

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión 01

IMPRETICS E.I.C.E.

2022

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
LINEAMIENTOS NORMATIVOS	4
ELEMENTOS ESTRATÉGICOS	5
Misión.....	5
Visión.....	6
Objetivos Estratégicos 2020 – 2023	6
Mapa de Procesos	6
MECANISMOS DE CONTRATACIÓN	7
CÓDIGO DE INTEGRIDAD.....	7
OBJETIVO GENERAL	7
Objetivo Especifico	7
ALCANCE	8
COMPONENTES DEL PLAN.....	8
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción	8
Política de Gestión del Riesgo	8
Componente 2: Racionalización de Trámites.....	9
Componente 3: Rendición de Cuentas.....	10
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	10
Optimización mecanismos para la atención al cliente	10
Medición de la Satisfacción del Cliente.....	11
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.....	11
Iniciativas adicionales.....	11
PRESUPUESTO	12
CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y MONITOREO	12
AJUSTES Y MODIFICACIONES.....	13
MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG	13
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	14
TABLA DE CONTROL DE MODIFICACIONES	14
APROBACIÓN, SOCIALIZACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL PLAN	14

INTRODUCCIÓN

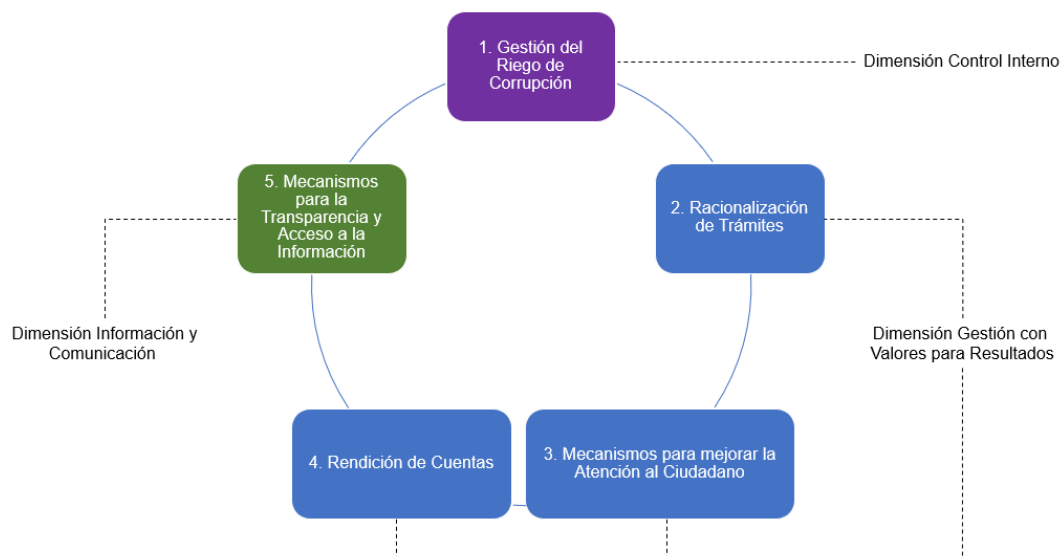
El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC es uno de los planes que se integra en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que involucra acciones transversales de integridad y que contiene la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que debe ser implementada anualmente en las entidades del orden nacional, departamental y municipal, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la 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>> y el Decreto 124 de 2016.

Teniendo en cuenta lo anterior, IMPRETICS E.I.C.E. comprometido en la construcción de estrategias que permitan la lucha contra la corrupción, la gestión transparente, el control y la prevención de riesgos, la racionalización de trámites, la accesibilidad a los servicios, la creación de espacios de participación ciudadana y el mejoramiento de la atención al ciudadano.

Estas estrategias buscan generar más confianza en sus grupos de valor y en la ciudadanía que directa o indirectamente se beneficia con los productos y servicios de la Entidad, direccionando el accionar de la Entidad hacia la transparencia en la gestión y lucha contra la corrupción.

