

	FECHA : 29/01/2014	CODIGO: 60.038.02-200-00
	ELABORO: FACILITADOR DEL S.G.C.	REVISO Y APROBO GERENTE
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO  
2014**

CONTENIDO

CONTENIDO..... 2

1. INTRUDUCCION..... 3

2. OBJETIVOS Y ALCANCE..... 4

    2.1. GENERAL..... 4

    2.2. ESPECÍFICO..... 4

    2.3. ALCANCE..... 4

3. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS..... 5

    3.1. MISIÓN..... 5

    3.2. VISIÓN..... 5

    3.3. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES..... 5

4. COMPONENTE DEL PLAN..... 6

    4.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO..... 6

    4.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES..... 6

    4.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS..... 7

    4.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO..... 8

## **1. INTRUDUCCION**

El Instituto Financiero para el desarrollo de Santander -IDESAN, es una entidad descentralizada del orden departamental clasificada como establecimiento público, creada por Ordenanza No 18 de 1.973, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, tiene como objeto social, fomentar el crecimiento y desarrollo regional, departamental y municipal.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se construye con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de cada uno de los procesos institucionales, definidos y contenidos en la Plataforma Estratégica. Estará sujeto a la verificación, evaluación, seguimiento y control necesarios para determinar el avance de la gestión institucional, la cual debe estar orientada al cumplimiento de las políticas de Desarrollo Administrativo determinadas en el Sistema Integrado de Calidad bajo las normas NTC NTC-GP-1000, MECI-1000 y la NTC-ISO 9001.

De acuerdo a la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación; este Plan incluye cuatro Componentes, así:

1. **METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO:** En este componente, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y se define la política para administrarlos.

2. **ESTRATEGIA ANTITRÁMITES:** Este componente tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

3. **RENDICIÓN DE CUENTAS:** Este componente tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

4. **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:** En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Unidad.

## **2. OBJETIVOS Y ALCANCE**

### **2.1. GENERAL**

Adoptar al Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander –IDESAN- el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", y establecer estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

### **2.2. ESPECÍFICO**

Construir el mapa de riesgos del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander – IDESAN- y sus respectivas medidas de prevención, corrección y control.

Determinar la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites en la entidad.

Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.

Definir las acciones necesarias para optimizar la atención al ciudadano en el Instituto

### **2.3. ALCANCE**

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todas las dependencias de Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander –IDESAN-

### 3. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

#### 3.1. MISIÓN

Fomentar el desarrollo económico, social y cultural del Departamento de Santander, a través de la Prestación de servicios financieros y asesoría interinstitucional, orientado a la ejecución de los planes, proyectos y programas de inversión social originados en los diversos niveles de la administración pública.

#### 3.2. VISIÓN

El IDESAN será reconocido por el gobierno Nacional, Departamental, municipal y sus entidades descentralizadas al finalizar cada periodo como el instituto líder en el financiamiento de la inversión social, el desarrollo económico y cultural del departamento, destacándose por su alto nivel de competitividad, en atención a la eficiencia, eficacia, efectividad y celeridad en todos sus proyectos, actividades y operaciones.

#### 3.3. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

La función administrativa del Instituto se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad, transparencia, y demás principios rectores de la administración pública:

Igualdad

Mérito

Eficacia

Eficiencia

Celeridad

Honestidad

Ética

Seguridad

Pertenencia

Respeto

Apoyo

Bienestar

Participación

Calidad

#### 4. COMPONENTE DEL PLAN

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, el Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander –IDESAN–, como entidad del orden Departamental, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2014, de acuerdo a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el cual contiene el mapa de riesgos de corrupción, las medidas para controlarlos y evitarlos, estrategias antitrámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

##### 4.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, se efectuó el análisis de cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de los mismos, tomando como base los hechos mencionados en la cartilla. De igual manera, se evaluaron los riesgos que ya se tiene establecidos en la entidad y se clasificaron con el fin de identificarlos de los demás, adicionalmente se tomo la experiencia de los Servidores de la entidad, Contratistas y Clientes.

En la matriz de riesgos, se registraron aquellos riesgos que hacen más vulnerable a la entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto que en el caso de los riesgos de corrupción siempre es alto, se asignaron los responsables y los indicadores para evaluar su efectividad.

Una vez identificados los riesgos, se procede a formular los controles que sean pertinentes para evitar o reducir el riesgo potencial.

##### 4.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

El IDESAN cuenta con un comité AntiTrámites y de Gobierno en Línea bajo la Resolución No 191 de 2009 con el fin de manejar la estrategia AntiTrámites y atención efectiva al ciudadano y el liderazgo, la planeación e impulso de la estrategia de Gobierno en Línea.

El Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander –IDESAN– pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa y procedimientos orientados a facilitar la gestión administrativa. La meta para el Instituto para el 2014 es tener definidos el 100% de los procesos conforme al MECI.

