

INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DEL HUILA “INFIHUILA”



Imagen Función Pública

GERMAN DARIO RODRIGUEZ PARRA
Gerente

NEIVA 2021



PRESENTACIÓN

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

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. En este componente la entidad incorpora dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas al fomento de la integridad y la aplicación de la política de conflicto de interés.

El INFIHUILA, para dar cumplimiento a su gestión ha diseñado las estrategias que le permiten una relación directa entre el desarrollo de una cultura ética y de integridad con el fomento de la transparencia y de la no tolerancia con la corrupción, mediante tácticas orientadas no sólo al reconocimiento de los valores sino a la apropiación de comportamientos por parte de los servidores públicos y el fortalecimiento del servicio público.

Un servidor público que realiza prácticas corruptas está afectando sobre la vida de los ciudadanos en general. La corrupción desde esta óptica tiene un gran impacto en los sistemas y las prácticas corruptas, si llegan a materializarse, se convierten en menos oportunidades para el mejoramiento de calidad de vida de la Región.

Consolidar la integridad como característica personal y principal de la prevención de la corrupción, que concientice a generar prácticas y comportamientos ejemplares en el ejercicio de las funciones, pretendiendo resaltar en torno a los hábitos, actitudes y percepciones de los servidores del Instituto.

A través de tácticas establecidas en el PAAC, 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 como hacemos las cosas y visibilizar el accionar de la administración pública y evitar que se presente la materialización de hechos de corrupción los cuales son inadmisibles en el ejercicio de las funciones institucionales.

En este orden de ideas, es importante definir los parámetros que contribuyen a inspeccionar el accionar de las instituciones públicas, como lo define las entidades del estado:



“Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la participación ciudadana, brindar 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.

Es preciso indicar que el incumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, constituye una falta disciplinaria grave, razón por la cual se invita 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 sistema de gestión de calidad de la Entidad, el plan anticorrupción y atención al ciudadano se formula desde la dimensión de Direccionamiento 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.

GERMAN DARIO ROGRIGUEZ PARRA
Gerente



CONTENIDO

PRESENTACION

- 1. MARCO NORMATIVO**
- 2. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS**
- 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. METOLOGIA PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN**
- 8. Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción**
- 9. Componente 2. Racionalización de Tramites**
- 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

- **Constitución Política de Colombia:** En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia.
- **Decreto 1081 de 2015** Único del sector de Presidencia de la República. 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”
- **Decreto 2641 de 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **Ley 1474 de 2011:** 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. Art. 73 Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano: Cada entidad del Orden Nacional, Departamental, Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- **Decreto 4632 de 2011:** Por el cual se reglamenta la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la Corrupción.
- **Decreto 4637 de 2011,** por el cual Por el cual se crea la Secretaría de Transparencia y se suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. Artículo 3.
- **Decreto 124 del 26 de enero de 2016,** “Por la 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”.
- **Decreto 1649 de 2014, Modificación de la Estructura del DAPRE Art 15** Funciones de la Secretaría de la Transparencia: 12) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.



TRAMITES

- **Decreto Ley 019 de 2012**, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios. Artículos 231 y 237, existentes en la Administración pública.
- **Ley 962 de 2005: Ley Anti tramites**. Dichas 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.

RENDICION DE CUENTAS

- **Ley 1757 de 2015**, Promoción y protección al derecho de la participación ciudadana Arts. 48 y siguientes. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Documento CONPES 3654 de 2010**: Lineamientos de Política de Rendición de Cuentas.

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

- **Ley 1712 de 2014**: “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.
- **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.

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

- **Ley 1474 de 2011**: 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.
- **Decreto 1649 de 2014**, Modificado de la estructura del DAPRE art. 15. Funciones de la Secretaria de Transparencia 14). Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas sugerencias y reclamos.
- **Ley 1755 de 2015**, Derecho fundamental de petición Art. 1 Regulación del derecho de petición.



MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)

- **Decreto 1499 de 2017**, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- **Resolución No.056 del 12 de junio de 2018** Por e cual se adopta e implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en el Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila INFIHUILA.

GENERALES

- **Ley 734 de 2002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- **Ley 795 de 2003:** Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.
- **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:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (artículos 67,68 y 69).
- **Decreto 4567 de 2011:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y Decreto- Ley 770 de 2005.



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"

✓ HONESTIDAD

Actúo siempre con fundamentos en la verdad, cumpliendo mis 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.

✓ RESPETO

El respeto es un 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, de experiencia o el valor que tenemos como personas.

✓ COMPROMISO

Es el valor de la capacidad que tiene el ser humano para tomar conciencia de la importancia que tiene 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**

El valor de la Diligencia es el cuidado y el esmero en ejecutar o realizar las funciones o actividades como servidor público, y partes interesadas. Es esa prontitud de ánimo, esa agilidad interior y exterior, esa prisa pacífica en hacer bien, en hacer con amor, en hacer con alegría lo que tengo 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 centrarnos en los problemas y no en las circunstancias; es observar las cosas de fondo y no superficialmente.

✓ **RESPONSABILIDAD**

Es el valor de 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.

CUMPLIMIENTO % PLAN ANTICORRUPCIÓN 2020

COMPONENTE PLAN ANTICORRUPCION	%
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	100
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites	66,66
Componente 3: Rendición de Cuentas	99,00
Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	62,7
Componente 5: Transparencia y acceso a la información	81,82

Evaluación Control Evaluación y Seguimiento



3. 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, promover los principios del código de integridad, en todos los procesos, acciones, para prevenir, los posibles hechos de corrupción y hacer de este una política de transparencia del INFIHUILA frente a los Grupos de Valor y partes Interesadas.

4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Identificar, analizar, valorar los posibles riesgos de corrupción a los cuales sean susceptible el INFIHUILA, formularlos en la matriz de riesgos de corrupción.
2. Realizar evaluación, seguimiento y monitoreo a la matriz de riesgos de corrupción y de fraude por procesos, aplicando la Metodología de la Guía para Gestión del Riesgo de corrupción.
3. Implementar acciones de control encaminadas a evitar o prevenir los posibles riesgos de corrupción que se puedan presentar.
4. Definir estrategias para simplificar, optimizar, automatizar y racionalizar los trámites que faciliten el acceso a los servicios que ofrece la entidad,
5. Promover la interacción y diálogo permanente entre el Instituto y los ciudadanos y partes interesadas.
6. Motivar la participación de los usuarios 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.
7. 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.
8. Realizar el procedimiento de Rendición de cuentas a la Ciudadanía.
9. Contar con mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.



4. AMBITO DE APLICACIÓN.

Las medidas de gestión del riesgo de corrupción, las actividades de seguimiento, la estrategia de racionalización de trámites, la rendición de cuentas, la potencialización de los espacios de atención y participación de los ciudadanos, los mecanismos para la transparencia, el acceso a la información y las iniciativas adicionales establecidos en el presente documento, serán de obligatorio cumplimiento y aplicabilidad por todos los líderes de los procesos, contratistas de apoyo del Instituto.

La Estrategia para la construcción del plan Anticorrupción y de atención al ciudadano se enmarca en los documentos de política pública formulados y coordinados por el Departamento Nacional de Planeación, en el marco de la política de transparencia del Gobierno Nacional, en la Ley 1474 de 2.011 y los decretos reglamentarios.

Para tal efecto, las tecnologías y la seguridad informática, los mecanismos para la transparencia y el acceso a la información, contribuyen a una gestión clara, facilitando el acceso del ciudadano al quehacer de la administración pública. A continuación, se describen algunas de las estrategias que se llevarán a cabo para tal fin:

- a. Gobierno en Línea. El Plan Nacional de Desarrollo, busca estimular la puesta en marcha de servicios en línea, por lo que es necesario que las entidades públicas, -especialmente las que carecen de estos mecanismos-, adelanten las acciones orientadas a desarrollar la estrategia de Gobierno en Línea y aumenten su oferta de servicios en línea.

