



FECHA: 14/5/2020

CODIGO: 60.038.02-200-11

ELABORO: Area de
Planeacion e inventarios

REVISÓ Y APROBÓ
Comite # 01 -2023 MIPG

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



IDESAN
Siempre Santander

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Version 11

2023



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 12/05/2020	Página 2 de 28
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	----------------

CONTENIDO

CONTENIDO.....	2
1. INTRUDUCCIÓN.....	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.....	7
4.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	8
4.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.....	
4.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.....	26
5. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN Y SOCIALIZACIÓN PARA CONOCIMIENTO Y USO DEL DOCUMENTO.....	27



1. INTRODUCCIÓN

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, la cual fue modificada mediante la Ordenanza No. 034 de 2.010, la Ordenanza No. 022 del 2.014 y la Ordenanza No. 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, como quiera que hace parte de la política TRANSPARENCIA, PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO-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 seis 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.



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 12/05/2020	Página 4 de 28
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	----------------

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.
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION: Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015

6. INICIATIVAS ADICIONALES: Generar estrategias o adelantar actividades encaminadas a generar la conciencia de aplicar buenas practicas al interior de la entidad

2. OBJETIVOS Y ALCANCE

2.1 OBJETIVO GENERAL

Fortalecer al Instituto en cuanto a la prevención y el control de la corrupción, dando aplicación al art. 73 de la Ley 1474 de 2011 y al Decreto 2641 de 2012, mediante la construcción de manera conjunta con los reposnables de procesos el Mapa de riesgo de corrupción, estrategia antitrámites, estrategia de rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicidades (PQRSD).

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

2.2.1 Mantener actualizada la Matrices de Riesgo Institucionales del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander –IDESAN– y sus respectivas medidas de prevención, corrección y control.

2.2.1 Establecer los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano e implementar el Instructivo para el tramite a las PQRSD.

2.2.3. Establecer la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites en la entidad.

2.2.4 Formular las políticas de rendición de cuentas del Instituto con el uso de Idiferentes canales para facilitar e incentivar el permitir y facilitar el control social y el diálogo con el ciudadano.

2.2.5. Definir las acciones necesarias para optimizar la atención al ciudadano en el IDESAN.

2.2.6 Generar acciones encaminadas a crear una cultura orientada a aplicar buenas practicas como herramienta para combatir la corrupción, de manera consecuente con la . política: **TRANSPARENCIA, PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO-MIPG”**.

2.3. ALCANCE

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--	-------------------	------------------	-----------------------



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 12/05/2020	Página 5 de 28
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	----------------

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

3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

3.1. MISIÓN DEL IDESAN

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 DEL IDESAN

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 No. 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 |

4.0 COMPONENTE DEL PLAN:

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2.011, 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 2.021,” 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 Anti Trámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--	--	------------------	-----------------------



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 12/05/2020	Página 6 de 28
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	----------------

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

SUB COMPONENTE 1: POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

Establecer las actividades del proceso para identificar, medir, controlar, monitorear y mitigar los riesgo de corrupcion que puedan impactar de manera negativa en el objeto social de la entidad, por lo cual deben identificarse para controlarlos y evitar su materializacion. MANUAL SARO

Se da inicio a la formación de la oficina de Riesgos , se crea el Proceso de “Gestión y Administración de Riesgos” como un proceso de Evaluación y control dentro del Instituto, debidamente registrado y controlado en el sistema de gestión de Calidad, que compila un conjunto de políticas, procedimientos, diseño y aplicación de metodologías, controles que actúan de manera integrada y coordinada para generar una cultura de riesgo a identificar, medir, controlar y monitorear

El Instituto cuenta con el modulo SIIARE para el control y administracion de los riesgos, el cual esta parametrizado con las políticas establecidas en el manual Sistema de Administracion de Riesgos Operativos - SARO.

Identificación de riesgos : En la etapa de identificacion de riesgos se realiza con cada una de los responsables de procesos, que conocen dentro de su HACER que podria generar un riesgo de Corrupcion.

Control del riesgo: Cada resposable de proceso establecelos controles oruentados a evitar o mitigar esos posibles riesgo

Seguimiento: El seguimiento debe estar direccionado a monitorear el cumplimiento de las actividades definidas en los diferentes subcomponentes, y sobre el cual la Oficina de Gestión del Riesgo atenderá al personal de control interno para su seguimiento.

Publicacion : Se publicará en la página web del Instituto el mapa como anexo del Plan anticorrupción, así como se desarrollará una actividad lúdica en el Instituto para su divulgación.

Se cuenta con el Manual – SARO, el cual contiene las políticas para la administración de los riesgos el cual esta parametrizado en el software SIIARE.

4.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

El IDESAN cuenta con un comité Anti Trámites y de Gobierno en Línea instituido con la Resolución No. 191 de 2.009 con el fin de manejar la estrategia Anti Trámites 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

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--	-------------------	------------------	-----------------------



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 12/05/2020	Página 7 de 28
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	----------------

facilitar la gestión administrativa. La meta para el Instituto para el 2.020 es tener definidas y complementadas el 100% de las dimensiones conforme al Modelo Integral de Planeación y Gestión MIPG.

El Instituto contempla los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de valor acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones, esta política esta orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar tramites y procedimientos administrativos para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la entidad.

Estrategia: mejora procesos y trámites del S.G.C. para la adecuación del mismo al Mipg.

Con el fin de hacer más eficiente la atención de los clientes a la hora de realizar algún trámite, nos encontramos adelantando el proceso 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 PBX: (7) 6430301, Telefax: (7) 6473850 y a los correos electrónicos comercial@idesan.gov.co, mercadeo@idesan.gov.co; La meta es implementar en la página web, los recaudos en línea y la información más importante del instituto en tiempo real así como la totalidad de los formatos y trámites correspondientes a la Captación, líneas de crédito y otros servicios que presta el Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander – IDESAN.

Actualmente se adelanta el registro de los tramites y servicios en el **EI SISTEMA UNICO DE INFORMACION DE TRAMITES – SUIT**: el cual es un instrumento de apoyo para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites que administra el DAFP en virtud de la Ley 962 de 2005 y del Decreto 019 de 2012; sistema que tiene como propósito final ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía.

Tenemos gestionados en la plataforma ya se encuentran gestionados y aprobados en el modulo de **Gestión de formatos integrados – Inscritos.**, algunos así:

- creditos entes descentralizados
- creditos de fomento
- creditos de tesoreria para entes territoriales
- creditos educativos
- creditos mypimes
- creditos de libranzas

Estamos a la espera de aprobación en la plataforma por parte de el **DAFP** los servicios de CREDITOS DE VIVIENDA, CREDITOS DE CARÁCTER TRANSITORIO E IDEACTAS que a la fecha aun no se han aprobado en la plataforma y continuar fortaleciendo el proceso alimentando en la plataforma el de RACIONALIZACIÓN, para continuar el proceso en el portal

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”.

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUICARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	---	--	------------------	-----------------------



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 12/05/2020	Página 8 de 28
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	----------------

Generar los mecanismos adecuados para garantizar la atención de los ciudadanos y la difusión de la información institucional hacia los diferentes públicos.

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.

El Instituto dentro de su cumplimiento de su HACER, podrá de manera permanente utilizar diferentes canales de comunicación para interactuar con el cliente externo que le permitirá además de rendir cuentas a la ciudadanía, posicionarse en el mercado departamental y mitigar cualquier riesgo reputacional que pudiere afectarle, devolviéndole a la ciudadanía la confianza en el Instituto, los canales serán los siguientes:

- Ruedas de prensa y publicaciones en medios locales y departamentales
- Generar boletines de prensa informativos
- Pagina web.
- Realizar publicaciones en medios masivos
- Elaborar revistas anuales que permitan dar conocer el impacto social de los servicios
- Realizar interacción con los ciudadanos a través de las redes sociales
- Informes ejecutivos para los entes de vigilancia y control
- Rendición de cuentas conjunto con la administración Departamental.

