



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander



**Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO  
VERSIÓN 3 - 2022**



## INDICE

### PRESENTACIÓN

#### 1. GENERALIDADES

##### 1.1. Marco Normativo

##### 1.1.1. Internacional

##### 1.1.2. Nacional

##### 1.1.3. Otros documentos

#### 2. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

#### 3. DIAGNOSTICO

#### 4. OBJETIVOS DEL PLAN

##### 4.1. Objetivo general

##### 4.2. Objetivos específicos

#### 5. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN DEL INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE NORTE DE SANTANDER – IFINORTE

##### 5.1. Componente 1. Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción

##### 5.2. Componente 2. Racionalización de Trámites

##### 5.3. Componente 3. Rendición de cuentas

##### 5.4. Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

##### 5.5. Componente 5. Transparencia y acceso a la información

##### 5.6. Componente 6. Iniciativas adicionales

#### 6. ALCANCE

#### 7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

#### 8. METODOLOGÍA

#### 9. MONITOREO Y SEGUIMIENTO

#### 10. PRESUPUESTO

## PRESENTACIÓN

El Instituto Financiero para el Desarrollo de Norte de Santander- **IFINORTE**, creado mediante ordenanza # 010 del 28 de noviembre de 1974, es un establecimiento público de carácter departamental, dotado de Personería Jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, cuyo fin primordial es el desarrollo integral económico-social y cultural del Departamento mediante la prestación de servicios de créditos y de garantía en obras de servicio público para beneficio de los municipios y el departamento.

IFINORTE, en cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y las políticas de gestión y desempeño incorporadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC con el propósito dar continuidad a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano en la vigencia 2022.

Por todo esto, se diseña **EL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**, para que sea la comunidad el primer beneficiario de los servicios que presta el Instituto Financiero para el Desarrollo de Norte de Santander y por ende este orientada a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Este Plan tiene como objetivo dar a conocer a los grupos de interés y ciudadanía en general las estrategias, acciones y medidas que permitan a IFINORTE la prevención y mitigación de la ocurrencia de eventos de corrupción; las acciones establecidas para lograr la racionalización y optimización de los trámites institucionales; los ejercicios de rendición de cuentas sobre la gestión institucional que tienen como objetivo promover la cultura del control social; las acciones para lograr el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano y los grupos interesados de la Entidad; el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública; y estrategias encaminadas a garantizar la ética bajo los principios de articulación interinstitucional, excelencia, calidad, aprendizaje e innovación, integridad, transparencia y confianza.

## 1. MARCO NORMATIVO

### 1.1. Internacional

- a) Convención Interamericana Contra la Corrupción (CICC)
- b) Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción (CNUCC)

### 1.2. Nacional

- a) Constitución Política de 1991
- b) Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- c) Ley 412 de 1997, por la cual se aprueba la "Convención Interamericana contra la Corrupción", suscrita en Caracas el 29 de marzo de mil novecientos noventa y seis.
- d) Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- e) 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.
- f) Ley 970 de 2005, por medio de la cual se aprueba la "Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en Nueva York, el 31 de octubre de 2003.
- g) Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- h) Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- i) Ley 1712 de 2014, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática" Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- j) Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- k) Ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- l) Ley 1778 de 2016, por 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.
- m) Ley 1955 de 2019, por la cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, pacto por la equidad"
- n) Ley 2195 de 2022, por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- o) Decreto Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- p) Decreto 1499 de 2017, Capítulo 2, Artículo 2.2.22.1 Políticas de Gestión de Desempeño Institucional.
- q) Decreto 1450 de 2012, por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
- r) Decreto 2641 del 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- s) Decreto 943 de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- t) Decreto 1081 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- u) Decreto 1083 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- v) Decreto 124 de 2016, por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- w) Decreto 1166 de 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- x) Decreto 672 de 2017, por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
- y) Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083



de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

- z) Decreto 2106 de 2019, por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

### 1.3. Otros documentos

- a) Documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" Versión No.2 de 2015.
- b) Guía de servicio al ciudadano. DAFP – ESAP.
- c) Guía para la inscripción y racionalización de trámites y servicios de la Administración Pública. DAFP
- d) Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015.
- e) Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

## 2. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

El Instituto Financiero para el Desarrollo de Norte de Santander **IFINORTE**, es un establecimiento público de carácter departamental, dotado de Personería Jurídica, Autonomía Administrativa y Patrimonio Propio, creado mediante la Ordenanza 10 del 13 de diciembre de 1974 y reglamentado por el Decreto 43 Bis del 30 de enero 1976 y la Ordenanza 070 Bis del 3 de diciembre de 1993.