La Estrategia de Gobierno en línea (www.gobiernoenlinea.gov.co) tiene el propósito de contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo; contribuye a que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública. Permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones -TIC-

- b. Visibilización de los Pagos. El Gobierno Nacional cuenta con el Portal de Transparencia Económica, (www.pte.gov.co) para garantizar el buen uso de los recursos del Presupuesto General de la Nación, haciendo visible el manejo de estos. En él se encuentra la información de la ejecución presupuestaria y de pagos de las entidades del orden nacional que hacen parte del Presupuesto General de la Nación.

Con el fin de dar a conocer a la ciudadanía el manejo de los recursos públicos, es importante que las entidades territoriales visibilicen los gastos de la administración.

- c. Publicación de la gestión contractual. Con el fin de garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, las entidades deben publicar la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y pos contractuales de los contratos celebrados o a celebrar. Dependiendo del régimen de contratación de la entidad, se debe publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal -SECOP- (www.contratos.gov.co) o en la página web de la entidad y el SIGET



Con el uso de tecnologías se brinda publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual del Estado. Se permite la consulta de información sobre los procesos contractuales adelantados por las entidades del Estado. De esta forma se promueve la modernización y la optimización de la contratación pública.

- d. La Gestión Documental. Los archivos desorganizados obstaculizan una buena gestión de la administración y favorecen la comisión de prácticas corruptas. Cuando los documentos se desconocen, destruyen, esconden, alteran y carecen de procesos técnicos de archivos, se abre un espacio para hechos de corrupción.

Es importante precisar que es delito falsificar, destruir, suprimir u ocultar documentos públicos, en la medida que estos pueden servir de prueba, de acuerdo con lo establecido en los artículos 287 y 292 del Código Penal.

De tal manera que los programas de gestión y administración documental contribuyen a la modernización del Estado. Un adecuado manejo de la gestión documental y unos archivos Organizados se convierten en una herramienta para planeación y para la lucha contra la corrupción.

La “Política pública integral Anticorrupción – PPIA-”: El Gobierno Nacional, en el Plan de Desarrollo (PND) 2018–2022 Pacto por Colombia “Pacto por la Equidad”. En materia de legalidad, la primera base es la de legalidad y seguridad, que incluye tres elementos principales, como lo son la seguridad, justicia y convivencia para la equidad; transparencia y lucha contra la corrupción.

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.

- ✓ **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.

Otros datos que sirven de análisis, emitidos por la página de Transparencia Colombia.org.co, el índice de percepción de la corrupción, que clasifica a 180 países, Colombia está ubicada en el puesto 92. Según sus niveles percibidos de corrupción del sector público según expertos y empresarios, utilizan una escala de cero a 100, donde cero es muy corrupto y 100 muy limpio. Al igual que en años anteriores, más de dos tercios de los países obtienen un puntaje inferior a 50 en el IPC (Índice de Percepción de la Corrupción 2020 de este año. Los datos muestran que, a pesar de algunos avances, la mayoría de los países aún no abordan la corrupción de manera efectiva. En el índice de percepción de la corrupción Colombia obtiene una calificación de 39 puntos sobre 100.



5. 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 indebidamente, o los solicite. (Art. 404).
- **Conecho 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).

6. METODOLOGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN

Por consiguiente, 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.



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

POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO DE CORRUPCION

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

En el INFIHUILA, declaramos nuestro compromiso con la administración de riesgos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, de los procesos, la satisfacción de los usuarios y el manejo transparente de los recursos públicos, mediante la definición del proceso de Administración del Riesgo, en el cual se establecen los niveles para calificar el impacto de los riesgos, el nivel de aceptación, tratamiento, seguimiento y evaluación de Riesgos.



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: 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.