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

El componente de atención al ciudadano tiene cinco (5) subcomponentes:

1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico:

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.

2 Fortalecimiento de los canales de atención

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--	-------------------	------------------	-----------------------



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 12/05/2020	Página 9 de 28
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	----------------

El instituto cuenta con los siguientes puntos y/o servicio para la comunicación directa con nuestros clientes:

En la página web www.idesan.gov.co

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

Para Atención personal en la Calle 48 No. 27 - A – 48 Edificio IDESAN - Piso 3.

En la Línea Telefónica (7) 6430301 o el Fax (7) 6473850

Botón PSE

PAGINA WEB

El instituto con fin de cumplir con este componente, a generado herramientas con el objetivo de garantizar el flujo de información entre el grupo de atención al ciudadano y la Alta Dirección, para la facilitar la toma de decisiones y/ repuestas a los ciudadano dentro del marco normativo, para garantizar la eficacia y eficiencia en la prestación del servicio, que permite minimizar el riesgo en la prestación del servicio de atención al cliente, por la pérdida de la cadena de comunicación, como quiera que es objeto de seguimiento por parte de las 3 líneas de Defensa, que permite la identificación de acciones de mejora.

Se cuenta con el link: **ATENCION AL CIUDADANO:**

Estructurado así: Noticias Idesan

Galería Idesan

Educación Financiera

Información para niños

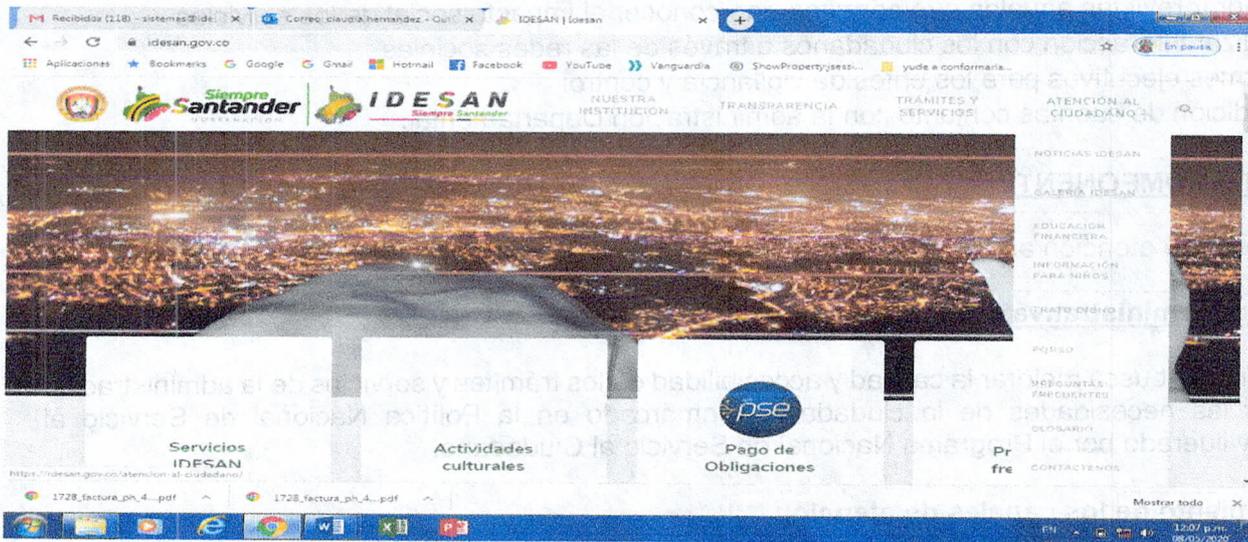
Trato Digno

PQRS

Preguntas frecuentes

Glosario

Contáctenos



NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--	--	------------------	-----------------------



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 12/05/2020	Página 10 de 28
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	-----------------

SERVICIO : VENTANILLA UNICA Y MANEJO PQRSD:

Se cuenta con un Instructivo registrado en el Sistema de gestión de Calidad denominado **"INSTRUCTIVO VENTANILLA UNICA Y MANEJO DE LAS PQRSD EN EL IDESAN"** cód. 60-027.040-001, el cual contiene la metodología para la administración, seguimiento y control del manejo de la ventanilla única y las PQRSD en el IDESAN.

ALCANCE

Aplica para todas las PQRSD recibidas por los diferentes canales que se encuentren actualmente habilitados en el Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander – IDESAN.

DEFINICIONES:

La petición o derechos de petición: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

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.

Canales de recepción: En cumplimiento a lo señalado en el Art. 2.2.3.12.12 del Decreto 1166 de 2016, el IDESAN tiene a disposición los siguientes canales de recepción de peticiones verbales y por medios electrónicos:

Página web (Portal PQRSD)
Buzón de sugerencias

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUICARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	---	-------------------	------------------	-----------------------



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 12/05/2020	Página 11 de 28
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	-----------------

Ventanilla única
Correo electrónico: pqr@d@idesan.gov.co

CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD:

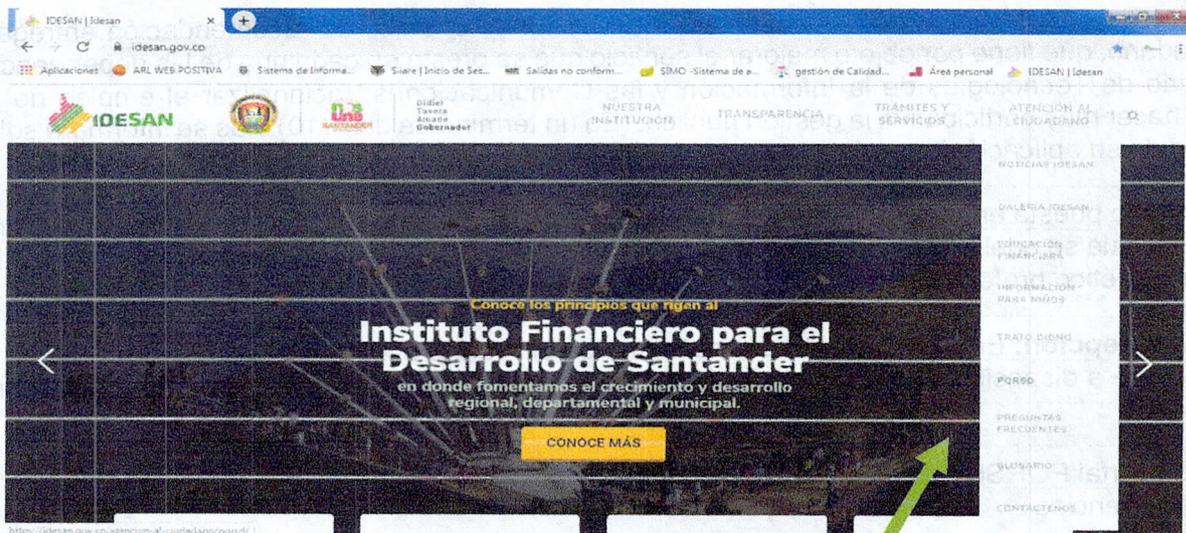
El Idesan dispone de 3 canales para la recepción de las PQRSD:

1. **Página web institucional:** En el menú principal, en la línea de **atención al ciudadano** contamos con dos opciones: la primera es **PQRSD** y la segunda línea es **Contáctenos** por estas dos opciones pueden contactarse con el Instituto.
2. **Buzón de sugerencias:** Existen dos puntos para la recepción física de PQRSD en el Instituto a través de buzones de sugerencias, el primero está ubicado en el 2do piso en el Área Comercial y el segundo se encuentra ubicado en el 3er piso frente a la ventanilla de tesorería, estos dos canales reciben las PQRSD con el diligenciamiento del "formato para PQRSD" que se encuentran allí.
3. **Ventanilla única:** Para la recepción y radicación de comunicaciones, internas, externas y la recepción de PQRSD en medio físico existe la ventanilla única del Idesan, ubicada en la secretaría de gerencia quien se encarga de recibir todas las solicitudes y hacerlas llegar a las oficinas responsables para su respuesta.

MANEJO DE LOS CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

1. Página Web Institucional

La página web institucional es administrada por la oficina de sistemas quien es la dependencia encargada de alimentar toda la información respectiva para la página web del Instituto. Para el caso de la recepción de las PQRSD, en el menú superior a la derecha se encuentra la opción: atención al ciudadano, de este menú se desprende una serie de opciones, allí encontramos la opción PQRSD:

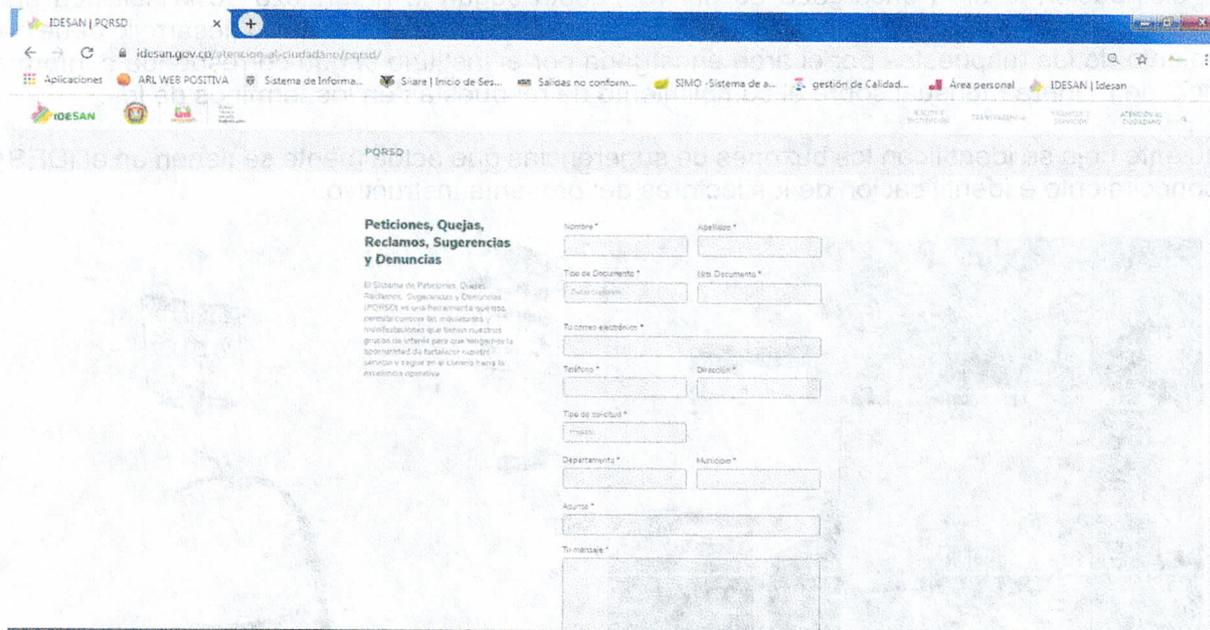


NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A -- 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	---	-------------------	------------------	-----------------------



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 12/05/2020	Página 12 de 28
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	-----------------

Una vez ubicamos la opción de PQRSD se abre una nueva página en la cual solicitan los datos personales para la respuesta a las solicitudes como se muestra a continuación:



Este portal de PQRSD recepciona las solicitudes a través de la página web en sus canales PQRSD y Contáctenos que a su vez se encuentran enlazados al correo electrónico (pqrdsd@gmail.com) donde se reciben estas solicitudes; Dicho correo es administrado por el área comercial, área encargada de recibir y consolidar las PQRSD canalizadas a través del medio electrónico en el formato: **“21.038.02-194 INFORME – SEGUIMIENTO PQRSD IDESAN”**, posteriormente se radica en la ventanilla única para su envío a las áreas correspondientes para respuesta, una vez emitida la respuesta por el área encargada, se debe radicar y dejar evidencia (copia) de la respuesta emitida en la ventanilla única, para el respectivo seguimiento y control de los tiempos de respuesta en el formato: **“21.038.02-194 INFORME – SEGUIMIENTO PQRSD IDESAN”** por parte de la ventanilla única.

2. Buzón de sugerencias

El instituto cuenta actualmente con dos puntos para la recepción de PQRSD a través de buzones de sugerencias, el primer buzón está ubicado en el pasillo del segundo piso en la zona en la que se desempeña la oficina comercial, el segundo buzón se encuentra ubicado en el pasillo del tercer piso frente a la ventanilla de tesorería; Por medio de estos buzones también se recepciona las diferentes solicitudes que haya lugar, diligenciando el formato **“21.038.06.141 FORMATO REGISTRO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – COMERCIAL”** que se consigue adjunto al buzón. Con el diligenciamiento de estos formatos los usuarios del Idesan pueden evaluar el servicio prestado por el Instituto o pueden realizar las PQRSD que haya lugar según se disponga.

Estos buzones se mantienen con candado y la oficina comercial es la encargada de administrar dicha información, la cual se debe verificar diariamente al finalizar la jornada para establecer si este medio fue utilizado por los usuarios, en caso de haber solicitudes, la oficina comercial inmediatamente debe

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--	--	------------------	-----------------------

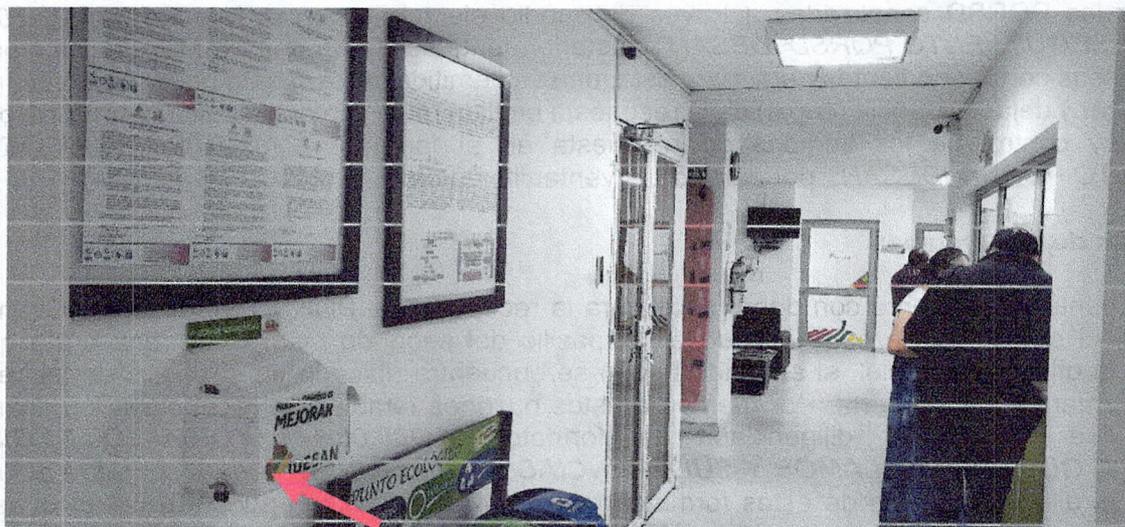
COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 12/05/2020	Página 13 de 28
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	-----------------

proceder a radicar las solicitudes en la ventanilla única del Instituto, quien deberá realizar el diligenciamiento en el formato: **“21.038.02-194 INFORME – SEGUIMIENTO PQRSD IDESAN”** y posterior distribución al área encargada de dar respuesta según la naturaleza de la solicitud en los términos estipulados por la ley, la ventanilla única o el funcionario encargado de su desarrollo debe hacer el seguimiento de las respuestas por el área encargada por el Instituto según corresponda e informar a la Gerencia de manera mensual sobre el cumplimiento de respuestas en los términos de ley.

En la siguiente hoja se identifican los buzones de sugerencias que actualmente se tienen en el IDESAN, para el conocimiento e identificación de los lectores del presente instructivo.



Buzón de sugerencias segundo piso



Buzón de sugerencias tercer piso



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 12/05/2020	Página 14 de 28
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	-----------------

3. Ventanilla única

La ventanilla única del Idesan se encuentra ubicada en el puesto de la secretaria de gerencia, y es administrada por dicha funcionaria, en este caso es la Secretaria Ejecutiva, toda comunicación que se radique en la ventanilla única deberá ser diligenciada en el formato: "21.038.02-194 INFORME – SEGUIMIENTO PQRSD IDESAN", para su seguimiento y control.

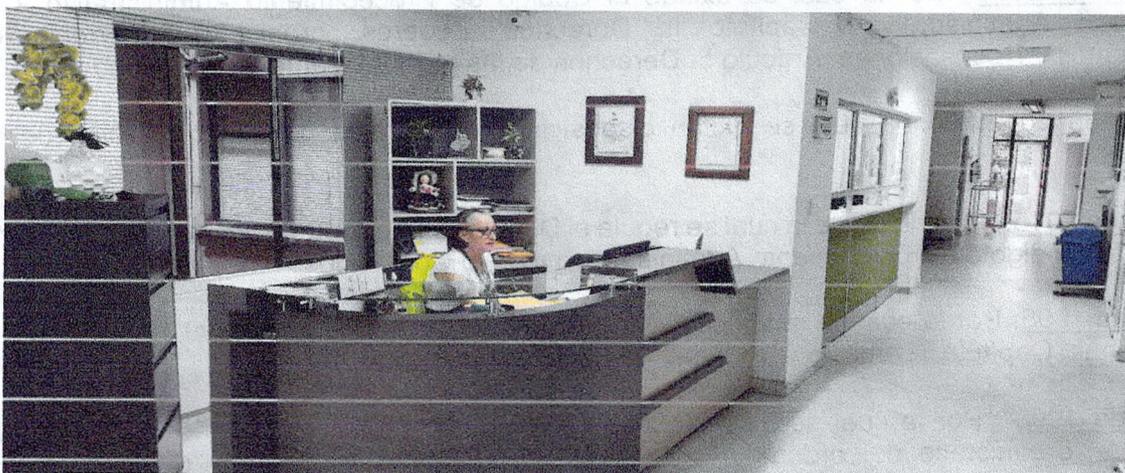
En la ventanilla única se debe radicar toda comunicación escrita oficial interna o externa que se expida en las dependencias del IDESAN puesto que se debe llevar el control, distribución y seguimiento acorde a la Ley de las mismas por parte de la ventanilla única y es el conducto regular a seguir en el Instituto.

Toda correspondencia externa que llega al Idesan debe ser radicada en la ventanilla única y esta es la encargada y responsable de hacer llegar esta documentación a la dependencia responsable según la naturaleza de la misma.

Para el caso de las Peticiones, quejas o reclamos cada dependencia según sea la solicitud debe dar respuesta en los tiempos estipulados por la ley, siguiendo el conducto regular de la ventanilla única y dejando evidencia (copia) de la respuesta emitida.

Cuando el Instituto recibe un derecho de petición por cualquiera de los medios establecidos, el conducto regular es que sea radicado en la ventanilla única y esta última debe direccionar al área jurídica, área responsable y encargada de dar respuesta a estas solicitudes o solicitar al área correspondiente la información necesaria para dar respuesta al tema si da lugar.

De dicho envío se dejará evidencia en el formato "21.038.02-194 INFORME – SEGUIMIENTO PQRSD IDESAN" y se debe informar de lo actuado.



Ventanilla única del IDESAN – Secretaria de Gerencia



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 12/05/2020	Página 15 de 28
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	-----------------

TIEMPO DE RESPUESTA PQRSD: (marco legal)

El presente Instructivo se desarrolló con base en la normatividad legal vigente a la fecha, esta información está sujeta a los cambios que haya lugar en la normatividad; Para el presente documento se tomó la documentación conforme al artículo 14 de la ley 1755 de 2015, los términos para resolver son:

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia: Constitución Política de Colombia; Título II De los derechos, las garantías y los deberes, Capítulo 1 artículo 23.
- Ley 1437 del 2011: "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Capítulo II. Derechos, deberes, prohibiciones, Prohibiciones, Impedimentos y Recusaciones. Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades
- Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 1755 de 2015: "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 190 de 1995: Por la cual se modifica la Ley 9ª de 1989, y la Ley 3ª de 1991 y se dictan otras disposiciones. Capítulo 1, artículo 4.
- Ley 489 de 1998: "Por la cual se dictan normas sobre la Organización y funcionamiento de las entidades y organismos del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A - 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--	-------------------	------------------	-----------------------



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 12/05/2020	Página 16 de 28
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	-----------------

generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones” Artículo 17 numeral 10.

- Ley 594 de 2000: Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- Ley 734 de 2002: “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único” Título IV derechos, deberes, prohibiciones, incompatibilidades, impedimentos, inhabilidades y conflicto de intereses del servidor público Artículo 34.
- Ley 80 de 1989: Por la cual se crea el Archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones.
- Ley 962 de 2005: “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”. Título I Normas Generales Capítulo I Artículo 9.

2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

1. Se ha planeado la SISTEMATIZACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA: por medio de un software, que este alineado con el proceso de Gestión Documental que se administra por el software DOCUADMIN, que busca que las PQRDS lleguen a la ventanilla única se escaneen y se redireccionen a cada responsable de proceso, quien deberá administrar, controlar y ejecutar sus acciones correspondientes según sea el tipo de solicitud y dentro de los tiempos establecido por la norma.

Es una inversión considerable que requiere de conocer si la planta administrativa será modificada o no para no perder la inversión y el tiempo en la parametrización de cada estación de servicio, dado que deberá modificarse las TRD, que es la base de la operación y parametrización del nuevo módulo.

2. Generar una estrategia sistematizada para medir la eficacia, efectividad y eficiencia en la prestación del servicio por parte de los clientes.

3. SUBCOMPONENTE: TALENTO HUMANO

La participación del Recurso humano es un factor de éxito en el desarrollo de este proceso, para el fortalecimiento y mejoramiento del servicio al ciudadano, para lo cual la Oficina de Planeación a través del facilitador de calidad, adelantará un Plan de Capacitación orientado a socializar el instructivo, dos veces por año.

Así mismo se incluirá dentro del Plan de Capacitación anual de talento humano una capacitación orientada a la mejora continua en la cultura del Servicio al Ciudadano.

4. SUBCOMPONENTE NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL:

El Instituto revisará y actualizará el Instructivo acorde a la necesidad y a la normatividad que en materia se dicten, garantizando su control, difusión y medición.

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--	-------------------	------------------	-----------------------



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 12/05/2020	Página 17 de 28
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	-----------------

4.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

Portal Web

Este componente tiene cinco (5) subcomponentes relacionados con:

1.SUBCOMPONENTE TRANSPARENCIA ACTIVA: Está relacionado con el principio de divulgación activa de información de calidad, veraz y accesible. Implica el desarrollo de acciones encaminadas a garantizar que los contenidos mínimos de información pública se encuentren disponibles y se generen datos abiertos para acceso de toda la ciudadanía.