**IFINORTE**, Es el resultado de un proceso de modernización estatal; que contribuye al desarrollo económico y social de la región Nortesantandereana mediante la financiación de sus inversiones, la administración de sus recursos, el fomento y la participación en empresas de economía mixta y de la prestación de servicios de asesoría en aspectos de mejoramiento y gestión institucional.

Es el Instituto de Fomento y Desarrollo Regional. Está comprometido con el desarrollo socio económico y cultural del Departamento de Norte de Santander, apoyando a los entes territoriales y entidades públicas a través de Créditos, Convenios, Capacitaciones y Asesorías en el fortalecimiento de proyectos productivos que permiten la consolidación de nuestros clientes.

### Misión

Generar desarrollo económico y social mediante la prestación de servicios financieros y gestión de proyectos, que impulsen y promuevan el desarrollo del Departamento Norte de Santander.

### Visión

Ser reconocido en el año 2022 como Instituto de Fomento y Desarrollo líder en la financiación, cofinanciación y administración de proyectos que contribuyan al desarrollo del Departamento Norte de Santander.

### Objetivos de Calidad

- Optimizar la prestación de servicios
- Incrementar el nivel de colocaciones
- Gestionar y optimizar la administración de proyectos y recursos financieros
- Obtener mayor nivel de satisfacción del cliente externo
- Fortalecer y mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de calidad
- Promover el mejoramiento del bienestar social y



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

económico del  
departamento

- Mejorar el bienestar laboral

### Política de calidad

En **IFINORTE** estamos comprometidos con el desarrollo de la comunidad, mediante la optimización de servicios financieros, fundamentados en los principios de eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad y MECl, garantizando la sostenibilidad financiera y económica del Instituto, el mejoramiento continuo y la satisfacción de nuestros clientes.

### Funciones

El Instituto Financiero para el Desarrollo de Norte de Santander IFINORTE tiene como funciones las siguientes:

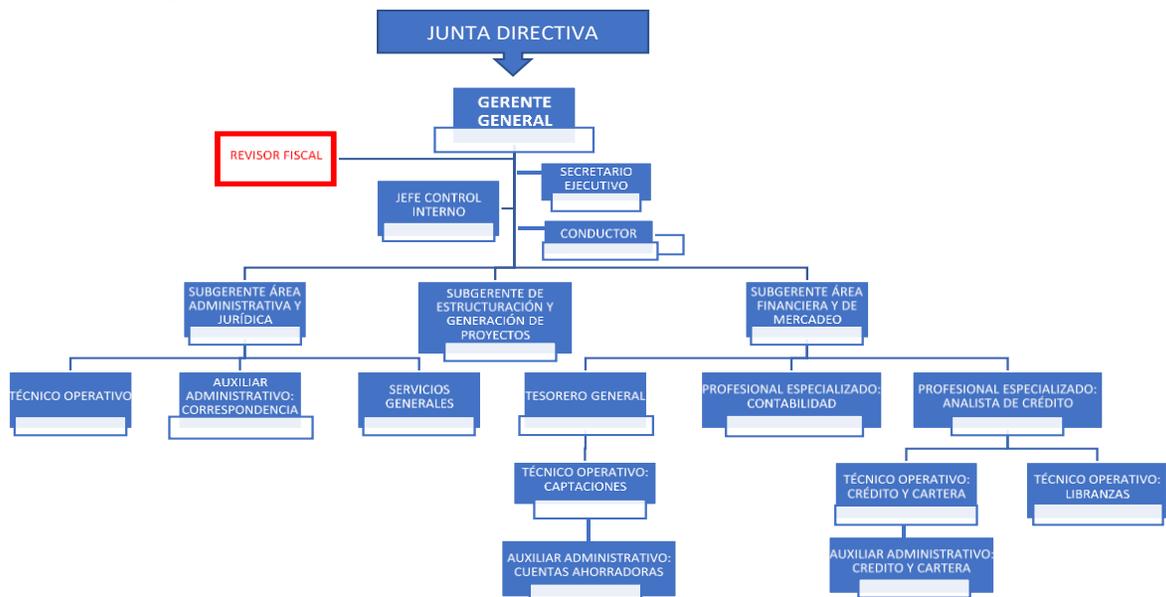
- a. Gestionar y obtener créditos de entidades financieras del Interior o Exterior, destinados a programas de desarrollo en el Departamento, sus municipios, garantizándolos directamente o con el respaldo del Departamento o del respectivo municipio.
- b. Captar dineros que a cualquier título provengan de Entidades Públicas, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