En el desarrollo de este componente se realizó la revisión, por parte de la Alta Dirección, de la Política de Administración de Riesgos de la Entidad, en la cual se evidenció que la actual Política establecida por la Entidad cumple con los lineamientos definidos en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción emitida por la Presidencia de la República.

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 Publicarlas	Política de Administración de Riesgos del INFIHUILA revisadas y actualizada	Gestión del Riesgo Gestión TICS	30/10/2021
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 2021 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	Mapa de Riesgos Integrado del INFIHUILA actualizado	Líderes de los Proceso - Gestión del Riesgo	31/01/2021 31/01/2021 30/06/2021
	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	31/12/2021
	2.3 Invitar a los ciudadanos, usurarios 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	30/01/2021
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	31/01/2021
	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	31-01-2021



Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable Proceso	Fecha final
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 Líder Gestión del Riesgo	31/12/2021
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	(30 de abril)10 de Mayo de 2021 (31 de Agosto) 10 de Septiembre 2021 (29 de Diciembre) 10 de enero de 2022

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).
- 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.
- Es oponible por el usuario.



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

- **Trámite:** 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 – Trámite:** 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.

POLITICA DE REACIONALIZACIÓN 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 y 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.



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 trámite 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	30/06/2021
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	30/12/2021
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	30/12/2021

Acciones Componente 2. Racionalización de Trámites

Una vez implementada la estrategia de racionalización de trámites y/o servicios del INFIHUILA, la entidad deberá informar a los clientes, ciudadanos y partes interesadas y los resultados de las mejoras en el proceso, deberán ser documentadas y servirán para su posterior mejora continua.

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

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

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.

-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.

El documento CONPES 3654 del 12 abril de 2.010, lo define como “Una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como de evaluación de la gestión, y que busca transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de buen gobierno”

El componente de Rendición de Cuentas busca optimizar el control social a la administración pública mediante acciones de petición de información, diálogo e incentivos para la ciudadanía. En ese entendido la Entidad establece procesos permanentes de interacción con sus grupos de interés para la presentación de aspectos relacionados con su gestión y sus resultados, estableciendo un diálogo con la ciudadanía y demás partes interesadas que permite mantener una gestión transparente.

POLITICA DE RENDICION 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 realizarle 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 , así como realizar eventos institucionales con sus clientes 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.

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 2020	Informe de Gestión Página WEB	Líder Planeación y Calidad y Desarrollo Institucional Gestión TICS	31/01/2021
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	30/03/2021- 31/12/2021
	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	02/05/2021 28/11/2021
	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	02/05/2021 30/12/2021



Componente 3: Rendición de Cuentas						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha final		
	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	02/05/2021	30/12/2021
	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	02/05/2021	30/12/2021
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	02/05/2021	30/12/2021
- 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 2021. Pagina WEB	Ciudadanos socializados en rendición de cuentas 2021- Publicada en la página WEB	Líder Planeación Desarrollo Institucional	02/05/2021	30/12/2021
	3.2	Invitar a ciudadanos y partes interesadas a la audiencia pública Rendición de Cuentas	Invitación realización	Gestión Comercial y de Operaciones	01/12/2021	30/12/2021
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	01/02/2021	30/12/2021
	4.2	Desarrollar un mecanismo de evaluación de Rendición de Cuentas 2021	Encuesta realizada y tabulada	Gestión Comercial y de Operación Gestión de Mercadeo Líder Planeación Desarrollo Institucional Gestión TICS	02/05/2021	30/12/2021



Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha final	
	4.3	Evaluar el proceso de rendición de cuentas, audiencia pública y la estrategia en general.	Informe de evaluación de Oficina de Control Interno	30/12/2021	
	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	01/06/2021 30/12/2021

Acciones Componente 3. Rendición de Cuentas

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

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

La Alta Dirección del INFIHUILA, según su competencia e interés, se compromete a mejorar la calidad y el acceso a los servicios del Instituto, atender y suministrar la información requerida con oportunidad, claridad, confiabilidad y amabilidad, sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias PQRDS, así como mejorar la satisfacción de clientes, partes interesadas y comunidad en general.