En desarrollo de este subcomponente el instituto a la fecha cuenta con una página web www.idesan.gov.co totalmente estructurada llevando a cabo el cumplimiento con los lineamientos de Gobierno Digital, El derecho de acceso a la información pública y Cumplimiento de Transparencia Activa de la Ley 1712 de 2014, estableciendo acciones integrales de publicación y divulgación de información de datos abiertos y sobre contratación pública, manejando una dinámica propia de las Tecnologías de la información y la Comunicación. Siendo atractivo, útil y actual tanto para funcionarios como para la comunidad en general.

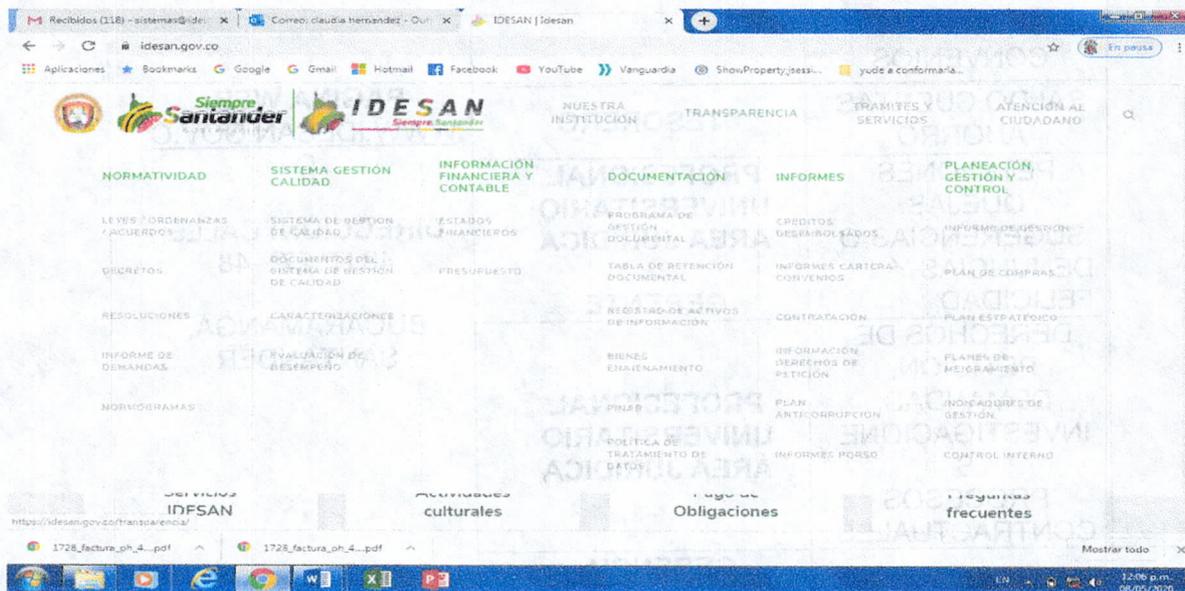
COMUNICACIÓN EXTERNA – CLIENTES Y PROVEDORES			
	TEMA	CONTACTO	MEDIOS
CLIENTES USUARIOS CIUDADANOS	SERVICIOS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN DE RECURSOS PLAN ESTRATEGICO	GERENTE ASESOR COMERCIAL COORDINADORA DE PLANEACIÓN	TELÉFONO CONMUTADOR: (097) 6430301 TEL DIRECTO GERENCIA: (097) 6438707 FAX: 6473850
	APOYO LOGÍSTICO	TESORERO GERENTE	
	ESTADO DE CARTERA DE CLIENTES / SALDOS	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA	E-MAIL INSTITUCIONAL: IDESAN@IDESAN.GO V.CO



	INFORME DE CONVENIOS		PÁGINA WEB: WWW.IDESAN.GOV.CO DIRECCIÓN: CALLE 48 N° 27ª -48 BUCARAMANGA, SANTANDER
	SALDO CUENTAS AHORRO	TESORERO	
	PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS Y FELICIDAD	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA JURÍDICA	
	DERECHOS DE PETICION, DEMANDAS, INVESTIGACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	GERENTE	
PROVEEDORES	PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO PLAN DE GESTION DOCUMENTAL COMPRAS, CONTRATACION, PAGOS	GERENCIA PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA JURÍDICA TESORERO	



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 12/05/2020	Página 19 de 28
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	-----------------



2.SUBCOMPONENTE TRANSPARENCIA PASIVA: Hace referencia a la obligación de la entidad de dar respuesta a las solicitudes de información pública realizada por los ciudadanos y garantizar el acceso a la información. Las acciones del componente tienen por objetivo cumplir con el principio de responsabilidad, gratuidad y oportunidad de la información.

“21.038.02-194 INFORME – SEGUIMIENTO PQRSD IDESAN”, para su seguimiento y control.

3.SUBCOMPONENTE ELABORACION DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN:

Este componente tiene por objetivo garantizar que el acceso a la información pública tenga soporte en tres (3) instrumentos de gestión que facilite su disposición a la ciudadanía, así:

Esta conformado por el conjunto de recursos humanos y tecnológicos utilizados para la generación de información, orientada a soportar de manera más eficiente la gestión de operaciones del IDESAN. Constituyen el conjunto de tecnologías informáticas construidas, procedimientos diseñados, mecanismos de control implementados y asignación de personas responsables de la captura, procesamiento, administración y distribución de datos e información. Pretende agilizar la obtención de informes y hacer confiable la ejecución de las operaciones internas, al igual que la generación de datos e información dirigida a la ciudadanía y a las partes interesadas. La Información requiere de una combinación de datos y hechos que conformen un Sistema en el que se involucren estadísticas, información de planes y programas, e información interna a fin de determinar el comportamiento individual y colectivo de los procesos, facilitar y socializar la experiencia organizacional, sus aciertos, errores y la gestión realizada. Además, de generar información que permita la participación ciudadana y el control social.



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 12/05/2020	Página 20 de 28
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	-----------------

Los Sistemas de Información, necesitan de un componente físico (hardware), de programas (software), recurso humano, y los datos que se pretende procesar para agregarle valor obteniendo información adicional de mayor soporte.

El Instituto cuenta con la caracterización del proceso de apoyo "GESTION DOCUMENTAL" dentro del cual se encuentra los procesos y procedimientos para la Administración de la información Institucional, la cual es administrada por medio de un software denominado DOCUADMIN, administrado por personal competente y parametrizado con las Tablas de Retención Documental.

- **El Componente Físico (hardware)**, es el medio utilizado para realizar la captura, procesamiento, almacenamiento y salida de la información, En IDESAN se utilizan las tecnologías de punta en almacenaje y procesamiento de datos para lograr una gestión oportuna y eficiente.
- **Los Programas (software)**, son el conjunto ordenado de instrucciones dadas al computador y que son requeridas para el procesamiento de la información necesaria a la operación de los procesos.
- **El Recurso Humano** administra, opera, alimenta y utiliza los Sistemas de Información.
- **Los Datos**, constituyen los insumos de los Sistemas de Información; para ello identifican las fuentes para su obtención, los medios de captura y resulta de gran importancia su validación antes, durante y después de la captura, también definir las características esperadas en términos de calidad, cantidad, oportunidad, forma de presentación y responsables.
- **La Información**, ordenada y compilada en los diferentes niveles, es el producto entregado por los Sistemas de Información; igualmente se identifican los destinatarios, se definen las características esperadas en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación.

