

**INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO PROMOCION Y  
DESARROLLO DE IBAGUE**

**PLAN ANTICORRUPCION  
Y DE ATENCION AL  
CIUDADANO**

**INFIBAGUE**

**2017**



TELEFONO: 2746888 – 2747222 - 2747444 FAX: 2746410  
E-MAIL: infibague@yahoo.com WEB: www.infibague.com  
IBAGUE - TOLIMA

CLL 60 CRA. 5ª EDIF. CAMI NORTE B/ LA FLORESTA

## **Comité Técnico de Coordinación del Sistema de Control Interno**

**ERLENE LOZANO FERNANDEZ**  
Gerente General ( E )

**GLORIA MILENA CRUZ ALZATE**  
Secretaria General

**CLAUDIA ROCIO GUERRERO GUTIERREZ**  
Asesora Oficina Control Interno

**ADRIANA ISABELA ROJAS SARAVIA**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

**ERLENE LOZANO FERNANDEZ**  
Directora Financiera

**CLAUDIA MARCELA ESPITIA CARDENAS.**  
Director Técnico de Proyectos

**JUAN RICARDO GODOY ARANZAZU**  
Director Operativo y de Gestión Ambiental

**ERLENE LOZANO FERNANDEZ**  
Jefe de Cuentas Especiales ( E )

**LUZ ANGELICA CARVAJAL FRANCO**  
Profesional Especializado División Administrativa

**NANCY VELOZA GUZMAN**  
Profesional Especializado Contadora

**CLAUDIA PATRICIA HEREDIA GARZON**  
Tesorera

**LUIS ENRIQUE ASCENCIO CAMACHO**  
Profesional Universitario Alumbrado Público

**YOR FREDDY OLAYA PAVA**  
Profesional Universitario Plazas de Mercado

**NORMA CONSZANZA AGUDELO RAMIREZ**  
Almacenista

**JHON CARLOS AGUILAR CALDERON**  
Profesional Universitario Sistemas

## **Contenido**

Introducción	4
Objetivos y Alcance	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
Alcance	6
Fundamento Legal	7
Componentes del Plan	9
Primer Componente	10
Gestión del riesgos de corrupción –Mapa riesgos corrupción	10
Link Mapa de riesgos de corrupción	11
Segundo Componente	12
Racionalización de tramites	12
Tercer Componente	13
Rendición de cuentas	13
Cuarto Componente	16
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	16
Quinto Componente	20
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	20
Sexto Componente	22
Iniciativas Adicionales	22

## Introducción

El Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué INFIBAGUE, como entidad pública del orden municipal descentralizada, en cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011 y la ley 1712 de 2014, siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la oficina 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, ha elaborado el presente plan en el marco del programa presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de INFIBAGUE, es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional, que con motivo de esta publicación, deberá ser revisado y ajustado anualmente.

Teniendo en cuenta los componentes que se desarrollan en cumplimiento del plan anticorrupción, el presente documento establece las estrategias planeadas para cada uno de estos:

1. Gestión del riesgo de corrupción –Mapa de Riesgos de Corrupción. De acuerdo con la metodología establecida, en este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de INFIBAGUE y las medidas que se establecen para mitigarlos.
2. Racionalización de trámites. Este componente reúne las acciones de racionalización de trámites de la entidad encaminadas a cerrar espacios propensos para la corrupción.
3. Rendición de cuentas. Este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación con los usuarios, mediante la presentación de los

resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorarla calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta el Instituto.

5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información. Este componente establece 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 el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

6. Iniciativas Adicionales: Este componente establece las iniciativas particulares del Instituto que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

El presente Plan contiene las estrategias y/o actividades de la entidad orientadas hacia el cumplimiento de la política de transparencia y anticorrupción de nuestra entidad y estará a disposición de los clientes y/o usuarios, de contrapartes internas y, en general, de todas las partes interesadas o no en Infibague.

Infibague tiene como Política de Transparencia y Anticorrupción facilitar el acceso a la información, promover el diálogo con nuestros usuarios, la implementación de normas, principios y valores éticos y la implementación de procedimientos y mecanismos de control a nuestra gestión.

## Objetivos y Alcance

### Objetivo General:

Adoptar en el Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué INFIBAGUE el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y la ley 1712 de 2014 “Transparencia y del derecho de acceso a la información pública” y establecer estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y a mejorar la Atención al Ciudadano.