También debe mostrarse disposición para ofrecer explicaciones y aplicar los correctivos cuando la información no pueda brindarse apropiadamente bajo los mecanismos diseñados para tal fin.

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.

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.

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>



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	03/02/2021	30/12/2021
	1.2.	Implementar, socializar la política de Participación Ciudadana	Plan de Participación Ciudadana Elaborado y Aprobado	Líder Planeación y Desarrollo Institucional	03/02/2021	30/12/2021
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	01/02/2021	31/12/2021
	2.2	Promocionar las redes sociales como medio ciudadano para acceder a la entidad.	Una (1) promoción mensual	Oficina información y comunicaciones /TICS	01/06/2021	30/12/2021
	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	01/06/2021	30/12/2021
	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	01/06/2021	30/12/2021
	2.5	Elaborar y socializar la carta de trato de digno.	Carta de trato digno elaborada y socializada.	Líder Planeación y Desarrollo Institucional	01/06/2021	30/12/2021
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	01/06/2021	30/12/2021
	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	01/06/2021	30/12/2021



Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
	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	01/06/2021	30/12/2021
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	01/06/2021	30/12/2021
	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	01/03/2021	30/12/2021
- Relacionamento con el Ciudadano	5.1	Mantener actualizada y caracterizados los grupos de interés de la Entidad	Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés	Gestión de la Información y Comunicación	01/06/2021	30/12/2021

Acciones Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

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

Ley 1712 de 2.014

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.

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.

De acuerdo con la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso de la información Pública Nacional 1712 de 2014, y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013, “Estrategias para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública. Este componente está a cargo de la Secretaría de la Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la política de Acceso a la información pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE).



POLITICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

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

La difusión tendrá un carácter estratégico, y para tal fin debe basarse en los parámetros establecidos en el proceso de Comunicaciones, que buscan garantizar la transparencia de la gestión, fortalecer los propósitos misionales y la imagen institucional.

Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control por la Entidad, así como cualquier otra información sustancial, siempre y cuando no sean materia de reserva, deben ser dados a conocer oportuna y verazmente, y estar disponibles para la comunidad.

De igual manera, se publicarán a través de los canales dispuestos en los procedimientos de comunicaciones, los informes y recomendaciones que los órganos de regulación y control presenten al INFIHUILA, respecto a su gestión y mejoramiento continuo. Los medios de información que podrán utilizarse son, entre otros, la Atención al Usuario y Participación Ciudadana, boletines, folletos o circulares, periódico, línea telefónica, correo electrónico y página Web.

Objetivo: Fortalecer los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho a la publicidad de la información por medio de la presentación de datos claros, veraces y oportunos a los diversos grupos de interés.

El INFIHUILA, mantiene información de su gestión y resultados, la cual dispone de manera abierta a la ciudadanía o cuando ésta así lo requiere, en cumplimiento de la garantía del derecho fundamental al acceso a la información pública.

Para el desarrollo de este componente se adelantó el autodiagnóstico del cumplimiento de la publicación o divulgación de información pública de acuerdo con la Ley 1712 de 2014, de tal forma que se identificó el estado de avance y se formularon acciones para alcanzar su conformidad.

Para tal efecto se establecen las siguientes acciones a desarrollar:

-Caracterización de entidades clientes y partes interesadas

Permitirá identificar las particularidades de clientes y partes interesadas con los cuales interactúa el instituto, con el fin de agruparlos según las necesidades de información requerida por cada grupo de interés.

-Optimización de los procedimientos de respuestas a peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

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



-Implementación del Programa de Gestión Documental

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

-Compromiso de confidencialidad

El INFIHUILA, se compromete a controlar y verificar de manera permanente que los servidores públicos que manejan información privilegiada o reservada del Instituto mantengan la confidencialidad sobre la misma y no la den a conocer a terceros o la utilicen en beneficio propio, de particulares o en perjuicio de la Entidad. Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario.

-Compromiso con los medios de comunicación

El INFIHUILA, compromete a acompañar, asesorar y orientar a los medios de comunicación en sus necesidades de información y a exponer ante ellos la gestión de la Entidad de manera oportuna, clara y veraz siempre y cuando no se violen los compromisos de confidencialidad. De igual manera se compromete a atender todas las solicitudes de los comunicadores sin distingo alguno del medio al que representen.

-Compromiso con la circulación y divulgación de la información

El Instituto se compromete a aplicar mecanismos para que la información de la Entidad llegue a los colombianos, extranjeros, en el exterior y demás grupos de interés, de manera oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable.

La difusión deberá realizarse bajo los parámetros establecidos en el proceso de Comunicaciones, y se utilizarán no solo los canales allí documentados sino también todos aquellos que garanticen la gestión participativa virtual y presencial, cuando así se requiera.

Para fortalecer el sistema de atención de quejas y reclamos, el INFIHUILA se compromete a velar por el cumplimiento de las políticas encaminadas a dar respuesta oportuna, y resolver las (PQRSD) Peticiones, Quejas y Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, planteados por los usuarios dentro y fuera del territorio colombiano en los términos establecidos por la ley, con el fin de mejorar la imagen y receptividad institucional.

POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

El INFIHUILA, garantizará la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la información y la protección de datos, que permitan el cumplimiento de la misión, visión, objetivos estratégicos y valores corporativos, de la Entidad.

Con este fin y en cumplimiento de lo establecido en el Manual para la implementación de la Estrategia Gobierno Digital, se compromete a aplicar en forma permanente las siguientes políticas de seguridad de la información y protección de datos así:



- a) Las responsabilidades frente a la seguridad de la información serán definidas, compartidas, publicadas y aceptadas por cada uno de los funcionarios, contratistas, pasantes y demás partes interesadas.
- b) El Instituto protegerá la información generada, procesada o resguardada por las diferentes áreas de la Entidad y, la infraestructura tecnológica y los activos del riesgo generados a partir de los accesos otorgados a terceros o que se den como resultado de un servicio profesional prestado bajo la modalidad de Contratación directa.
- c) El INFIHUILA, protegerá la información creada, procesada, transmitida o resguardada por las diferentes áreas de la Entidad, con el fin de minimizar impactos financieros, operativos o legales debidos a un uso incorrecto de esta información. Para ello se aplicarán los controles necesarios, de acuerdo con la clasificación de la información de propiedad del INFIHUILA que se encuentre en custodia de este.
- d) La Entidad protegerá su información de las amenazas originadas por parte de los funcionarios, contratistas, pasantes y demás partes interesadas.
- e) El INFIHUILA, protegerá las instalaciones de procesamiento y la infraestructura tecnológica que soporta sus procesos críticos.
- f) El Instituto controlarán la operación de sus procesos, garantizando la seguridad de los recursos tecnológicos y las redes de datos.
- g) El Instituto, implementará controles de acceso a la información, sistemas y recursos de red.
- h) El INFIHUILA, garantizará que la seguridad sea parte integral del ciclo de vida de los sistemas de información.
- i) El Instituto garantizará a través de una adecuada gestión de los eventos de seguridad y las debilidades asociadas con los sistemas de información una mejora continua y efectiva de su modelo de seguridad.
- j) El INFIHUILA, garantizará la disponibilidad de sus procesos de negocio y la continuidad de su operación basada en el impacto que puedan generar los eventos.

DEFINICIONES

- **Abuso de autoridad por omisión de denuncia** El servidor público que teniendo conocimiento de la comisión de una conducta punible cuya averiguación deba adelantarse de oficio, no dé cuenta a la autoridad, incurrirá en multa y pérdida del empleo o cargo público. (Art. 417).
- **Revelación de secreto.** El servidor público que indebidamente dé a conocer documento o noticia que deba mantener en secreto o reserva, incurrirá en multa y pérdida del empleo o cargo público. (Art. 418).