- c. Administrar los recursos económicos puestos a disposición por el Departamento u otras entidades.
- d. Conceder préstamos con garantía conforme al manual de créditos del Instituto y demás disposiciones que existan para el efecto.
- e. Servir de intermediario financiero entre las Entidades Financieras de cualquier carácter y los municipios del Departamento.
- f. Redescantar ante la Financiera de Desarrollo Territorial S.A. FINDETER, los créditos otorgados por el Instituto, al Departamento Norte de Santander, sus entidades descentralizadas, los municipios.
- g. Asociaciones de municipios, para la realización de los programas y proyectos de desarrollo de infraestructura.
- h. El Instituto suscribirá con el Gobierno Nacional, los Ministerios y sus entidades descentralizadas, los convenios necesarios que le permitan recaudar y/o administrar recursos procedentes de la prestación de servicios públicos nacionales y del



- presupuesto nacional.
- i. Así mismo, el Instituto suscribirá con el Departamento, los municipios de Norte de Santander y sus entidades descentralizadas, convenios para tramitar el pago de participaciones, auxiliares, aportes y administrar los dineros provenientes de estas operaciones.
  - j. Los servicios de intermediación del Instituto serán remunerados de acuerdo, con las tasas y tarifas pactadas en el convenio.
  - k. Prestar asesoría técnica y legal a los solicitantes de los servicios del crédito de IFINORTE.
  - l. Recibir aportes de Entidades Oficiales Nacionales y Gobiernos Extranjeros.
  - m. Suscribir con el Departamento convenios o acuerdos para el manejo de los créditos puente de recursos provenientes del Presupuesto Nacional y/o Departamental y sus entes descentralizados con destino a los municipios.
  - n. Otorgar recursos del crédito para la cofinanciación de los programas del Departamento o de sus municipios.
  - o. IFINORTE podrá impulsar, generar, promover, gerenciar, participar, dirigir y/o ejecutar planes o proyectos de fomento buscando el desarrollo integral del Departamento y sus municipios en actividades económicas, sociales, culturales, deportivas y agrícolas, siempre que la actividad o el servicio tengan relación con el bien común y el interés general.

## Estructura orgánica de IFinorte



## Mapa de procesos de IFinorte

IFinorte cuenta con un Sistema Integrado de Gestión, definido por procesos y procedimientos.



## Articulación con el Modelo Integrado de Gestión (MIPG)

Bajo la perspectiva del MODELO INTEGRADO DE GESTION (MIPG) en donde converge el sistema de desarrollo administrativo, el sistema de gestión de calidad para lograr la satisfacción de las necesidades de la población a través de la promoción y estímulo a los procesos inherentes a la administración pública territorial, que garanticen la lucha y prevención de la corrupción. Es así como, se concibe MIPG bajo los lineamientos de la Ley 1499 de 2017 como un punto de partida en materia implementación de dicha política; ejerciendo aplicabilidad a partir del ciclo de denominado dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar, y controlar la gestión de las organizaciones públicas o como en este caso nuestro Instituto Financiero; una vez usado este mecanismo se obtienen resultados tendientes a presentar experiencias exitosas en lo que se refiere a planes de desarrollo y la satisfacción de necesidades y resolución de problemas incluyendo la integridad y calidad inmersas en el servicio.

### 3. DIAGNÓSTICO

A continuación se presenta el informe de Control Interno al seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción del tercer cuatrimestre de 2021 efectuado el día 23 de diciembre de 2021, el cual se fundamenta en la observación y análisis documental, a través del seguimiento al archivo documental y denuncias recibidas.

RESULTADOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Se presentó informe de gestión, acompañado de video institucional.</li> <li>*Se publicó el informe de gestión de la entidad en la página web.</li> <li>*A través de las Asesoras Comerciales, se difundió el portafolio de servicios de la entidad.</li> <li>*Se evaluó la satisfacción del cliente.</li> <li>*La entidad cuenta con buzón de sugerencias, quejas y reclamos.</li> <li>*Se realiza seguimiento a la contratación mediante auditorías internas.</li> <li>*Se está adelantando el proceso del SUIT.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* No se ha consolidado el proceso con las organizaciones civiles y veedurías ciudadanas.</li> <li>*No se programó evento de rendición de cuentas.</li> </ul>
CONCLUSIONES	
<p>Una vez analizada la información contenida en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, correspondiente al tercer cuatrimestre de 2021, se puede inferir, que no se presentaron hechos relevantes o actos asociados a temas de corrupción, previstos en el estatuto.</p> <p>Se debe trabajar en consolidar el proceso de rendición de cuentas, organizaciones civiles y veedurías ciudadanas, diseñando una estrategia para que la información de la entidad fluya a ese tipo de organizaciones o terceros.</p>	

## 4. OBJETIVOS DEL PLAN

### 4.1. Objetivo general

Establecer las estrategias de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano de Ifinorte en la vigencia 2022, para la prevención, seguimiento y control de los riesgos de corrupción identificados en los procesos e incrementar la confianza ciudadana.

### 4.2. Objetivos Específicos

- Identificar, analizar y valorar los posibles hechos generadores de corrupción a los cuales sea susceptible el Instituto, a través de la construcción del mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de control, monitoreo, revisión y seguimiento.
- Establecer el Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo con la “guía para la gestión del riesgo de corrupción”.
- Implementar las estrategias definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022 y realizar las actividades orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción.
- Realizar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y/o automatizar los trámites existentes en el Instituto, que permitan aumentar la eficiencia de los procesos y los servicios prestados.
- Hacer visible la gestión de IFINORTE a los grupos de interés, informando, explicando y dando a conocer los resultados de la gestión del Instituto a los ciudadanos, entidades del sector público y privado, órganos de control y partes interesadas, mediante mecanismos asertivos y adecuados.
- Mejorar el servicio a través de la racionalización de los trámites y servicios de IFINORTE aumentando el nivel de satisfacción de los clientes, partes interesadas y ciudadanos, gestionando sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias PQRDS.
- Promover la participación ciudadana en la gestión.



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

- Garantizar la transparencia y el acceso a la información pública del Instituto a través de medios físicos y electrónicos.



## 5. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN DEL INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE NORTE DE SANTANDER – IFINORTE

El Instituto Financiero para el Desarrollo de Norte de Santander – IFINORTE se ha comprometido a consolidar los más altos estándares éticos y a cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables. Esta política es de orientar a todas las personas empleadas por la Entidad, o que trabajen para el Instituto en cuanto a las normas y reglamentos aplicables en contra de la corrupción y el soborno. IFINORTE tiene cero tolerancia frente a cualquier conducta que pudiera considerarse soborno o que de alguna manera se considere corrupta.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC Versión 3, está conformado por seis (6) componentes. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC implementa los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación. Los componentes del Plan se describen a continuación:

1. Primer componente: Estrategia de identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
2. Segundo componente: Estrategia Antitrámite.
3. Tercer componente: Estrategia para la rendición de cuentas institucionales.
4. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Quinto componente: Estándares para la atención de petición, quejas, reclamos y sugerencias.
6. Sexto componente: Iniciativas adicionales.

## 5.1. Componente 1. Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción

Mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en la matriz de riesgos institucional existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				
Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos	Divulgar la política de Administración de Riesgos de la Entidad	Realizar dos (2) actividades de apropiación de la política de Administración de Riesgos de la Entidad	Profesional de Riesgos	30-08-2022 30-12-2022
	Comunicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC de la vigencia 2022	Una (1) jornada de socialización con los Líderes de Proceso	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-04-2022
Subcomponente /proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad	Mapa de Riesgos de Corrupción	Profesional de Riesgos y Líderes de Procesos	30-01-2022
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción	Publicar en la página web institucional el Mapa de Riesgos de Corrupción	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-01-2022
	Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano	Promocionar y Divulgar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-01-2022
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo y Revisión	Revisión y ajuste al Mapa de Riesgos	Mapa de Riesgos Revisado	Profesional de Riesgos y Líderes de Procesos	30-08-2022
Subcomponente /proceso 5 Seguimiento	Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Tres seguimientos realizados	Control Interno	30-04-2022 30-08-2022 30-12-2022

## 5.2. Componente 2. Racionalización de Trámites

IFINORTE da cumplimiento al componente de racionalización de trámites estableciendo acciones para la organización de los trámites en las

dependencias misionales del Instituto que atienden solicitudes de usuarios, clientes, y partes interesadas, organizando la información, para optimizar el flujo de información de cada al ciudadano y tener un control al interior de la Entidad.

<b>Componente 2: Racionalización de Tramites</b>				
Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente /proceso 1 Identificación de Tramites	Identificar y Establecer el 100% de trámites y OPAS de la Entidad.	Inventario de trámites y OPAS para ingresar al aplicativo SUIT	Subgerencia Administrativa y Jurídica y Líderes de Procesos Misionales	30-04-2022
	Realizar el registro de Trasmites y OPAS identificados en el SUIT.	Realizar el registro del 100% de los trámites OPAS identificados en el SUIT	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-08-2022
Subcomponente /proceso 2 Priorización de Tramites	Priorizar los tramites a racionalizar, teniendo en cuenta las directrices del DAFP.	Trámites priorizados	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-08-2022
	Capacitación sobre formas de racionalización en el SUIT.	Capacitación a funcionarios designados.	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-04-2022 30-12-2022
Subcomponente /proceso 3 Racionalización de Trámites	Construcción de la Estrategia de Racionalización de Trámites	Elaborar la matriz por cada uno de los trámites, procesos o procedimientos objeto de racionalización. Elaborar la matriz por cada uno de los trámites, procesos o procedimientos objeto de racionalización.	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-08-2022
	Racionalizar los trámites aprobados en el SUIT	Avanzar en la racionalización de los trámites priorizados por la Entidad.	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-12-2022

### 5.3. Componente 3. Rendición de cuentas

A través del tercer componente, se continua con la estrategia que le posibilita al Instituto aumentar la confianza con el Estado y la sociedad, toda vez que la rendición de cuentas tiene como beneficio la posibilidad de informar desde la fuente principal la gestión y resultados logrados.

<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>				
Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Información de Calidad y en lenguaje comprensible	Elaboración y Publicación de informes de cumplimiento del Plan Indicativo y Plan de Acción de la Entidad.	Cuatro (4) Informes publicados	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-03-2022 30-06-2022 30-09-2022 30-12-2022
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Divulgación de información a través de las Redes Sociales.	100% publicaciones realizadas a través de las redes sociales	Gerencia General	30-12-2022
	Promocionar, convocar e incentivar a nuestros clientes, usuarios y comunidad en general sobre la importancia de la participación en la Rendición de Cuentas	Dos (2) Convocatorias efectuadas	Gerencia General	30-12-2022
	Realizar actividad Pública de Rendición de cuentas en conjunto con la Gobernación de Norte de Santander	Una (1) actividad pública de Rendición de cuentas.	Gerencia General	30-12-2022
	Realizar un proceso de Rendición de Cuentas en doble vía con los clientes, usuarios, partes interesadas y comunidad en general de IFINORTE	Una (1) Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Gerencia General	30-12-2022
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	Promocionar a través de la página web la rendición de cuentas y motivar a la ciudadanía a participar	Cuatro (4) campañas publicadas	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-03-2022 30-06-2022 30-09-2022 30-12-2022
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar autoevaluación a la estrategia de Rendición de Cuentas	Una (1) autoevaluación a la Rendición de Cuentas.	Gerencia General	30-12-2022

#### 5.4. Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

A través de este componente IFINORTE continúa con la estrategia que le permite al Instituto mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios

de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

<b>Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b>				
Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Adecuación y revisión de los procedimientos, manuales o protocolos de atención al ciudadano	Revisar el 100% de los procedimientos, manuales o protocolos establecidos para la atención al ciudadano	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-12-2022
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Mejorar los canales atención al ciudadano con una temática incluyente	100% publicaciones realizadas a través de las redes sociales	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-12-2022
	Promocionar, convocar e incentivar a nuestros clientes, usuarios y comunidad en general sobre la importancia de la participación en la Rendición de Cuentas	Dos (2) Convocatorias efectuadas	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-12-2022
	Realizar actividad Pública de Rendición de cuentas en conjunto con la Gobernación de Norte de Santander	Una (1) actividad pública de Rendición de cuentas.	Gerencia General	30-12-2022
	Realizar un proceso de Rendición de Cuentas en doble vía con los clientes, usuarios, partes interesadas y comunidad en general	Una (1) Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Gerencia General	30-12-2022
Subcomponente 3 Talento Humano	Incluir dentro de la concertación de objetivos y metas de la evaluación de desempeño a servidores públicos un objetivo o meta relacionado con la atención al ciudadano	Evaluación de desempeño a servidores Públicos en torno a la atención al ciudadano	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-04-2022
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	Realizar reinducción a los funcionarios encargados de tramitar las PQRSD	Una (1) Jornada de trabajo en donde se especifican los deberes y derechos de los usuarios, clientes y funcionarios respecto al trámite oportuno de las PQRSD	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-12-2022

Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar análisis periódicamente de las mediciones de percepción de los Usuarios respecto al servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo Con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	(3) Tres informes de seguimiento o análisis de los resultados de las encuestas realizadas.	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-04-2022 30-08-2022 30-12-2022
	Divulgar a través de la página Web los medios disponibles de atención al ciudadano por parte del Instituto.	Dos (02) divulgaciones realizadas	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-08-2022 30-12-2022

## 5.5. Componente 5. Transparencia y acceso a la información

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 por 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

### Componente 5. Transparencia y acceso a la información

Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Lineamientos de la transparencia Activa	Cargar La hoja de vida (SIGEP) de los contratistas en el expediente contractual del SECOP II.	Publicación del 100% de las hojas de vida de los contratistas de prestación de servicios, en el SIGEP y SECOP II.	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-04-2022 30-08-2022 30-12-2022
	Publicar en la Página web institucional los planes establecidos en el decreto 612 de 2018.	Publicación de los planes instituciones en la página web institucional.		Subgerencia Administrativa y Jurídica
Subcomponente 2 Lineamientos de la transparencia pasiva	Inventario de las solicitudes de información pública	Informe semestral de las solicitudes de información pública realizada por los usuarios y grupos de valor.	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-08-2022 30-12-2022
Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	Revisión los instrumentos de Gestión de la información Pública	Revisión de dos de los instrumentos de gestión de información pública adoptados por la entidad	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-08-2022 30-12-2022
	Actualización del Sistema Integrado de Conservación SIC	Sistema Integrado de Conservación Actualizado		Subgerencia Administrativa y Jurídica
Subcomponente 4 Monitoreo del Acceso a la información Pública	Informe de Consolidación de los derechos de petición	Dos (02) Informes consolidados	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-08-2022 30-12-2022

### 5.6. Componente 6. Iniciativas adicionales

En el Instituto y dentro de este componente, incluye el Código de Ética y Buen Gobierno, adoptado mediante la Resolución No. G-299 del 11 de noviembre de 2014, es el conjunto de normas de conductas que orientan el desempeño de los funcionarios y contratistas, con el fin de cumplir con la misión y valores corporativos para hacer realidad la visión de éxito de la Entidad.

IFINORTE asume de vital importancia una cultura organizacional enfocada a la satisfacción de las necesidades de los usuarios por ello revela valores que el servidor público del instituto aplica en su cotidianidad como lo son: honestidad, respeto, compromiso, y diligencia; de acuerdo al Código de Integridad del Servidor Público en el Instituto, con el fin de obtener resultados dinámicos en materia de eficiencia, transparencia, en aras de enaltecer el servicio y la integridad pública.

<b>Componente 6. Iniciativas adicionales</b>				
Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Código de Integridad del Servidor Público	Actualizar el Código de Integridad del Servidor Público	Código de Integridad del Servidor Público actualizado.	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-04-2022
	Adoptar el Código de Integridad del Servidor Público	Código de Integridad del Servidor Público adoptado.	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-04-2022
	Socializar Código de Integridad del Servidor Público	Código de Integridad del Servidor Público socializado	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-08-2022
Subcomponente 2 Código de Ética y Buen Gobierno	Actualizar el Código de Ética y Buen Gobierno	Código de Ética y Buen Gobierno actualizado	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-04-2022
	Adoptar el Código de Ética y Buen Gobierno	Código de Ética y Buen Gobierno adoptado	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-04-2022
	Actualizar el Código de Ética y Buen Gobierno	Código de Ética y Buen Gobierno socializado	Subgerencia Administrativa y Jurídica	30-08-2022

IFINORTE adelantará campañas de lucha contra la corrupción dirigidas a:

- a. Fomentar el ejercicio de supervisión de contratos de forma adecuada y oportuna.
- b. Sensibilizar al interior del Instituto sobre los delitos contra la Administración Pública.



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

Adicionalmente, el Instituto se unirá al Día Nacional de Lucha Contra la Corrupción que lidera la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República





## 6. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022 es aplicable a todos los procesos del Instituto Financiero para el Desarrollo de Norte de Santander.



## 7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Administración del Riesgo:** actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de estos.
- **Audiencia pública de rendición de cuentas:** proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales<sup>1</sup>.
- **Audiencia Pública:** proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes, programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos<sup>2</sup>.
- **Ciudadano:** persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones<sup>3</sup>.
- **Control Social:** busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.
- **Corrupción:** uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.
- **Datos abiertos:** son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados, interoperables, accesibles y reutilizables, que no

<sup>1</sup> Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública nacional.

<sup>2</sup> Artículo 33 – Ley 489 de 1998

<sup>3</sup> Documento Conpes 3785 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano

requieren permisos específicos, con el objetivo de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.

- **Diálogo:** son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral. Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin<sup>4</sup>.
- **Emisor:** es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.
- **Grupos de Interés:** personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.
- **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción:** herramienta que le permite a la entidad identificada, analizar y controlar posibles hechos generados de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos<sup>5</sup>.
- **Información:** disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación<sup>6</sup>.
- **Información pública:** es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.
- **Innovación abierta:** busca ir más allá de los límites internos de las entidades, la cooperación con otras entidades o agentes externos juegan un papel fundamental. Es decir, se combina el conocimiento interno con el externo.

<sup>4</sup> Documento Conpes 3654 “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”.

<sup>5</sup> Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

<sup>6</sup> Ibid

- **Lenguaje Claro:** es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar<sup>7</sup>.
- **Matriz de Riesgos:** herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.
- **Rendición de Cuentas:** Expresión del control social que comprenda acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos -entidades- ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr los principios de Buen Gobierno.
- **Riesgo de corrupción:** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.
- **Medio de comunicación:** son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva, a través de uno o más canales definidos.
- **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano<sup>8</sup>.
- **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados<sup>9</sup>.