Consecuente con lo anterior, se publica el Plan Anticorrupción de la entidad el cual estará integrado por cinco componentes independientes, el cual servirá como insumo orientador del comportamiento de los funcionarios:

1. Gestión del Riesgo 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
6. Iniciativas adicionales



LINEAMIENTOS NORMATIVOS

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2022 de IMPRETICS es elaborado bajo el marco legal establecido, todo esto con el fin de definir la estrategia anticorrupción que orientará el actuar de la Entidad de manera responsable y transparente:

- **Constitución Política de Colombia de 1991**
- **Ley 134 de 1994**
<<Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana>>
- **Ley 472 de 1998**
Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1649 de 2014**
<<Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República>> en su artículo 15 define las funciones de la Secretaría de Transparencia, y en el numeral 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
- **Decreto 1081 de 2015**
<<Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.>> Título 4 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Decreto 1083 de 2015**
<<Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.>> Capítulo 3, Artículo 2.2.22.3.14. Integra los Planes Institucionales y Estratégicos al Plan de Acción.
- **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.>>
- **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 1757 de 2015**
<< Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.>>, siendo la participación ciudadana una estrategia que deberá estar incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- **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.>>, en cual se establece la información mínima obligatoria a publicar.
- **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.>>
Precisa en el Art. 73 que <<cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano>>, asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia. De igual forma precisa en el Art. 74 que deberá estar publicado al 31 de enero de cada año en la respectiva página web de cada entidad el Plan de Acción respectivo.
- **Decreto 672 de 2017**
<<Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República>>, establece en el Artículo 28 las funciones de la Secretaría de Transparencia.
- **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>>.
- **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>>.

ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

Misión

Somos una Empresa Industrial y Comercial del Estado, operadora y proveedora de soluciones integrales de logística, comunicaciones, informática, material gráfico; ofreciendo productos y servicios con estándares de calidad, respaldo y oportunidad al sector público y privado.

Visión

Ser al 2023 la E.I.C.E. líder en el mercado de soluciones integrales al sector público como privado, convirtiéndonos en el aliado e integrador estratégico del Estado para el suministro de productos y servicios.

Objetivos Estratégicos 2020 – 2023

1. Crecer en forma sostenida y rentable, para contribuir al fortalecimiento institucional, basados en la calidad y confianza de nuestros productos y servicios
2. Establecer una estructura de costos y gastos eficiente y austera
3. Fortalecer la gestión de la Entidad y su autosostenibilidad, a través de reingeniería e innovación en sus procesos
4. Mejorar la gestión de IMPRETICS; que permita la integración de los procesos para una oportuna prestación de los servicios y la sostenibilidad en el tiempo

Mapa de Procesos



MECANISMOS DE CONTRATACIÓN

La contratación en IMPRETICS E.I.C.E. se rige por lo dispuesto en el Manual de Contratación adoptado en el Acuerdo No. 10-03-01-07 de 2019 y estará regida por los Códigos Civil y de Comercio, de conformidad con lo dispuesto en las normas especiales que le sean aplicables según su naturaleza jurídica y las actividades que adelanta.

CÓDIGO DE INTEGRIDAD

IMPRETICS E.I.C.E. ha adoptado el Código de Integridad mediante la Resolución de Gerencia No. 10-35-041 del 10 de octubre de 2018; en el cual se recogen los valores que deben orientar el comportamiento y actuaciones diarias de nuestros servidores públicos, así como el ejercicio de una labor transparente que conlleve al cumplimiento de todas las atribuciones y responsabilidades como Empresa Industrial y Comercial del Estado, a partir de los siguientes valores:

- **Honestidad**
- **Respeto**
- **Compromiso**
- **Diligencia**
- **Justicia**

OBJETIVO GENERAL

Formular y ejecutar estrategias, acciones y medidas que permitan a la entidad, prevenir y controlar la ocurrencia de eventos de corrupción, la accesibilidad a los servicios, promoción de espacios para que la ciudadanía o grupos de interés participe y sea informada de la gestión de la Entidad con la implementación de mecanismos que mejoren la atención al ciudadano, encaminados a la lucha contra la corrupción aplicando el principio de la transparencia en toda la actuación de IMPRETICS, aplicando los lineamientos establecidos por el Departamento de la Función Pública.

Objetivo Especifico

- Establecer lineamientos con el fin de fortalecer en IMPRETICS una cultura de transparencia y autocontrol, generando relaciones de confianza con nuestros clientes, proveedores y grupos de interés, para construir relaciones que perduren en el tiempo.
- Diseñar las acciones que permitan controlar las debilidades identificadas en la elaboración del mapa de riesgo, como resultado del proceso de evaluación y autoevaluación.
- Identificar riesgos potenciales de corrupción que puedan afectar la transparencia en la gestión de la Entidad y evaluar los controles.