- **Utilización de asunto sometido a secreto o reserva.** El servidor público que utilice en provecho propio o ajeno, descubrimiento científico, u otra información o dato llegados a su conocimiento por razón de sus funciones y que deban permanecer en secreto o reserva. (Art. 419).
- **Utilización indebida de información oficial privilegiada.** El servidor público que como empleado o directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad pública, que haga uso indebido de información que haya conocido por razón o con ocasión de sus funciones y que no sea objeto de conocimiento público, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, sea éste persona natural o jurídica. (Art. 420).



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 publicada 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 Gestión TICS	01/02/2021 31/12/2021
	1.2	Desarrollar la hoja de Ruta establecida en le PETIC vigencia 2021 para la implementación de la Estratégica de Gobierno Digital		Gestión TICS	01/02/2021 31/12/2021
	1.3	Realizar el seguimiento de las PQRDSF, asegurando la realización de la totalidad del trámite correspondiente.		Gestión Documental Control Evaluación y Seguimiento	01/02/2021 31/12/2021
	1.4	Adicionar el enlace para ofertas de empleo		Oficina Administrativa	01/02/2021 31/12/2021
	1.5	Publicar el plan anual Adquisiciones de bienes y Servicios del INFIHUILA para el año 2021		Líder Gestión Bienes y Servicios Gestión TICS	01/31/2021
		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	01/02/2021 31/12/2021
	1.7	Actualizar y publicar permanentemente las contrataciones en el SECOP-SIGET y portal WEB		Líder Gestión Bienes y Servicios Gestión TICS	01/02/2021 31/12/2021



Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Elaborar y Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Actualizado de INFIHUILA	PQRSDF	Líder Planeación Desarrollo Institucional – Gestión TICS	01/02/2021 31/12/2021
	2.2	Verificar la información de los avances de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano		Control Evaluación y Seguimiento	30 de abril,31 agosto y 31 de diciembre de 2021
	2.3	Publicar en la WEB los informes de PQRSDF allegados a la Entidad		Líder Gestión Documental Líder Gestión de la Información y Comunicación Gestión TICS	30/06/2021 31/12/2021
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	01/02/2021 31/12/2021
	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 Transparencia de la Presidencia	Índice de la Información Clasificada y Reservada	Líder Gestión Documental Gestión TICS	01/02/2021 31/12/2021
	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	01/02/2021 31/12/2021
	2.4	Elaborar y publicar el Programa de Gestión Documental del INFIHUILA	PGD publicado	Líder Gestión Documental- Gestión TICS	01/02/2021 31/12/2021
	2.5	Publicar en la página Web de datos abiertos www.datos.gov.co	Datos abiertos divulgados		



Criterio diferencial de accesibilidad	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	01/02/2021 31/12/2021
	4.2	Diseñar e implementar el Sistema de Gestión Electrónica de Archivo		Líder Gestión TICS Líder Gestión Documental	01/02/2021 31/12/2021
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	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	01/02/2021 31/12/2021



13. Componente 6. Iniciativas Adicionales

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

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.

POLITICA SOBRE 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.



los directivos, funcionarios y contratistas del INFIHUILA daremos cumplimiento a los siguientes deberes:

- ✓ Revelar a tiempo y por escrito a los entes competentes cualquier posible conflicto de interés que crea tener.
- ✓ Mantener al día la normatividad legal aplicable a su proceso
- ✓ Respetar y hacer respetar a los ciudadanos y habitantes del Departamento del Huila y demás Departamentos del País, un trato equitativo y a que se le garantice sus derechos.

Los Directivos, funcionarios y contratistas del INFIHUILA se abstendrán de utilizar las siguientes prácticas en su accionar diario.

