



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO INFIDER 2018

El Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaralda-INFIDER está comprometido con el desarrollo, progreso y fomento del Risaralda a través de líneas de crédito que le permita a los Entes Territoriales y a las empresas del Departamento de Risaralda acceder a estas líneas de crédito para desarrollar programas de fomento y desarrollo ayudando así a la construcción de un Departamento incluyente con prioridad en lo Comunitario y demostrando que Risaralda es un Departamento verde y emprendedor: un instituto que se esfuerce porque los recursos lleguen a los ciudadanos. Una entidad para la Gente, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

Todo esto se traduce en generar confianza en la ciudadanía, para que puedan participar e intervenir en la administración pública y sobre todo con el INFIDER, ya que la estructura del Estado y de nuestra entidad está al servicio de todos los ciudadanos de nuestro Departamento para la efectividad de sus derechos.

Para esto el INFIDER ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, en lo que respecta a esta Entidad se construyó y elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el periodo 2016-2019.

ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

El INFIDER cuenta con un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y el MECI, definido por procesos y procedimientos; con mapa de riesgos por procesos, identificándolos, así como sus causas, clasificando los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores, también se cuenta con los mapas de riesgos de la corrupción. Por lo cual la metodología de este sistema se validará con la definida por el Programa



Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción -PPLCC, de acuerdo con las instrucciones que impartirá el PPLCC en el año de 2018 de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la ley 1474. Igualmente el INFIDER desde el 2011 se encuentra revisando el mapa de riesgos de contratación y haciendo los respectivos ajustes de los cuales se tomarán insumos para determinar los riesgos de corrupción en esta materia.

Desde la vigencia del 2012 el INFIDER ha estado programando la divulgación permanente del Estatuto Anticorrupción a cargo del Grupo MECI con el acompañamiento y asesoría de la Oficina de Control Interno.

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en la página WEB principal del INFIDER en el enlace Atención al Ciudadano se cuenta con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de esta entidad. En el año de 2018 se publicará trimestralmente una nota en la página Web y en la Intranet (pública) de la entidad para la divulgación del enlace por medio del cual se puede presentar las denuncias por hechos de corrupción.

2. ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITES

- **ESTRATEGIA:** Democratización de la Administración Pública. El INFIDER dentro de las políticas y estrategias planteadas en el Plan Estratégico 2016-2019 establece seguir fortaleciendo y manteniendo el MECI y el S.G.C y por ende establecer que la mayoría de los trámites y servicios que presta la entidad deberán estar en línea a través de la página web. Tomando como base el plan de actividades de racionalización de trámites, alineado con trámites del DAFP2012.
- **META:** A 2019 el 100% de todos los trámites y servicios del INFIDER deberán estar en línea y publicados en la página web.
- El INFIDER ha elaborado la matriz de modificación o supresión de regulaciones, procedimientos administrativos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, consolidado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Presidencia de la República.

3. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Página Web www.infider.gov.co Con actualización permanente presenta información relacionados con los planes, programas y proyectos de la entidad
- Grupo de Atención al Ciudadano Encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, crea relaciones de respeto y fortalece la imagen institucional centrada en el ciudadano.
- Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, en Atención al Ciudadano enlace Consulta, Quejas y Reclamos puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.



- Interactúe con el Instituto Financiero para el Desarrollo y Fomento del Risaralda INFIDER en:
 - A través del correo electrónico infider@infider.gov.co presente sus consultas.
 - En la Sede del INFIDER calle 19 No 7 – 53 pisos 4 y 5 Ed. Lotería de Rda.
 - La línea gratuita: 01800018240
 - Buzones físicos ubicados en cada piso donde funciona la Entidad.
 - En el conmutador (6) 3116844 extensiones 102-111
 - Vía Fax: (6) 3341269

• **Atención al Ciudadano**

- El INFIDER Ofrece espacio y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos y actualización en los diferentes temas misionales en la sede principal o a través de capacitaciones y visitas semanales, que están a cargo de funcionarios expertos que desarrollan la actividad comercial de la entidad.
- El INFIDER cuenta con un amplio portafolio de servicios que le ofrece a la comunidad Risaraldense a través de los municipios y empresas del orden municipal y departamental, además se ha formulado y elaborado el Plan Estratégico 2016-2019 así como el Plan de Acción para la vigencia 2018 con los indicadores de logro para que cualquier persona pueda acceder a esta información y saber de primera mano cómo es que funcionan los procesos al interior de la entidad.
- El INFIDER ha elaborado los Protocolos de atención al ciudadano que Estandarizan la atención al ciudadano por los canales presencial, verbal y virtual siguiendo las normas de calidad para esta actividad, mejorando la percepción de los ciudadanos y creando la cultura de servicio amable, efectiva y oportuna sobre los servicios de la entidad.



☐ **Mecanismos de participación ciudadana**

MECANISMO	OBJETIVO
Proceso de contratación (Audiencias Públicas)	Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
Proceso de gestión (Acciones de tutela)	Permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
Proceso de gestión (Derechos de petición)	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
Proceso de toma de decisiones <u>Buzón de sugerencias</u>	Permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad.
Proceso de vigilancia y control (Veedurías ciudadanas)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.
Proceso de vigilancia y control <u>Buzón de quejas y reclamos</u>	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área del INFIDER. A través de este medio también pueden hacer consultas sobre los temas del INFIDER.



MARCO LEGAL

- Ley 1474 del 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 2641 del 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Ley 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- 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.
- Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción 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.
- Decreto 2641 de 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.
- Conpes 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Conpes 3650 de 2010 Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Conpes 3654 de 2010 Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.