### Objetivos Específicos:

- Establecer el mapa de riesgos de corrupción de INFIBAGUE y sus respectivas medidas de mitigación.
- Establecer acciones de racionalización de trámites para la entidad.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
- Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano.
- Establecer mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- Establecer iniciativas adicionales o particulares de la entidad que contribuyan a prevenir o combatir la corrupción.

### Alcance:

Las medidas, acciones y mecanismos contenidas en este documento, deberán ser aplicadas por las dependencias de la entidad.



## Fundamento Legal

En el Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué INFIBAGUE, se hace necesaria la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedeciendo a las siguientes normas legales:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para 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 la cual se crea la ley de transparencia y del derecho al acceso a la información pública)

- Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública).
- Decreto 2641 de 2012 (Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 124 de 2016 (Por el cual se sustituye el título 4 de la parte I del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al "plan anticorrupción y de atención al ciudadano")
- Decreto 183 de 2001 (Creación Infibague)
- Resoluciones de gerencia.



## Componentes del Plan

### Aspectos Generales:

Con la promulgación de la Ley 1474 de 2011, las entidades que conforman el Estado colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

En este marco, la entidad debe anualmente elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de INFIBAGUE –PAACI-, con el siguiente contenido: (1) Gestión del riesgo de corrupción –Mapa de riesgos de corrupción, (2) Racionalización de trámites, (3) Rendición de cuentas, (4) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, (5) Mecanismos para la transparencia y acceso a la información y (6) Iniciativas adicionales para combatir la corrupción.

La metodología con la que deben ser realizados cada uno de estos componentes, son las contenidas en el decreto 2641 de 2012 y en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y 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")y el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -Versión 2" y "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción” y en los lineamientos que adicionalmente establezcan las entidades que elaboran dicho documento.

## Primer Componente

### GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

El Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué INIFBAGUE, ha establecido los criterios contenidos en la Ley 1474 de 2011 y Decreto 124 de 2016 (Por el cual se sustituye el título 4 de la parte I del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al "plan anticorrupción y de atención al ciudadano") referente a la elaboración e implementación de un Plan de Manejo de riesgos.

La gestión del riesgo de corrupción y la definición del mapa de riesgos de corrupción tienen como finalidad la identificación, análisis y control de los posibles hechos generadores de corrupción tanto al interior como en el exterior de la Entidad, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, de los procesos, la satisfacción de los usuarios y el manejo transparente de los recursos públicos.

En el desarrollo de este componente se realizó la revisión, por parte de la Alta Dirección, de la Política de Administración de Riesgos de la Entidad, en la cual se evidenció que la actual Política establecida por la Entidad cumple con los lineamientos definidos en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción emitida por la Presidencia de la República.

Así mismo, con todos los procesos del Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué INIFBAGUE, se adelantó la revisión y actualización de los posibles riesgos de corrupción en la cual se incluyó la calificación del impacto, la evaluación de los controles y su valoración.

En 2017, la entidad continuará con la implementación de estrategias que permitan mitigar la probabilidad de los hechos identificados y realizará los

seguimientos respectivos para determinar si hay lugar a ajustes en el Mapa de Riesgos inicial.

Consulta y divulgación El Mapa de Riesgos de Corrupción es publicado en la página Web, una vez es construido con los dueños de los procesos y revisado por la Alta Dirección.

Durante el año, se realizan actividades de socialización internas y externas para dar a conocer el Mapa.

Monitoreo y Revisión: Debido a que los riesgos de corrupción son dinámicos, los dueños de los procesos monitorean el funcionamiento de los controles, realizan cambios en las causas si es necesario y realizan las actualizaciones que se consideren pertinentes.

Anexo I: Mapa de riesgos de corrupción

*[Ver Mapa de Riesgos corrupción 2017 INFIBAGUE.xls](#)*

## Segundo Componente

### RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Los servidores públicos del INFIBAGUE, en cabeza de la Gerencia como representante legal, se encuentran participando activamente en la elaboración de 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.

INFIBAGUE, Propenderá por la aplicación integral del decreto ley 019 de 2012 (Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

INFIBAGUE, cuenta con la ventanilla única, donde los usuarios pueden realizar y revisar el estado de su trámite, realizar peticiones, quejas, felicitaciones y reclamos; consulta factura en línea, revisar el sitio web de INFIBAGUE.

