



CONSTRUYENDO
FUTURO

PLAN ANTICORRUPCIÓN

Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA

Vigencia 2023

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL.....	4
2.1.	MISIÓN.....	4
2.2.	VISIÓN	4
2.3.	VALORES INSTITUCIONALES.....	4
2.4.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	4
3.	OBJETIVO DEL PAAC DEL IDEAR.....	5
3.1.	Objetivo General.....	5
3.2.	Objetivos específicos	5
4.	MARCO LEGAL	5
5.	COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
5.1.	PRIMER COMPONENTE:.....	6
5.1.1.	Gestión del Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción.	6
5.2.	SEGUNDO COMPONENTE:.....	7
5.2.1.	Racionalización de Trámites.	7
5.3.	TERCER COMPONENTE:.....	8
5.3.1.	Rendición de cuentas.	8
5.4.	CUARTO COMPONENTE:	11
5.4.1.	Servicio al Ciudadano.	11
5.5.	QUINTO COMPONENTE:.....	12
5.5.1.	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.....	12
5.6.	SEXTO COMPONENTE	14
5.6.1.	Iniciativas Adicionales.....	14

1. INTRODUCCIÓN

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

En ese entendido, el Instituto de Desarrollo de Arauca -IDEAR-, dando cumplimiento a los lineamientos normativos, anualmente elabora, aprueba y publica el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y establece una serie de acciones en cada uno de sus componentes, con el fin de fortalecer la gestión de la Entidad y brindar garantías a la ciudadanía en términos de transparencia y acceso a la información pública.

2. INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL

2.1. MISIÓN

La Misión del Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR, consiste en contribuir con el fomento del desarrollo económico y bienestar social del Departamento de Arauca, a través de la ejecución de las actividades financieras y gestión de programas y proyectos de inversión que, en el marco legal vigente, puede desplegar como establecimiento público del orden territorial y su categoría de Instituto para el Financiamiento y Desarrollo Territorial, INFIS.

2.2. VISIÓN

El Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR, se consolidará como una entidad líder del nivel descentralizado departamental, consecuencia de la implementación de su modelo de gestión y financiamiento de proyectos socioeconómicos, que promuevan el bienestar de la región y garanticen su sostenimiento con rentabilidad en el contexto social e institucional.

2.3. VALORES INSTITUCIONALES



2.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

El Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, en calidad de INFI (Instituto Financiero de Fomento y Desarrollo Territorial), tendrá los siguientes objetivos:

- ❖ Fortalecer la capacidad financiera del Instituto a través del portafolio de servicios.
- ❖ Promover, financiar, asesorar e invertir en proyectos de impacto social que contribuyan al desarrollo económico y social del Departamento de Arauca.
- ❖ Fortalecer el Desarrollo Institucional buscando alcanzar niveles óptimos de eficiencia en las actividades planificadas.
- ❖ Optimizar el nivel de efectividad del control de la gestión institucional y las líneas de defensa del Instituto.

- ❖ Incrementar el nivel de competencias y la calidad de vida de los colaboradores, las expectativas y necesidades de los clientes del Instituto.

3. OBJETIVO DEL PAAC DEL IDEAR

3.1. Objetivo General

Establecer acciones y mecanismos de control que contribuyan a la mitigación de riesgos y actos de corrupción dentro del Instituto de Desarrollo de Arauca y las actividades que se desarrollan en cada uno de los procesos, así como garantizar una adecuada atención al ciudadano.

3.2. Objetivos específicos

- ✓ Establecer el Mapa de Riesgos de la Entidad.
- ✓ Diseñar mecanismos para la racionalización de tramites.
- ✓ Diseñar mecanismos para la rendición de cuentas.
- ✓ Implementar estrategias que permitan mejorar la Atención al Ciudadano.
- ✓ Establecer acciones que garanticen a la ciudadanía el acceso a la información pública para efectos de transparencia.

4. MARCO LEGAL

Decreto 2145 de 1999 “por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”

Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”.

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.