**COMPONENTE TECNOLÓGICO DE IDESAN
PLATAFORMA TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL, TICS,
HARDWARE, SOFTWARE, SOPORTES, SEGURIDADES.**

PLAN DE CONSERVACION, CUSTODIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION TANTO DOCUMENTAL COMO ELETRONICA

Red de comunicaciones

Se cuenta con un cableado estructurado y su correspondiente soporte eléctrico, el cual son 47 puntos de red lógicos categoría 7A certificados, que están distribuidos y administrados por un Rack principal ubicado en el tercer piso del IDESAN en la oficina de Sistemas, interconectados por un **SWITCH ADMINISTRABLE PRINCIPAL (TIPO CORE)**. Estos puntos están distribuidos en diferentes áreas asistenciales y administrativas, de acuerdo a las necesidades que se presenten en las mismas.

El Instituto cuenta con un servidor HP ProLiant ML 350e gen8, en ambiente Microsoft Windows Server 2008-2012, disco dura de 4TB, 6 GB de RAM, con procesador Intel® Xeon® Quad Core E5504 – 2.0GHz:

El servidor se distribuye con cuatro (4) discos duros, cada una de 1TB, así:

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--	-------------------	------------------	-----------------------



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 12/05/2020	Página 21 de 28
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	-----------------

- ✓ El primero reposa el sistema operativo server 2008 -2012 y el software (Financiero XEO y DOCUADMIN (Archivo).
- ✓ El segundo es el espejo del primer disco duro, es decir, en caso de que el disco llegue a fallar, automáticamente se recupera la información con el disco espejo.
- ✓ El tercero es donde se realizan las copias de seguridad programadas tanto del software financiero XEO; se realizan todos los días después de terminada la jornada laboral con rotación diaria semanal (lunes, martes, miércoles, jueves y viernes) y DOCUADMIN (Archivo) todos los viernes después de la jornada laboral.
- ✓ El cuarto disco es el espejo del tercero.

Además, se cuenta con dos discos duros un Samsung de 4TB y un Seagate de 2TB, en el que se realizan las copias de seguridad externa de manera manual.

Software y hardware para manejo de contingencias

Se cuenta con cuarenta y dos (42) UPS en las estaciones de trabajo donde trabajan constantemente en el software financiero XEO de la Entidad, esto con el fin de proteger los computadores en caso de una ida de luz y así evitar un apagado forzoso y pérdida de información.

El Instituto cuenta con un software antivirus licenciado, con el fin de evitar perdida de información y daños en los equipos de cómputo y el licenciamiento de un FortiWifi 90D.

El sitio web www.idesan.gov.co cuenta con una certificación SSL (Zona Publica), el cual muestra un sello de seguridad.

Sistemas de Backup utilizados:

Al Servidor local de IDESAN se le crea un arreglo raid 5+0, con contingencia; con 4 discos duros de 1TB; almacenados efectivo 3tb +/- 40%.

Para sistema operativo: 500 GB

Para datos 1,4 TB

Para AD: 10GB

Dos Discos Externos en donde se realizan las copias de la información financiera del Instituto y Gestión Documental. Se realiza la copia mensual de la información financiera y gestión documental del Instituto; en el DVD Blu-Ry Disc, la cual se le hace entrega a la Empresa SIAR, con el fin de ser custodiada fuera de la entidad.

Se creó una unidad compartida con el nombre de cada equipo desde el servidor para cada estación de trabajo con el fin de que realicen la copia de los archivos más importantes. Se dio la capacitación respectiva con instructivo en marzo 08 de 2018. Dicha información queda reposada en el servidor en una carpeta llamada Backups de Usuarios.

Copia de Seguridad Sistema Financiero XEO

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUICARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	---	--	------------------	-----------------------



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 12/05/2020	Página 22 de 28
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	-----------------

Teniendo en cuenta que el sistema de información XEO es el activo intangible más importante dentro del IDESAN, las copias de seguridad se realizan todos los días, estas se generan de forma automática incluso con los usuarios operando el sistema.

Las copias se realizan en el equipo servidor donde se encuentran instalados los programas XEO® y la base de datos Sybase y se realizan en un programa libre COBIAN BACKUP 11 (Gravity).

copia de Seguridad DOCUADMIN:

Se realizan las copias de seguridad con una frecuencia de una vez por semana todos los viernes, estas copias se generan automáticamente según la programación establecida en el servidor.

Descripción de los principales aplicativos utilizados

En la actualidad se realizan las operaciones financieras del instituto mediante el uso del software XEO y SIIARE con los módulos:

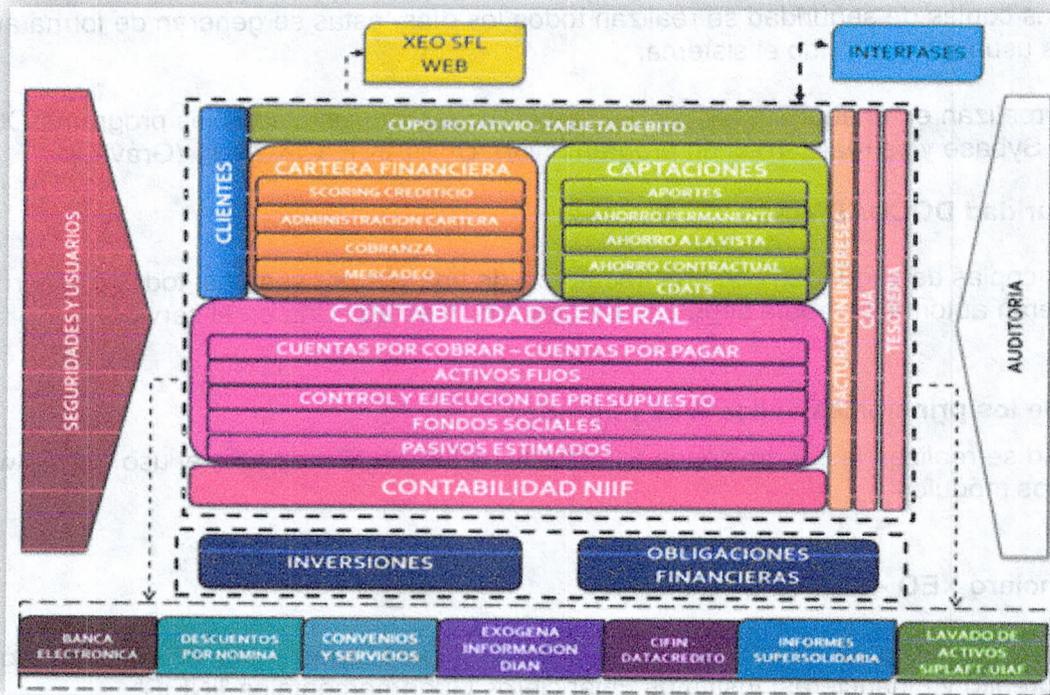
Sistema Financiero XEO - SIIARE

Es un sistema de información administrativo y financiero para apoyar los procesos misionales de Entidades de Crédito y Financieras, Institutos Financieros Gubernamentales "INFIS".

Actualmente, el Instituto es usuario del software financiero XEO y el titular de los derechos de autor son exclusivos de la Empresa TECNOINFORMATICA de Bucaramanga Ltda., se cuenta con la licencia de uso por tiempo ilimitado con el software financiero Xeo y software web SIIARE del Instituto.

Módulos del software financiero XEO: Contabilidad Oficial, Activos Fijos, Presupuesto Oficial, Cartera Financiera y ahorros, Central Riesgo de Cartera – Cifin, Descuentos por Libranza, Convenios, Gerencial de Contabilidad, Riesgo de Liquidez – Formato 458, información exógena DIAN formatos 1001, 1003, 1007, 1008, 1009, 1010, 1011 y 1012, NIIF, Informes Superfinanciera formatos 509, 510, 511, 512, 513, 514 y 515, Flujo de trabajo en la fábrica de crédito, cálculo del patrimonio técnico, relaciones mínimas de solvencia y la aplicación de los abonos en línea de los pagos realizados por los clientes mediante botón de pagos. Software Web SIIARE de administración del riesgo empresarial: SARO, SARLAFT, SARC, SARM y SARL.

COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Version: 06	Fecha: 12/05/2020	Página 23 de 28
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	-----------------



Lenguaje de Programación:

El sistema opera en un lenguaje de programación PowerBuilder y trabaja en una base de datos Sybase en una plataforma bajo ambiente Windows y es un sistema multiusuario y todos los módulos trabajan en línea, es decir, los módulos de cartera, ahorros e inversiones y presupuesto comunican directamente al módulo de contabilidad, por lo tanto, no requiere del proceso de comunicación pero si de un proceso de actualización, el sistema de información del Instituto se encuentra instalado en un servidor HP Proliant ML 350, con un sistema operativo Microsoft Windows Server 2008-2012.

Software Administración Documental – DOCUADMIN.

Es un Sistema de Administración y Gestión de Documentos que ha sido creado por el equipo de Desarrollo de Software de la firma Numérica Ltda. Que organiza documentos digitales en una base de datos de una manera jerárquica y organizada, lo cual facilita la exploración y visualización de los mismos. Además cuenta con un eficiente buscador que localiza cualquier documento solamente conociendo algún índice de o de los documentos de interés. Se realizó de acuerdo a las normas del Archivo General de la nación. No solo para gestionar información sino para servir de soporte al proceso administrativo de las organizaciones a través de un sofisticado sistema de alertas, control de vencimiento de documentos, de versiones y de flujos documentales.

Principales características

Arquitectura

- ✓ Arquitectura cliente – servidor
- ✓ Servidor de base de datos independiente del repositorio de imágenes

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--	-------------------	------------------	-----------------------



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 12/05/2020	Página 24 de 28
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	-----------------

- ✓ Preconfigurado con la base de datos PostgreSQL. (Robusta y Libre)
- ✓ Módulo de consultas web
- ✓ Esquema de licencias flotantes (Se puede instalar DocuAdmin® en un número ilimitado de equipos, y el servidor controla el número máximo de usuarios que estén conectados al mismo tiempo de acuerdo a la cantidad de licencias adquiridas)

Organización

- ✓ Árbol de Secciones y Sub-Secciones configurable por el cliente sin límite de niveles, ajustable a cualquier estructura organizacional
- ✓ Manejo de Roles de usuarios independientes de acuerdo a la estructura organizacional

Series Documentales

- ✓ Tabla de Series Documentales General para toda la organización pero asociables por sección
- ✓ Manejo de sub-series sin límite de niveles
- ✓ Manejos de tipologías por series documentales: Facilita la organización de tipos documentales dentro de una serie.
- ✓ Índices personalizados para cada serie documental o tipología
- ✓ Despliegue de lista en árbol (padre - hijo) para manejo de jerarquía de series y tipologías
- ✓ Administración y Gestión de las tablas de retención documental
- ✓ Localización de documentos de acuerdo a la TRD
- ✓ Control de índices únicos dentro de la serie
- ✓ Manejo de listas de valores predefinidas (para valores de un metadato que estén restringidos a un conjunto limitado de opciones, evita la digitalización manual, ya que el valor se escoge de la lista desplegable)

Navegación

- ✓ Navegación intuitiva a través del árbol de secciones, al estilo del explorador de Windows
- ✓ Búsquedas rápidas con cualquier texto de cualquier índice
- ✓ Búsquedas avanzadas con combinación de criterios
- ✓ Visualización directa de imágenes asociadas al documento

Gestión De Documentos

- ✓ Flujos asignables a los documentos
- ✓ Alertas asignables a los documentos. Ej. Vencimientos
- ✓ Manejo de múltiples versiones de un documento
- ✓ Anotaciones sobre los documentos
- ✓ Conexión directa con el escáner para digitalización
- ✓ Asociación de cualquier tipo de archivo digital

Automatización De Documentos

- ✓ Procesamiento automático de índices con OCR a partir de las imágenes de los documentos de manera individual o por lotes

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--	--	------------------	-----------------------



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 12/05/2020	Página 25 de 28
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	-----------------

- ✓ Procesamiento automático de resúmenes de los documentos a través del OCR aplicado a toda la imagen del documento
- ✓ Importación de metadatos y creación de documentos a partir de archivos de Excel (CSV)

Seguridad

- ✓ Asignación de permisos flexible y detallada, por rol, serie documental y sección
- ✓ Encriptación de claves de usuario con algoritmo MD5 de 128 bits

Administración

- ✓ Administrador de usuarios, roles y permisos
- ✓ Administrador de series, subseries tipologías y tablas de retención documental
- ✓ Administrador del repositorio de base de datos
- ✓ Administrador de Auditoría

Informes

- ✓ Estadísticas generales
- ✓ Estadísticas de Flujos
- ✓ Informes de Alertas
- ✓ Gestión de Tablas de Retención Documental
- ✓ Configuración de permisos

Portal Web

El instituto a la fecha cuenta con una página web www.idesan.gov.co totalmente estructurada llevando acabo el cumplimiento con los lineamientos de Gobierno Digital, El derecho de acceso a la información pública y Cumplimiento de Transparencia Activa de la Ley 1712 de 2014, manejando una dinámica propia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Siendo atractivo, útil y actual tanto para funcionarios como para la comunidad en general.

8.4 SUBCOMPONENTE CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

La accesibilidad a la divulgación de la información es un tema que esta en estudio y revision por parte del Instituto para establecer su alcance, y generar un PLAN DE COMUNICACIONES del institituo.

Sin embargo, El instituto facilita el acceso a la sede a la poblacion en situacion de discapacidad, se cuenta con mecanismos para el ingreso, asi:

Rampa de acceso vehicular, rampa de acceso peatonal, Ascensor, Instalación de mapas de rutas de evacuación en lugares estratégicos del edificio.

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--	--	------------------	-----------------------



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 12/05/2020	Página 26 de 28
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	-----------------

HABEAS DATA:

Se adoptó el Plan de tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información **HABEAS DATA**, aprobado por Acuerdo de Consejo Directivo N. 006 de septiembre 4 de 2019.

Se adopto el **INDICE DE INFORMACION CLASIFICADA Y RESERVADA** mediante **Resolución 0390 de Noviembre 11 de 2020**, Que el artículo 2.1.1.5.2. del Decreto 1081 de 2015, establece los mecanismos de adopción y actualización de los instrumentos de gestión de la información pública, y enuncia que el Índice de la Información Clasificada y Reservada debe ser adoptado y actualizado por medio de acto administrativo o documento que equivalente de acuerdo con el régimen legal al sujeto obligado.

4.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

El instituto se compromete a adelantar actividades encaminadas a generar la conciencia de aplicar buenas practicas al interior de la entidad con el fin de evitar la materialización de los riesgos de corrupción, de planea, socializar documentos importante que continuación se relaciona así como generar por la oficina de talento humano capacitaciones y/o programas dirigidos a afianzar este tema.

- La entidad cuenta con el **CODIGO DE ETICA** como una herramienta de la POLITICA DE INTEGRIDAD, que fue adoptado mediante resolución 0253 del 2007, el cual se constituye en el compromiso esencial de todos los funcionarios que hacen parte del Instituto para el desarrollo de las tareas dentro de parámetros éticos y conductas íntegras que contribuyan al mejoramiento continuo de la gestión institucional con lo cual se verá beneficiada la ciudadanía en general.
- Se cuenta con el CODIGO DE INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO se documenta la estructura Organizacional en el Capítulo **60.027.05-008**.
- Se cuenta con un PLAN DE ACCION , el cual contiene acciones encaminadas a fortalecer y dinamizar cada uno de los componentes del PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.