- ✓ Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra los intereses de la administración.
- ✓ Entregar dádivas a otros servidores públicos a cambio de cualquier tipo de beneficios.
- ✓ Utilizar de recursos de INFIHUILA para labores distintas de las relacionadas con su actividad, ni dirigirlos en provecho personal o de terceros.
- ✓ Gestionar o celebrar negocios con INFIHUILA para sí o para personas relacionadas, que sean de interés para los mencionados.
- ✓ Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o No con el instituto, o de personas o entidades con las que INFIHUILA sostenga relaciones debido a sus actividades financieras, que conlleven generar cualquier clase de compromiso no autorizado.



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/dic/21
1.2	Mantener dentro del instituto la cátedra de la legalidad con el apoyo de capacitación	1 capacitación a los servidores públicos sobre corrupción como fenómenos sociales	Gestión Talento Humano	30/dic/21
1.2	Fortalecer en el conocimiento del os servidores públicos sobre código de integridad	1 capacitación al personal de la Entidad	Gestión Talento Humano –	30/dic/21
1.3	Diseño de la estrategia para la gestión de conflicto de interés	Incorporar al Plan Anual Institucional la estrategia para la gestión de conflicto de interés	Gestión Talento Humano –	30/dic/21
1.4	Realizar, gestionar en el Instituto, capacitación respecto a conflictos de interés	1 capacitación al personal de la Entidad	Gestión Talento Humano –	30/dic/21
1.5	Realizar el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción	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/dic/21

POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

El Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila - INFIHUILA, está comprometido con la comunidad del Huila para lo cual establecerá los mecanismos necesarios para que los huilenses efectúen el seguimiento a la gestión de la entidad.



Compromiso con la Comunidad

El Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila – INFIHUILA, se compromete a fortalecer la Atención al Usuario con el objeto de atender los requerimientos de los usuarios de manera eficiente, oportuna y con calidad. Lo anterior buscando incrementar los niveles de satisfacción de los clientes, centralizando y unificando la información lo cual debe ser concordante con las políticas de comunicación e información. Así mismo se compromete con la protección de los Derechos Fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, al trabajo, a la asociación, al respeto a la naturaleza, a la intervención ciudadana activa, y a la solidaridad, entre otros.

El Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila, se compromete además a orientar sus acciones hacia el mejoramiento de la calidad de vida de la población – especialmente de la más vulnerable-, estimulando la participación ciudadana, estableciendo políticas de mejoramiento del nivel de vida, especificando dichas políticas, cuando haya lugar, frente a las minorías étnicas o culturales y de género, y fortaleciendo las relaciones de las comunidades con la administración pública.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE

Responsabilidad con el Medio Ambiente

El Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila – INFIHUILA, se compromete a respetar los procesos naturales, protegiendo la diversidad de fauna y flora y el medio ambiente en general. Con dicho fin, la Entidad se compromete a establecer políticas internas que comprendan mecanismos de educación y promoción; uso de tecnologías limpias; manejo de desechos; y uso de recursos no renovables.

Compromiso para la Erradicación de Prácticas Corruptas

El Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila – INFIHUILA - se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus funcionarios, y contratistas. En el marco de lo expuesto, los funcionarios del Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila – INFIHUILA - se comprometen a no aceptar ofrecimientos, donaciones o pagos tendientes a obtener resultados para ellos o sus familias. Igualmente, la Entidad se compromete a capacitar a los funcionarios en políticas y acciones anticorrupción con el fin de evitar prácticas indebidas. En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, la Entidad vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión.

Compromiso en la Lucha Antipiratería

EL INFIHUILA, velará porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, estableciendo una política antipiratería. En ella la Entidad se compromete a no permitir el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video que no esté debidamente licenciado.



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 y con las actividades y funciones específicas de cada funcionario en el desarrollo normal actividades y procedimientos establecidos y el mejoramiento de las diferentes estrategias. Así mismo, en cuanto a actividades en la mejora o adecuación física y logística estos se encuentran incluidos en los proyectos relacionados con la tecnología de la información y en la admiración de bienes y mantenimiento.

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 2021 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 2021, 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.

GERMAN DARIO RODRIGUEZ PARRA
Gerente INFIHUILA

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