Decreto 19 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Decreto 124 de 2016 “Por medio del cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al plan anticorrupción y atención del ciudadano”.

Decreto 612 de 2018 “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”.

5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es un instrumento metodológico de carácter preventivo de la corrupción, que consta de seis componentes:



5.1. PRIMER COMPONENTE:

5.1.1. Gestión del Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción.

Por medio de este componente la Entidad puede determinar los posibles riesgos de corrupción que se pueden generar en el interior y exterior de la entidad, identificando las causas, sus consecuencias y determinando medidas orientadas a prevenir y controlar estos posibles actos de corrupción.

Teniendo en cuenta que la corrupción es por sus propias características una actividad difícil de detectar, se hace necesario monitorear y revisar permanentemente la gestión de los riesgos y la efectividad de los controles que se establezcan en el Mapa de Riesgos Institucional para la vigencia 2023 en el cual se encuentran los Riesgos de Corrupción y se monitorean de acuerdo con los parámetros establecidos. Los responsables son los líderes de procesos en conjunto con sus equipos de trabajo.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE		PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE PARA EL CUMPLIMIENTO	
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	<i>Formulación, Aprobación y Divulgación en página.</i>	1	Presentar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano ante Comité Institucional de Gestión y Desempeño y una vez aprobado, publicar en página web institucional antes del 31 de Enero de 2023.	PAAC Publicado en página web	Profesional Universitario de Planeación	31/01/2023
	<i>Monitoreo y revisión</i>	2	Revisión por parte de los responsables de procesos de los riesgos de corrupción.	Mapas revisados y/o ajustados	Jefe de Oficina de Riesgos, Líderes de procesos	JUNIO 2023 NOVIEMBRE 2023
	<i>Seguimiento</i>	3	Seguimiento a la gestión de los riesgos	Acta de Comité de Riesgos - Seguimiento Riesgos de Corrupción por proceso	Jefe de Oficina de Riesgos, Asesora de Control Interno	MENSUAL

5.2. SEGUNDO COMPONENTE:

5.2.1. Racionalización de Trámites.

Este componente busca facilitar el acceso de los usuarios a los beneficios que brinda el Instituto de Desarrollo de Arauca, en pro de simplificar, eliminar y estandarizar los trámites para acceder a los créditos en las diferentes áreas.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley resultando en un producto o un servicio.

El IDEAR adopta la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, con el propósito de facilitar a sus clientes y partes interesadas el acceso a los trámites y servicios que brinda el Instituto, para lo cual se deberán implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y/o automatizar los procedimientos relacionados con la prestación de los servicios. Adicionalmente, todos los trámites OPAs y consultas de acceso a la información deberán ser registradas en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE		PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE PARA EL CUMPLIMIENTO	
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Actualización de Trámites, OPAs y/o Consultas de Acceso a la Información Pública	4	Identificar los diferentes trámites, OPAs y/o Consultas de Acceso a la Información Pública que tenga el Instituto y realizar su respectivo cargue en el Sistema Único de Información y Trámites SUIT de la Función Pública.	Información actualizada en Plataforma SUIT	Subgerencia Comercial y de Cartera, Subgerencia Financiera, Requerimientos Tecnológicos y Planeación	31/03/2023
	Virtualizar Trámites	5	Virtualizar los Trámites del Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR en la plataforma SUIT	Trámites Virtualizados en SUIT	Subgerencia Comercial y de Cartera, Subgerencia Financiera, Requerimientos Tecnológicos y Planeación	30/06/2023

5.3. TERCER COMPONENTE:

5.3.1. Rendición de cuentas.

Por medio de este componente se puede realizar un control social por parte de la ciudadanía Araucana, entregando de manera pública los resultados que se obtuvieron durante la vigencia 2023, en un proceso de constante interacción entre servidor público – entidad – ciudadano, buscando de esta manera transparencia en la gestión y administración de los recursos públicos.

Rendición de Cuentas: Es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información, explicación y evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de transparencia en la gestión de la Administración Pública, con el fin alcanzar la adopción de los principios de Buen Gobierno, Eficiencia, Eficacia y Transparencia, en la cotidianidad del servidor público.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE		PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE PARA EL CUMPLIMIENTO	
RENDICIÓN DE CUENTAS	<i>Información de calidad y en lenguaje comprensible</i>	6	Elaborar la Estrategia de Rendición de Cuentas, conforme el MURC	Estrategia de Rendición de Cuentas	Profesional Universitario de Planeación	31/03/2023
		7	Socializar Estrategia de Rendición de Cuentas con los Grupos de Valor y sensibilizar en Participación Ciudadana	Estrategia socializada	Profesional Universitario de Planeación	30/04/2023
		8	Consolidar el Informe de Gestión por procesos de manera trimestral y publicarlo en página web institucional en la sección transparencia	Documento publicado	Profesional Universitario de Planeación, subgerencias, Gerencia, P U de apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas y P U Requerimientos Tecnológicos	ABRIL 2023 JULIO 2023 OCTUBRE 2023 ENERO 2024
		9	Divulgar en la página web del Instituto los seguimientos trimestrales a los planes de acción del Instituto y Plan Institucional	Informes de seguimiento publicados	Gerente, Subgerentes y Profesional Universitario de Planeación.	ABRIL 2023 JULIO 2023 OCTUBRE 2023 ENERO 2024
		10	Definir los canales de divulgación de la Rendición de Cuentas	Canales definidos	P U de apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas	30/04/2023
	<i>Espacios de Diálogo con la comunidad</i>	11	Generar espacios de diálogo con la comunidad de manera semestral, a través de medios radiales, en donde se informe sobre la gestión de la Entidad y se resuelvan inquietudes.	Entrevista Radial	Gerente, Subgerentes, Profesional Universitario de Planeación y P U de apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas	JUNIO 2023 DICIEMBRE 2023
		12	Diseñar feria del diálogo Mujeres, Jóvenes emprendedores, Afros, LGTBIQ+	Feria del Diálogo realizada	Gerente, Profesional Universitario de Planeación P U de Apoyo a	JULIO 2023

				Gerencia y Relaciones Públicas	
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	13	Realizar la convocatoria a través de la página web y diferentes medios de comunicación a la ciudadanía en general para participar de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Convocatoria	Gerente, Profesional Universitario de Planeación P U de Apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas	DICIEMBRE 2023
	14	Realizar encuesta de Percepción, propuestas y/o sugerencias de la comunidad	Formatos diligenciados	Profesional Universitario de Planeación P U de Apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas	DICIEMBRE 2023
	15	Realizar Encuesta de Satisfacción	Encuesta realizada y tabulada	Profesional Universitario de Planeación P U de Apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas	DICIEMBRE 2023
	16	Elaborar el informe preliminar de Rendición de Cuentas y cargarlo en página web 20 días antes de la realización del evento	Informe preliminar	Profesional Universitario de Planeación P U de Apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas	NOVIEMBRE 2023
	17	Consolidar el informe de Rendición de Cuentas con sus respectivos soportes y publicar en página web en el micrositio de Rendición de Cuentas	Informe publicado en página web	Profesional Universitario de Planeación P U de Apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas	ENERO 2024
	18	Responder por escrito las preguntas realizadas por los ciudadanos durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en un	Informe de Preguntas y Respuestas	Profesional Universitario de Planeación P U de Apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas	ENERO 2024

			término de 15 días posterior a la realización del evento.			
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	19	Informe de seguimiento a la Rendición de Cuentas vigencia 2023	Informe publicado en página web	Asesora de Control Interno	ENERO 2024

5.4. CUARTO COMPONENTE:

5.4.1. Servicio al Ciudadano.

Busca el mejoramiento en la atención al ciudadano por parte del Instituto de Desarrollo de Arauca- IDEAR en todas sus dependencias con el fin de establecer una adecuada interacción funcionario – ciudadano, enfocando su esfuerzo en garantizar el acceso a los productos ofrecidos.