4.7 MATRIZ DE RIESGOS DE ANTICORRUPCION (EXCELL)

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

EMITIDA A	FECHA PROGRAMADA	ELECTRONICA
GERENTE	25/01/22	✓
PROFESIONAL UNIVERSITARIO PLANEACION E INVENTARIOS	25/01/22	✓



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 12/05/2020	Página 27 de 28
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	-----------------

JEFE OFICINA ASESORA COMERCIAL	25/01/22	✓
COORDINADOR GRUPO DE LA GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	25/01/22	✓
PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CARTERA Y CONVENIOS	25/01/22	✓
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	25/01/22	✓
TESORERO GENERAL	25/01/22	✓
PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA JURÍDICA	25/01/22	✓
TÉCNICO EN INFORMÁTICA	25/01/22	✓

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.
05	16/01/2019	Revisado y actualizado según Resolución 0046 del 16 de enero del 2.019
06	28/11/2019	Se modifica el numeral "4.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO", de la siguiente manera: En la página web www.idesan.gov.co en el espacio atención al ciudadano se pueden realizar PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS.
07	20/01/2020	Revisado y actualizado, nueva imagen institucional cuatrienio "Siempre Santander" y se agregó el componente mecanismos para la transparencia y acceso a la información



REVISION	FECHA	DESCRIPCION
09	25/02/2021	Se realiza una actualización al "PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO, Incluyendo el numeral 4.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES .
10	11/01/2022	Se realiza una actualización al "PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO para la vigencia 2022." Modificando la vigencia e incorporando al Plan de Excell la columna de SEGUIMIENTO-EVIDENCIA
11	30/01/2023	Se realiza una actualización al "PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO" para la vigencia 2023

CECILIA VIRVIESCAS BONNET

Profesional Universitario

Area de Planeacion e Inventarios



Aprobado en Comité # 01 de 2023 "Por medio del cual se actualiza el Plan Anticorrupcion y Atencion alciudadano" a version 11.

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO version 11. AÑO 2023					Hace parte de la política "TRANSPARENCIA, PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO"
PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO					NORMA: LEY 1474 DE 2011 "ESTRATEGIA PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION"
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	MECANISMO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
POLITICA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS	SOCIALIZAR LA POLITICA DE RIESGOS DE CORRUPCION. Fuente . Resol N. 0097 de Febrero 25 de 2021 : 4.1, SUB COMPONENTE 1:POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCION Y MANUAL SARO establece la metodología para su control y mitigacion.	Virtual	Planeacion y Riesgos	febrero	
	Generar 2 boletines al año sobre posibles situaciones de Corrupcion	Virtual	Planeacion	junio octubre	
IDENTIFICACION DE RIESGOS	Revisión del mapa de riesgos de corrupcion con los responsables de procesos, para incluir o modificar los Riesgos si es del caso	Virtual	Oficina de Riesgos	Marzo	
VALORACION	Revisión anual por parte de la oficina de gestión de riesgos para identificar si se materializo algún riesgo de corrupción	Formato riesgos		Marzo	
	Revisión anual de los controles con los líderes de cada procedimiento	Medir la eficacia en los controles		Marzo	
PUBLICACION "Ley 1712 de 2014" Ley de Transparencia y del Derecho a la informacion publicac Nacional .	Publicar en la página web del Instituto el Plan anticorrupción y Matriz de Riesgos	pagina WEB	Planeacion	Enero	
	Socializar a los funcionarios y contratistas	Anual - Virtual	Planeacion y Riesgos	Febrero	
SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES					
EI SISTEMA UNICO DE INFORMACION DE TRAMITES – SUIT:	Gestionar y aprobar por parte del DAFP' en el modulo de Gestión de formatos integrados – Inscritos,	apoyo de Contratista	COMERCIAL -PLANEACION	noviembre	
	Gestionar en la plataforma de Racionalizacion de tramite				
	Gestionar en la Racionalización de tramite				
	Gestionar el ingreso al portal				
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS pag 70 MIPG					
GENERAR UNA ESTRATEGIA EN MATERIA DE COMUNICACIONES	Establecer los mecanismos a utilizar, la periodicidad	canales	Comercial	ANUAL	
	medir la efectividad de los medios	Encuestas	Comercial	ANUAL	

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Mejorar la calidad y accesibilidad de los tramites y servicios y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.	Monitorear el servicio	Comercial	Julio
2 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION	Sistematizar INSTRUMENTO VENTANILLA ÚNICA Y MANEJO DE LAS PQRS D EN EL IDESAN, CODIGO: 60.027.04-001-01	se cuenta con el instructivo debidamente implementado y funcionando	planeacion	2024
	Revisar la Pagina web	Generar mejoras según recomendaciones del DX FURAG	sistemas	junio
3. TALENTO HUMANO	Plan de Capacitacion anual de talento humano una capacitación orientada a la mejora continua en la cultura del Servicio al Ciudadano.	Solicitar a talento humano incluir en el Plan de capacitación Institucional de cada vigencia	Area Administrativa y financiera	2023

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

1. TRANSPARENCIA ACTIVA	LEY 1712 DE 2014. (AMPLIA LOS SUJETOS OBLIGADOS) Generar un plan de reporte de informacion y las fechas por procesos. SISTEMA DE INFORMACION PARA EL REGISTRO, SEGUIMIENTO, MONITOREO Y GENERACION DEL INDICE DE CUMPLIMIENTO (ITA) DE LOS SUJETOS OBLIGADOS EN LA LEY 1712 DE 2014	crear un cuadro de informacion y responsables. Monitoreo en pagina Web y reporte a las oficinas por control interno Redireccionar	Control Interno,	I Semestre
2. TRANSPARENCIA PASIVA	LEY 1712 de 2014 .Existe una actividad orientada a las PQRS D, debemos contar con un formato electronico canales de informacion para diferentes etnias , lengua, discapacidad visual y auditiva etc.	Revisar formato PQRS D	Comercial y planeacion	2023
3. ELABORACION DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN:	Actualizar las TRD, una vez se apruebe la nueva planta administrativa	Gerencia nueva planta y planeacion ajuste TRD. Contratacion empresa externa especializada	Gerencia	2023
4 CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	MIPG v 3 pag 71	MIPG - Diseñar los criterios y permitir la accesibilidad	Talento humano	junio
5 INDICE DE INFORMACION CLASIFICADA Y RESERVADA	Aprobado por RESOLUCION 0390 NOV 11 DE 2020	NUEVAMENTE SOCIALIZARLO AL CORREO DE LOS FUNCIONARIOS .	Planeacion-gestion documental	Febrero

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

N/A	Contamos con CODIGO DE INTEGRIDAD 60.039.02-215 S.G.C.	Divulgarlo	Talento Humano	Enero
-----	--	------------	----------------	-------


CECILIA VIRVIESCAS BONNET
 Profesional Universitario
 AREA DE PLANEACION E INVENTARIOS



MATRIZ DE RIESGOS ANTICORRUPCION 2023- MODULO SIARE

version 11

Actualizada año 2023

Table with 21 columns: Macroproceso, Proceso, Riesgo, Descripción del Riesgo, Actividad, Causa, Efecto, Área, Tipo de Impacto, Agente Generador, Tipo de Evento, Frecuencia, Impacto, Exposición RI, Control, Política de Manejo, Clase, Tipo, Formalización, Experiencia, Documentación, Exposición RR. It contains 7 rows of risk data.

CECILIA VIRVIESCAS BONNET
Area de Planeación e Inventarios

FUENTE: MATRIZ.SIARE - IDESAN