***Estrategia: mejora procesos y trámites.***

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: 60.038.02-200-00

Con el fin de hacer más eficiente la atención de los clientes a la hora de realizar algún trámite, se iniciará el proceso de actualización de los trámites y formatos en la página web del Instituto [www.idesan.gov.co](http://www.idesan.gov.co) y la página [www.gobiernoenlinea.com](http://www.gobiernoenlinea.com). Además se pondrá en funcionamiento el Chat de la Página Web para cualquier duda o inquietud, también la línea telefónica (097) 6430301 y el Correo electrónico [idesan@idesan.gov.co](mailto:idesan@idesan.gov.co). La meta es implementar y publicar en la página web los formatos y trámites correspondientes a la Captación, y líneas de crédito y otros servicios que presta el Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander –IDESAN-.

### 4.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La definición establecida en el CONPES 3654 de 2010, de rendición de cuentas "es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado".

En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos. Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.

El Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander –IDESAN-, se compromete a hacer una rendición pública de cuentas cada año, para que la ciudadanía se informe sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en su planeación estratégica, de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la entidad, y de los resultados de su gestión fiscalizadora.

Los mecanismos serán los siguientes: El informe anual que debe ser presentado a la Asamblea Departamental de Santander, las publicaciones en el sitio Web del Informe de gestión, y un video del Gerente del instituto rindiendo el informe, las audiencias, foros públicos, o consejos comunales en los cuales se rendirán los informes del ejercicio del control fiscal y todo medio de comunicación masiva a la cual se tenga acceso.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: 60.038.02-200-00

### 4.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

De acuerdo con las directrices del Departamento Nacional de Planeación que recomienda a las Entidades de la administración pública, incluir dentro de sus planes institucionales una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, el Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander –IDESAN- tiene incluido el tema de servicio al ciudadano dentro de sus planes institucionales, procesos y procedimientos, de modo que sus actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento.

Para Interactuar con el IDESAN:

En la página web [www.idesan.gov.co](http://www.idesan.gov.co) en el espacio para hacer alguna PETICION, QUEJA O RECLAMO, puede hacer seguimiento de esta, la consulta de las preguntas frecuentes, el estado del trámite el cual está aplicando, o el chat Institucional.

Al correo electrónico [idesan@idesan.gov.co](mailto:idesan@idesan.gov.co) para hacer sus consultas.

Para Atención personal en la Calle 48 # 27A – 48 Edificio IDESAN Piso 2

En la Línea Telefónica (097) 6430301 o el Fax (097) 6473850

  
JUAN DE JESUS BERNAL OJEDA  
GERENTE



N°	IDENTIFICACION DEL RIESGO				VALORACION			PLAN DE MANEJO			INDICADOR		
	RIESGO	DESCRIPCION	EFFECTO	CONTROLES	P	I	C	ZONA DE VALORACION DEL RIESGO	POLITICA DE MANEJO	ACCIONES DE MITIGACION		RESPONSABLE	CRONOGRAMA
1	Pérdida voluntaria o involuntaria de títulos valores.	Existe de títulos valores e inversiones de corto plazo y acciones propiedad de INESAN y acciones propiedad de INESAN.	Sanciones Administrativas, Disciplinarias, Fines, demerito patronal. Dado a la imagen institucional, confianza.	Procedimientos documentales, tracking valores registrados, cheques autorizados	Po 1	IN 20	20	Riesgo Moderado	Dada ser administrado mediante procedimientos normales de control	Aplicar estudios y análisis de fiabilidad y validación para las inversiones a realizar	Tesoro	Trimestral	Inversiones con títulos de valores / Inversiones realizadas
2	Error voluntario o involuntario en la realización de transacciones financieras	Transferencias bancarias realizadas a un beneficiario diferente al indicado ya por valores diferentes.	Sanciones Administrativas, Disciplinarias, Fines, demerito patronal. Dado a la imagen institucional, confianza.	Procedimientos documentales, validación en la autorización de la transacción	Po 1	IN 20	20	Riesgo Moderado	Se debe elaborar planes de contingencia para prevenir, reducir o compensar el riesgo	Señalar las chequeas en caso de un único ingreso	Tesoro	Trimestral	Cheques autorizados / Cheques descuadrados
3	Uso no autorizado de la información financiera por el personal	Uso de la información para fines no autorizados por el área o la institución.	Sanciones Administrativas, Disciplinarias, Fines, demerito patronal. Dado a la imagen institucional, confianza.	Procedimientos documentales, política de conservación de información pública.	CAS 2	IN 20	40	Riesgo Significativo	Se debe elaborar planes de contingencia para prevenir, reducir o compensar el riesgo	Establecer nuevos canales de seguridad para el acceso de la información financiera	Coordinador Financiero y Administrativo, Tesoro en Sistemas y Tesoro	Trimestral	Nuevos Controladores S. N.
4	Pagos no debidos.	Realizar de manera voluntaria o involuntaria pagos en el cumplimiento de los requisitos autorizados, reparos, al pagar que la información a cargo por parte del deudor sigue.	Sanciones Administrativas, Disciplinarias, Fines, demerito patronal. Dado a la imagen institucional, confianza.	Obligaciones contractuales, cláusulas administrativas, validación de la información en la autorización de la transacción.	Po 1	IN 20	20	Riesgo Moderado	Debe ser administrado mediante procedimientos normales de control	Verificar el cumplimiento de los requisitos legales. Establecer en cada cuenta de cobro para la confirmación de la obligación contractada.	Técnico en sistemas, Coordinador Financiero y Administrativo, Tesoro	Trimestral	Cuentas con obligaciones contractuales / cuentas registradas en sistemas.
5	Estados financieros no veraces	Información no real y fidedigna de los registros contables y presupuestos de la entidad.	Sanciones Administrativas, Disciplinarias, Fines, demerito patronal. Dado a la imagen institucional, confianza.	Presupuesto, Ejecuciones presupuestales, conclusiones censurales. Movimientos en libros Auxiliares.	Po 1	IN 20	20	Riesgo Moderado	Debe ser administrado mediante procedimientos normales de control	Aplicar el procedimiento para elaboración de estados financieros	Coordinador Financiero y Administrativo	Mensual	Actividades de contabilidad realizadas / actividades requeridas.
6	Actos administrativos para beneficio propio o terceros.	Que se elaboren o modifiquen los documentos que favorecen a funcionarios o terceros.	Sanciones Administrativas, Disciplinarias, Fines, demerito patronal. Dado a la imagen institucional, confianza.	Procedimientos documentales registrados en los libros de actas.	Po 1	IN 20	20	Riesgo Moderado	Debe ser administrado mediante procedimientos normales de control	Verificar el cumplimiento de los requisitos legales. Inscribir en cada resolución todos los	Todos las áreas	Mensual	Estados financieros de pasadas generados / Estados financieros oficiales
7	Incumplimiento en la presentación de informes	Incumplimiento o incumplimiento en la generación y presentación de informes a otros sistemas.	Sanciones Administrativas, Disciplinarias, Fines, demerito patronal. Dado a la imagen institucional, confianza.	Temas de presentación	Po 1	IN 20	20	Riesgo Moderado	Debe ser administrado mediante procedimientos normales de control	Realizar o formular el programa de presentación de informes	Todos las áreas	Mensual	Informe mensuales presentados / Informes mensuales programados
8	Indefinición de las funciones de personal de apoyo administrativo.	Indefinición de las funciones de personal de apoyo administrativo en el sistema de gestión de calidad.	Incumplimiento contractual, sanciones disciplinarias, sanciones administrativas, sanciones de imagen institucional, confianza.	Procedimientos documentales registrados en los libros de actas.	CAS 2	IN 20	40	Riesgo Significativo	Se deben elaborar planes de contingencia para prevenir, reducir o compensar el riesgo.	Actualizar procedimientos de los procesos de S O C.	Todos las áreas	Mensual	Procedimientos socializados / Procedimientos programados
9	decentes evaluación a Control Interno	no realizar el seguimiento y evaluación independiente de manera adecuada en forma oportuna, objetiva y transparente.	Evaluación efectiva, evasión del control, sanciones disciplinarias, sanciones administrativas, sanciones de imagen institucional, confianza.	Programa de auditorías, Planes de auditorías, procedimientos de Auditorías internas, conformación de equipos de auditorías	Po 1	IN 20	20	Riesgo Moderado	Debe ser administrado mediante procedimientos normales de control	Formular y ejecutar el programa de auditorías por procesos	Jefe de oficina de control interno	Trimestral	Procesos auditados / Procesos programados a auditarse
10	desactualización de la regulación vigente	Demora o ausencia involuntaria o voluntaria en la adopción e implementación de nuevas regulaciones.	Incumplimiento de la normativa, sanciones disciplinarias, sanciones administrativas, sanciones de imagen institucional, confianza.	normativa	CAS 2	IN 20	40	Riesgo Significativo	Se debe elaborar planes de contingencia para prevenir, reducir o compensar el riesgo	Capacitar funcionarios que mantengan el tema de actualización en el ICDIAG. Adoptar nueva normatividad	Profesional Universitario área jurídica	Mensual	Personas capacitadas / Personal área jurídica
11	habida supervisión a la ejecución de controles	desarrollo ineficaz, vulneración de la supervisión administrativa y control de la ejecución de los controles.	Incumplimiento de los objetivos contractuales, quejas, peticiones, reproches, fallos, sanciones disciplinarias, sanciones administrativas, sanciones de imagen institucional, confianza.	Mensual de comisión, control, informe de supervisión	CAS 2	IN 20	40	Riesgo Significativo	Debe ser administrado mediante procedimientos normales de control	Socializar los responsabilidades adquiridas en el mes de contratación vigente	Todas las áreas	Trimestral	Personal Capacitado / Personal Funcionario