Para continuar con la estrategia de racionalización de trámites, la entidad llevara a cabo las siguientes actividades:

Actividades	Indicador	Meta	Responsable	Fecha programada
Verificar los trámites para detectar necesidades de actualización en documentación, pasos o normatividad. Dicha actualización será realizada con los dueños de los trámites al interior de la entidad	No. Tramites verificados actualizados / No. Tramites verificados programados	3 Verificaciones	Oficina de Planeación	Del 01/02/2017 al 31/12/2017

## Tercer Componente

### RENDICIÓN DE CUENTAS.

El Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué INFIBAGUE, como ente descentralizado del orden municipal establece y participa activamente en la rendición de cuentas mediante audiencias públicas realizada por la Alcaldía de Ibagué, en cumplimiento de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia y participación en el manejo de los recursos públicos.

En consecuencia INFIBAGUE dispone la conformación de un EQUIPO DE TRABAJO, denominado Comité Directivo para dinamizar el ejercicio de la rendición de cuentas, el cual está integrado por:

#### Equipo de Trabajo:



**Actividades a Realizar:**

- Realizar seguimiento periódico a las actividades propias del instituto, recopilar informes de gestión por dependencia y consolidar indicadores de gestión para presentar en la rendición de cuentas.
- Se deben entregar a la Alcaldía los informes necesarios para la rendición de cuentas en la fecha que esta misma lo estipule.
- Realizar seguimiento para que se dé respuesta a las propuestas y sugerencias recepcionadas en audiencia pública de rendición de cuentas.
- Realizar audiencia de rendición de cuentas sectorial en caso de ser requerida por la administración central.

Además la entidad con el propósito de cumplir y responder públicamente ante la ciudadanía, establecerá un plan anual de actividades a desarrollar en el transcurso del período establecido.

Dichas actividades se llevaran a cabo de la siguiente manera:

Sub componente	Actividades	Indicador	Meta	Responsable	Fecha programada
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaborar el informe de gestión 2016	Publicación del Documento	Documento de Consulta disponible para la ciudadanía antes del 30 de enero del 2017	Oficina de planeación	Del 01/01/2017 al 30/01/2017
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Dar a conocer a través de la página web el informe de gestión del 2016				
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Informar periódicamente a la ciudadanía a través de la página web y Redes Sociales las actividades desarrolladas como parte de la gestión.	Total publicaciones 11	Una publicación mensual.	Oficina de planeación	Del 01/02/2017 al 31/12/2017
Diálogo de doble vía con la ciudadanía.	Participar en las Audiencias Públicas que realice la Alcaldía de Ibagué, con el fin de establecer un espacio de encuentro, explicación y	Actividades ejecutadas/ Actividades programadas *100	Participar en audiencias públicas	Gerencia General	Del 01/01/2017 al 31/12/2017

	reflexión sobre los resultados de la gestión de la entidad				
Diálogo de doble vía con la ciudadanía.	Disponer de un espacio de diálogo e intercambio de ideas con la ciudadanía a través de un Chat con el fin de promover la participación de la ciudadanía.	(Actividades ejecutadas/ Actividades programadas para el Chat)*100	Un Chat virtual desarrollado	Oficina de planeación	Del 01/02/2017 al 31/12/2017
Evaluación y Retroalimentación a la gestión Institucional	Realizar consultas a la ciudadanía por medio físico o a través de los medios electrónicos habilitados con el fin de propiciar el diálogo y su participación.	Total encuestas en el año 4	Una encuesta trimestral. 4 encuestas al año	Oficina de planeación	Del 01/02/2017 al 31/12/2017
Diálogo de doble vía con la ciudadanía.	Realizar audiencia de rendición de cuentas sectorial en caso de ser requerida por la administración central	Total de audiencias en el año 1	Una audiencia de rendición sectorial	Gerencia General	Del 01/02/2017 al 31/12/2017

## Cuarto Componente

### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué INFIBAGUE, cuenta con diversos mecanismos para que la atención al ciudadano sea amable, ágil y de fácil acceso para la ciudadanía:

#### Atención Personalizada:

En días hábiles atención personal en todas sus dependencias en el siguiente horario:

**Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 12 m. y de 2:00 a 5:00 p.m.**

#### Ventanilla de Atención al Cliente

Brindamos Información de manera personalizada y lo contactamos con nuestros servidores públicos de acuerdo con el tipo de su consulta (Queja, Felicitación y/o Reclamo)



#### Radicación de Correspondencia





Se recibe, clasifica y direcciona toda la correspondencia que ingresa a INFIBAGUE

**Atención Telefónica:**

En días hábiles atención telefónica a través de las líneas en el siguiente horario:

**Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 12 m. y de 2:00 a 5:00 p.m.**

➤ **Líneas Directas**

Gerencia \_\_\_\_\_ 57+(8) 2 74 78 70

Tesorería \_\_\_\_\_ 57+(8) 2 74 17 02

Alumbrado Público \_\_\_\_\_ 57+(8) 2 74 07 76



➤ **Conmutador**



57+(8) 2 74 22 22  
 57+(8) 2 74 68 88  
 57+(8) 2 74 66 66  
 57+(8) 2 74 74 44



➤ **Fax**

57+(8) 2 74 64 10



➤ Línea Whatsapp para reportar inconvenientes con Alumbrado Público  
57+ 3166932670



### Portal WEB



**[www.infibague.gov.co](http://www.infibague.gov.co)**

Disponibile las 24 Horas

Los ciudadanos pueden acceder las 24 horas del día, ingresando a [www.infibague.gov.co](http://www.infibague.gov.co), link contáctenos y allí pueden registrar sus consultas, peticiones, quejas, felicitaciones y reclamos.

### Correo Electrónico

Los ciudadanos podrán enviar sus consultas, peticiones, quejas, felicitaciones, reclamos, invitaciones y en general cualquier requerimiento relacionado con los servicios prestados por la entidad a las siguientes direcciones de correo electrónico:

[Infibague@infibague.gov.co](mailto:Infibague@infibague.gov.co)

[correspondencia@infibague.gov.co](mailto:correspondencia@infibague.gov.co)

[anticorrupción@infibague.gov.co](mailto:anticorrupcion@infibague.gov.co)



### **Redes Sociales Facebook y Twiter**

Los ciudadanos podrán seguir y comentar las actividades del Instituto a través de las redes sociales Facebook ([infibague@infibague.gov.co](https://www.facebook.com/infibague)) y Twiter @infibague

### **Buzón de Sugerencias**



El instituto cuenta con un buzón de sugerencias instalado en el área de la entrada principal, donde los ciudadanos podrán dejar de manera escrita sus sugerencias personales; las cuales serán recibidas diariamente, y se les dará el mismo trámite que cualquier tipo de correspondencia allegada a la ventanilla única de atención al ciudadano.

Las actividades se llevaran a cabo de la siguiente manera:

Sub componente	Actividades	Indicador	Meta	Responsable	Fecha programada
Medios de comunicación	Responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos	No. solicitudes presentadas / No. solicitudes	100%	División Administrativa	Del 01/02/2017 al 31/12/2017

	en la Ley.	atendidas			
--	------------	-----------	--	--	--

## Quinto Componente

### MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

El Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué INFIBAGUE, bajo los lineamientos de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica garantiza el derecho fundamental de acceso a la información pública, facilitando los canales de acceso a la información publicada en la página web de la entidad y a través de los otros canales mencionados en el componente No. 4 del presente plan, a excepción de los documentos considerados como legalmente reservados.

Para el desarrollo de este componente se adelantó el autodiagnóstico del cumplimiento de la publicación o divulgación de información pública de acuerdo con la Ley 1712 de 2014 y su Decreto reglamentario, de tal forma que se identificó el estado de avance y se formularon las acciones para fortalecer los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho a la publicidad de la información por medio de la presentación de datos claros, veraces y oportunos a los diversos grupos de interés, estableciendo las siguientes actividades:

<b>Sub componente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.	No. solicitudes presentadas / No. solicitudes atendidas	100%	División Administrativa	Del 01/02/2017 al 31/12/2017
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Informar oportunamente al ciudadano sobre los costos de reproducción de la información para la atención de la solicitud de acceso a la información pública, velando en pro del ciudadano al menor costo, cuando es impreso y gratuito por correo electrónico	Publicación de los costos en la página web	Informar al 100% de los ciudadanos que requieran esta información.	División Administrativa	Del 01/02/2017 al 31/12/2017
Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	Índice de Información Clasificada y Reservada.	(Número de actualizaciones realizadas a la fecha / Número de actualizaciones programadas)*100	Actualizar y publicar el inventario de la información pública calificada como clasificada o reservada	División Administrativa	Del 01/02/2017 al 31/12/2017

## **Sexto Componente**

### **INICIATIVAS ADICIONALES**

En razón a que la entidad contempla iniciativas adicionales que permiten fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción, a este plan se incorporan, dentro del ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Las tareas adicionales a desarrollar durante el periodo, son:

<b>Sub componente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
Capacitación	Realizar una actividad o jornada de reflexión institucional dirigida a fortalecer el código de ética y valores	No. funcionarios que asistieron a la capacitación /No. funcionarios actividad programada	Actividad de Capacitación Realizada	División Administrativa	Del 01/02/2017 al 31/12/2017