONA BAJA (B)	0 - 59
ZONA MEDIO (M)	60 - 79
ZONA ALTA (A)	80 - 100

Con el fin de realizar seguimiento a las diferentes estrategias y/o actividades en los diferentes componentes del Plan, el Instituto Cuatrimestralmente lo realizará el funcionario encargado del de Control interno o quien haga sus veces. Deberá adelantarse con corte a las siguientes fechas: 30 de abril, 31 de agosto, y 31 de diciembre.

Se publicará dentro de los diez primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero.

## 15. CONCLUSIONES DEL PLAN

El plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano formulado en el presente documento, se convierte en una estrategia de lucha contra la corrupción, que permita establecer acciones, controles oportunos y efectivos sobre cada uno de los componentes del Plan y de esta manera garantizar el cumplimiento de las actividades allí consignadas, como también generando una cultura de la ética donde impere la aplicación de nuestros valores y principios institucionales en el diario actuar de los servidores públicos y contratistas.

En cada uno de los componentes, se estableció un plan de acción que incluye un cronograma de actividades, evidencias, responsabilidades para verificar el cumplimiento de cada una de ellas y así mismo, efectuar el seguimiento y evaluación en los tiempos establecidos por parte de la guía del Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano.

*Proyecto: Esperanza Herrera González  
Líder Grupo Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional*