



FECHA: 30/01/2018

CODIGO: 60.038.02-200-04

ELABORÓ:
Profesional Universitario Área
Planeación e Inventarios

REVISÓ Y APROBO
GERENTE

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



IDESAN

*Instituto Financiero para
el Desarrollo de Santander*

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

2.018

CONTENIDO

CONTENIDO.....2

1. INTRUDUCCIÓN.....3

2. OBJETIVOS Y ALCANCE4

 2.1. GENERAL4

 2.2. ESPECÍFICO.....4

 2.3. ALCANCE.....4

3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS5

 3.1. MISIÓN.....5

 3.2. VISIÓN5

 3.3. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES5

4. COMPONENTE DEL PLAN.....6

 4.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO6

 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

5. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN Y SOCIALIZACIÓN PARA CONOCIMIENTO Y USO DEL DOCUMENTO9

6. HISTORIAL DE CAMBIOS9

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Financiero para el desarrollo de Santander -IDESAN, es una entidad descentralizada del orden departamental clasificado como establecimiento público, creada por Ordenanza No 18 de 1.973, la cual fue modificada mediante la Ordenanza No.034 de 2.010, la Ordenanza No. 022 del 2.014 y la ordenanza 008 del 2.017 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 de Gestión de Calidad bajo la norma NTC-ISO 9001:2015, y el Modelo Integral de Planeación y Gestión - MIPG.

De acuerdo a la metodología de 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 que el presente Plan incluye cuatro Componentes, así:

- 1. METODOLOGÍA PARA EL ANÁLISIS DE RIESGOS OPERATIVOS:** En este componente, se elaboran las Matrices de Riesgo Institucionales 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

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

2.2. ESPECÍFICO

Construir las Matrices de Riesgo Institucionales 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 ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

3.1. MISIÓN

Fomentar el desarrollo sostenible, económico, social y cultural del Departamento de Santander, a través de la prestación de los servicios financieros rentables, la gestión integral de proyectos, los servicios de capacitación, asesoría Interinstitucional y ejecución de proyectos, orientados al desarrollo de los planes proyectos y programas de inversión social originados en los diversos niveles de la administración pública o privada.

3.2. VISIÓN

El IDESAN será líder al finalizar cada periodo constitucional como el Instituto de mayor y mejor financiamiento de proyectos y programas de inversión social y cultural, el desarrollo económico, capacitación y asesoría Institucional, destacándose por su alto nivel de competitividad en atención a la eficiencia, eficacia, efectividad y celeridad en todas sus actividades y operaciones.

3.3. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

La función administrativa del Instituto se desarrollará conforme a los principios constitucionales, establecidos en la Resolución 00253 de 2.007 *"Por la cual se adopta el código de ética"* 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 2.018, de acuerdo a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el cual contiene las matrices de Riesgo Institucionales, 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 las matrices de riesgos institucionales, 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 Metodología. 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 tomó la experiencia de los Servidores de la entidad, Contratistas y Clientes.

En las matrices de riesgos institucionales, 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 2.018 es tener definidos el 100% de los procesos conforme a la Norma NTC-ISO 9001:2015 y el Modelo Integral de Planeación y Gestión MIPG.

Estrategia: mejora procesos y trámites.

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 y la página www.gobiernoenlinea.com, también la línea telefónica (097) 6430301 y el Correo electrónico 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 2.010, 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, Rendición de cuentas de la Gobernación del Departamento en la cual el IDESAN también rinde 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.

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 en el espacio para hacer alguna PETICIÓN, 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, de igual manera en las instalaciones del IDESAN, en los pisos 2 y 3 se encuentran ubicados buzones de sugerencias los cuales tienen la finalidad de recibir todos los comentarios positivos o de mejora para la mejora continua de los servicios ofrecidos por el Instituto.

Al correo electrónico idesan@idesan.gov.co para hacer sus consultas.

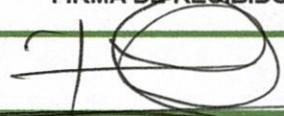
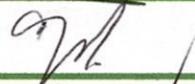
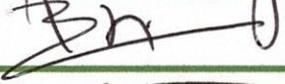
Para Atención personal en la Calle 48 # 27A – 48 Edificio IDESAN Piso 3

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: 60.038.02-200-04

5. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN Y SOCIALIZACIÓN PARA CONOCIMIENTO Y USO DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA DE RECIBIDO
GERENTE	30/01/2018		✓	
PROFESIONAL UNIVERSITARIO PLANEACION E INVENTARIOS	30/01/2018	✓	✓	
JEFE OFICINA ASESORA COMERCIAL	30/01/2018		✓	
COORDINADOR GRUPO DE LA GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	30/01/2018		✓	
PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CARTERA Y CONVENIOS	30/01/2018		✓	
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	30/01/2018		✓	
TESORERO GENERAL	30/01/2018		✓	
PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA JURÍDICA	30/01/2018		✓	
TÉCNICO EN INFORMÁTICA	30/01/2018		✓	

6. HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
00	29/10/2014	Liberado para su implementación.
01	29/01/2015	Revisado y actualizado
02	27/01/2017	Revisado y actualizado
03	12/05/2017	Revisado y actualizado, nueva imagen institucional, cambio de misión y visión del instituto
04	30/01/2018	Revisado y actualizado según Resolución 0098 del 30 de enero del 2.018.

RESOLUCIÓN DE 2.018
(ENERO 30)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO”

EL GERENTE DEL INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE SANTANDER “IDESAN”

En uso de sus facultades atribuidas por la Constitución Política de Colombia, el Honorable Congreso de la república y en especial las conferidas mediante la Ordenanza No. 018 de 1.973, la Ordenanza No. 034 de 2010 y la Ordenanza No.008 de 2.017 de la Asamblea del Departamento de Santander.

CONSIDERANDO:

1. Que el Estatuto Anticorrupción de la Ley 1474 del 2011 la cual establece: "...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...".
2. Que La Ley 1778 del 2 de febrero de 2016, por medio de la cual se dictan **normas sobre la responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional** y se dictan otras disposiciones en materia de lucha contra la corrupción, modificó los artículos 1, 2, 7 y 72 del Estatuto Anticorrupción de la Ley 1474 de 2011, la cual Establece: "...Concretamente, la **Ley 1778 de 2016 modificó las inhabilidades para contratar de quienes incurran en delitos contra la administración pública**, las inhabilidades para contratar de quienes financien campañas políticas, la responsabilidad de los revisores fiscales y las funciones adicionales del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción...".
3. Que el Departamento de Santander propende por el Plan anticorrupción y atención al ciudadano.
4. Que el Instituto Financiero para El Desarrollo de Santander - IDESAN debe disponer del Plan anticorrupción y atención al ciudadano, para cada vigencia, según la normatividad legal vigente.
5. Que la Ordenanza No. 008 de 2017 en sus artículos 25°, 26° y 27° establece las Funciones del Gerente como Representante Legal del IDESAN.
6. Que por los anteriores considerándose,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Actualizar el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano para la vigencia 2.018 así:



NIT: 890.205.565 -1
PBX: (7) 643 0301 - Telefax (7) 647 3850
CALLE 48 No. 27A - 48 - C.P. 680003
BUCARAMANGA, SANTANDER / COLOMBIA
www.idesan.gov.co



FECHA: 30/01/2018

CODIGO: 60.038.02-200-04

ELABORO:
Profesional Universitario Área
Planeación e Inventarios

REVISÓ Y APROBÓ
GERENTE

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



IDESAN

*Instituto Financiero para
el Desarrollo de Santander*

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

2.018

CONTENIDO

CONTENIDO.....	2
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS Y ALCANCE.....	4
2.1. GENERAL.....	4
2.2. ESPECÍFICO.....	4
2.3. ALCANCE.....	4
3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS.....	5
3.1. MISIÓN.....	5
3.2. VISIÓN.....	5
3.3. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES.....	5
4. COMPONENTE DEL PLAN.....	5
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.....	6
4.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	7
5. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN Y SOCIALIZACIÓN PARA CONOCIMIENTO Y USO DEL DOCUMENTO.....	!Error! Marcador no definido.
6. HISTORIAL DE CAMBIOS.....	!Error! Marcador no definido.