<sup>7</sup> Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. DNP – 2015

<sup>8</sup> Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

<sup>9</sup> Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

- **Parte interesada:** persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización<sup>10</sup>.
- **Participación Ciudadana:** es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones<sup>11</sup>.
- **Políticas de manejo del Riesgo:** son los criterios que orientan la toma de decisiones para tratar, y en lo posible minimizar, los riesgos en la entidad, en función de su evaluación.
- **Racionalización de Trámites:** facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos<sup>12</sup>.
- **Red social:** sitio web en el cual se crean comunidades virtuales, en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.
- **Rendición de cuentas:** expresión del control social que comprende acciones de peticiones de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno<sup>13</sup>.
- **Riesgos:** posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.
- **Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias:** proceso administrativo implementado por el Departamento Nacional de Planeación para recibir comunicaciones de parte de los ciudadanos. A través de este

---

<sup>10</sup> Norma ISO9000:2002

<sup>11</sup> Constitución Política de Colombia de 1991

<sup>12</sup> Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

<sup>13</sup> Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

proceso se pueden formular peticiones, solicitudes de documentos, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción internos, relacionadas directamente con las funciones del DNP.

- **Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano:** conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública<sup>14</sup>.
- **Trámites:** conjunto de requisitos, pasos o acciones que se encuentran reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio<sup>15</sup>.
- **Transparencia:** principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.
- **Veedurías ciudadanas:** mecanismo democrático de representación que permite a los ciudadanos o a diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público<sup>16</sup>.
- **Rendición de cuentas:** De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por el cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión.

<sup>14</sup> Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

<sup>15</sup> Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3.

<sup>16</sup> Ley 850 de 2003 “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

En el proceso de rendición de cuentas participan las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y los organismos de control.



## 8. METODOLOGÍA

La formulación del Plan inició con la definición del contexto estratégico de la entidad en torno a cada uno de los seis (6) componentes: estrategia de identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, estrategia antitrámite, estrategia para la rendición de cuentas institucionales, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, estándares para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y, contratación, a partir de los cuales se establecieron los posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se puedan presentar en la entidad, se realizó la elaboración de diagnósticos con las diferentes áreas del Instituto, en los que se identificaron las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites institucionales; las necesidades de información dirigidas usuarios y ciudadanos en el marco de la estrategia de rendición de cuentas; la definición del estado de implementación de la política de servicio al ciudadano; el estatus de avance en la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y qué acciones se deben adelantar en el marco de la promoción de la ética y la cultura de la transparencia.

## 9. MONITOREO Y SEGUIMIENTO

El PAAC será monitoreado por parte de la Oficina de Control Interno, por lo que se realizarán mesas de trabajo con las áreas responsables de implementar el plan con el fin de tener alertas tempranas sobre el cumplimiento de este; con la posibilidad de que el Plan presente continua retroalimentación por parte de los ciudadanos a través del correo electrónico [controlinterno@ifinorte.gov.co](mailto:controlinterno@ifinorte.gov.co).

El seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022, será realizado por la Oficina de Control Interno, estos seguimientos se realizarán tres veces al año con los siguientes cortes, así: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

## 10. PRESUPUESTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

Los recursos con que cuenta la entidad para adelantar las actividades en desarrollo del plan y estrategia anticorrupción no se especifican en el plan en forma detallada, dado que el Instituto para desarrollar las actividades para combatir la corrupción se ejecutan inherentemente en el cumplimiento obligatorio de los procesos determinados en la prestación de sus servicios financieros y con las actividades y funciones específicas de cada funcionario en el desarrollo normal actividades y procedimientos establecidos y el mejoramiento de las diferentes estrategias. Así mismo, en cuanto a actividades en la mejora o adecuación física y logística estos se encuentran incluidos en los proyectos relacionados con la tecnología de la información y en la admiración de bienes y mantenimiento.

El presente PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO VERSIÓN 3 – 2022 del INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE NORTE DE SANTANDER, se aprueba en San José de Cúcuta a los treinta y un (31) días del mes de enero de 2022.

(ORIGINAL FIRMADO)  
**SANDRA MILENA ZAPATA ORTEGA**  
**Gerente General**