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

Servicio al Ciudadano: Como ciudadano o ciudadana, usted tiene derecho a conocer la información sobre la administración de las instituciones del Estado y participar, opinar o debatir sobre los programas, proyectos, políticas, planes, presupuesto, contratos, contratistas, hojas de vida de los servidores públicos, funciones, informes, entre otras acciones e información de nuestra Entidad.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE		PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE PARA EL CUMPLIMIENTO
SERVICIO AL CIUDADANO	Medición de Satisfacción	20	Aplicación de encuestas de satisfacción a usuarios del instituto de manera mensual, presentar consolidado por semestre al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Un informe por semestre presentado ante comité institucional y publicados en la página web del Instituto	P U Apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas JUNIO 2023 DICIEMBRE 2023
	Identificación Grupos de Valor	21	Caracterización de grupos de valor.	Caracterización Publicada en Página web	P U Apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas MARZO 2023
	Política de Atención al Cliente	22	Formular y aprobar la Política de Atención al Cliente.	Política de Atención al Cliente aprobada y	P U Apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas MARZO 2023

				publicada en página web		
		23	Fortalecer los canales de atención virtual con el fin de mejorar la prestación del servicio ciudadano	Implementar un chat virtual en la página web y en el Fan Page del Instituto, para solventar cualquier solicitud realizada por el ciudadano	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos y P U de Apoyo Gerencia y Relaciones Públicas	JULIO 2023
	Talento Humano	24	Capacitación en atención incluyente	Talento humano de la entidad capacitado en atención incluyente.	P U Talento Humano	AGOSTO 2023
	Normativo y procedimental	25	Elaborar y gestionar la publicación del informe de PQRDSF en la página Web del Instituto con copia a la oficina de Control Interno	12 Informes mensual elaborados y publicados	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos y P U de Apoyo Gerencia y Relaciones Públicas	MENSUAL
		26	Realizar campaña de divulgación de los canales de atención de la entidad (Correo electrónico, teléfono, página web, presencial y redes sociales) por medios virtuales.	1 Campaña por cuatrimestre (3 al año)	P U Apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas	ABRIL 2023 AGOSTO 2023 DICIEMBRE 2023

5.5. QUINTO COMPONENTE:

5.5.1. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

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

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE		PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE PARA EL CUMPLIMIENTO	
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Contratación	27	Publicación de los Planes Institucionales de la entidad actualizados en la página web. Cumplimiento del Decreto 612 de 2018	12 documentos publicados en página web institucional	P U Planeación Líderes de Proceso	ENERO 2023
		28	Publicación trimestral de Ejecución Presupuestal y Estados Financieros en la sección transparencia de la página web del Instituto	Ejecuciones Presupuestales y Estados Financieros publicados	P U Presupuesto P E Subgerencia Administrativa P U Requerimientos Tecnológicos	ABRIL 2023 JULIO 2023 OCTUBRE 2023 ENERO 2024
		29	Rendir mensualmente (Primeros 05 días de cada mes) en la plataforma SIA OBSERVA los Contratos Celebrados en el Instituto y enviar evidencia a la oficina de Control Interno	12 Certificaciones de Contratos celebrados con soporte de cargue en la Plataforma SIA OBSERVA	Oficina Asesora de Jurídica	MENSUAL
	PQRSDF	30	Atención a las peticiones quejas reclamos y sugerencias que presenta el ciudadano por medio de los diferentes canales establecidos por el Instituto	12 Informe mensual de PQRSDF	P U Presupuesto P E Subgerencia Administrativa P U Requerimientos Tecnológicos	MENSUAL
	Instrumentos de Gestión de la Información	31	Plan de Trabajo para la Actualización de los Instrumentos de Gestión de Información previstos en la Ley 1712 de 2014: - <i>Registro de Activos de Información por parte de las Dependencias.</i> - <i>Índice de Información Clasificada y</i>	Esquema de Instrumentos de Gestión de la Información actualizado en página web	Subgerencia Administrativa Técnico Gestión Documental Líderes de Proceso P U Planeación	DICIEMBRE 2023