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Financiero para el desarrollo de Santander -IDESAN, es una entidad descentralizada del orden departamental clasificado como establecimiento público, creada por Ordenanza No 18 de 1.973, la cual fue modificada mediante la Ordenanza No.034 de 2.010, la Ordenanza No. 022 del 2.014 y la ordenanza 008 del 2.017 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 de Gestión de Calidad bajo la norma NTC-ISO 9001:2015, y el Modelo Integral de Planeación y Gestión - MIPG.

De acuerdo a la metodología de 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 que el presente Plan incluye cuatro Componentes, así:

1. METODOLOGÍA PARA EL ANÁLISIS DE RIESGOS OPERATIVOS: En este componente, se elaboran las Matrices de Riesgo Institucionales 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

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

.2. ESPECÍFICO

Construir las Matrices de Riesgo Institucionales 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 ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

3.1. MISIÓN

Fomentar el desarrollo sostenible, económico, social y cultural del Departamento de Santander, a través de la prestación de los servicios financieros rentables, la gestión integral de proyectos, los servicios de capacitación, asesoría Interinstitucional y ejecución de proyectos, orientados al desarrollo de los planes proyectos y programas de inversión social originados en los diversos niveles de la administración pública o privada.

3.2. VISIÓN

El IDESAN será líder al finalizar cada periodo constitucional como el Instituto de mayor y mejor financiamiento de proyectos y programas de inversión social y cultural, el desarrollo económico, capacitación y asesoría Institucional, destacándose por su alto nivel de competitividad en atención a la eficiencia, eficacia, efectividad y celeridad en todas sus actividades y operaciones.

3.3. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

La función administrativa del Instituto se desarrollará conforme a los principios constitucionales, establecidos en la Resolución 00253 de 2.007 "Por la cual se adopta el código de ética" 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 2.018, de acuerdo a la metodología

establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el cual contiene las matrices de Riesgo Institucionales, 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 las matrices de riesgos institucionales, 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 Metodología. 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 tomó la experiencia de los Servidores de la entidad, Contratistas y Clientes.

En las matrices de riesgos institucionales, 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 2.018 es tener definidos el 100% de los procesos conforme a la Norma NTC-ISO 9001:2015 y el Modelo Integral de Planeación y Gestión MIPG.

Estrategia: mejora procesos y trámites.

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 y la página www.gobiernoenlinea.com, también la línea telefónica (097) 6430301 y el Correo electrónico 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 2.010, 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, Rendición de cuentas de la Gobernación del Departamento en la cual el IDESAN también rinde 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.

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 en el espacio para hacer alguna PETICIÓN, 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, de igual manera en las instalaciones del IDESAN, en los pisos 2 y 3 se encuentran ubicados buzones de sugerencias los cuales tienen la finalidad de recibir todos los comentarios positivos o de mejora para la mejora continua de los servicios ofrecidos por el Instituto.

Al correo electrónico idesan@idesan.gov.co para hacer sus consultas.

Para Atención personal en la Calle 48 # 27A – 48 Edificio IDESAN Piso 3

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

RESOLUCIÓN	Código: 60.038.02-216	Versión: 02	Fecha: 21/07/2016	Página 8 de 2
------------	-----------------------	-------------	-------------------	---------------

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar la implementación del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano para la vigencia 2.018, en el Sistema de Gestión de Calidad del IDESAN.

ARTÍCULO TERCERO: Ordenar el registro en la página web institucional el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano para la vigencia 2.018, donde se da a conocer a la comunidad que el IDESAN ejerce control y manejo de la transparencia institucional, la cual hace parte integral de la presente resolución.

ARTÍCULO CUARTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

- Dada en Bucaramanga, a los treinta (30) días del mes de enero de 2.018.



GILBERTO MENDOZA ARDILA
Gerente

Handwritten signature
V. Virviescas Bonnet

Proyectó: Cecilia Virviescas Bonnet – Prof. Universitario Área Planeación y Presupuesto.
Revisó: Dr. Andrés Solano Aguilar – Coord. Gestión Financiera y Administrativa.
Revisó: Dr. Hermes Fernando Rico Charry – Profesional Universitario Área Jurídica.

Handwritten signature

20.031.03



NIT: 890.205.565 - 1
PBX: (7) 643 0301 - Telefax (7) 647 3850
CALLE 48 No. 27A - 48 - C.P. 680003
BUCARAMANGA, SANTANDER / COLOMBIA
www.idesan.gov.co