- Fortalecer el Sistema de Control Interno de la Entidad.
- Promover la cultura de autocontrol y la autogestión en la entidad.
- Desarrollar iniciativas que mejoren la atención al ciudadano y grupos de interés.
- Facilitar los mecanismos de participación ciudadana.

ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022, es aplicable a todos los procesos de IMPRETICS E.I.C.E.

COMPONENTES DEL PLAN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y generación de estrategias que apunten a movilizar la entidad y hacer visible su actuar, así como su interacción con los grupos de interés, la revisión continua de los trámites y servicios e identificar los posibles riesgos de corrupción definiendo controles para anticiparse.

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción

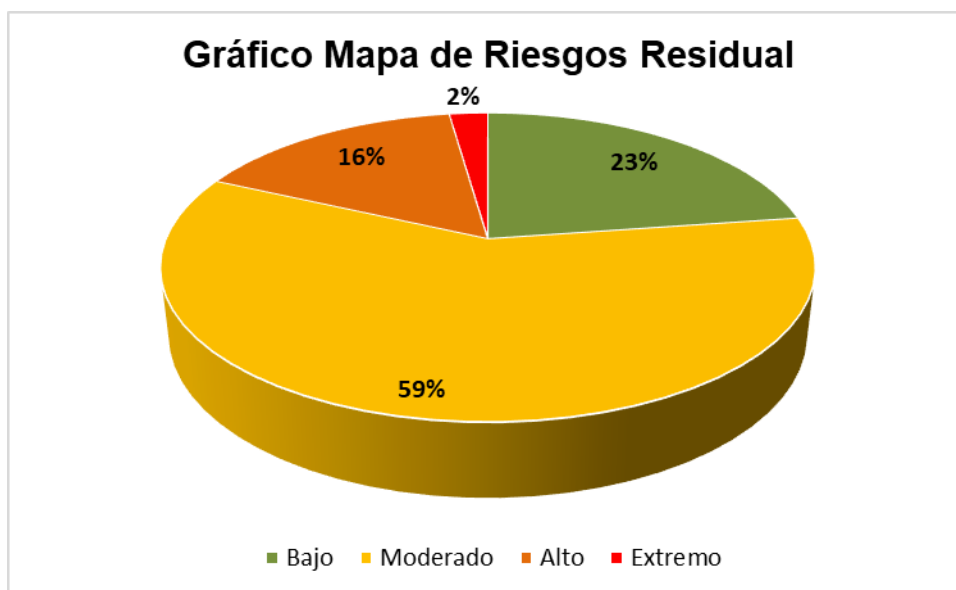
Con el objetivo de fomentar la cultura orientada hacia el autocontrol, IMPRETICS E.I.C.E. ha venido trabajando en la articulación del mapa de riesgos de corrupción bajo la metodología establecida en la guía publicada para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP); así mismo, se toma como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la cual se ha articulado la Política de Administración de Riesgos para establecer el compromiso de la alta dirección y sus funcionarios en cuento a la gestión para prevenir los actos de corrupción en los procesos de la organización.

Política de Gestión del Riesgo

IMPRETICS E.I.C.E. como entidad operadora y proveedora de soluciones integrales de logística, comunicaciones, informática y material gráfico para el sector público y privado; coherente su compromiso de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, con los componentes y elementos que define el MECI, se compromete a ejercer el control efectivo de los eventos de riesgo que puedan afectar negativamente el desarrollo de sus procesos, a través de la identificación, análisis, valoración y administración del riesgo, contribuyendo de esta forma al logro de la misión y objetivos establecidos de la Entidad.

MAPA DE RIESGOS RESIDUAL

		INSIGNIFICANTE	MENOR	MODERADO	MAYOR	CATASTRÓFICO
		1	2	3	4	5
PROBABILIDAD ↑	RARA VEZ 1	BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	ALTO
	IMPROBABLE 2	BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	EXTREMO
	POSIBLE 3	BAJO	MODERADO	ALTO	EXTREMO	EXTREMO
	PROBABLE 4	MODERADO	ALTO	ALTO	EXTREMO	EXTREMO
	CASI SEGURO 5	ALTO	ALTO	EXTREMO	EXTREMO	EXTREMO
		IMPACTO →				



Componente 2: Racionalización de Trámites

El objetivo de este componente es facilitar el acceso de los ciudadanos y grupos de interés a sus derechos y al cumplimiento de sus obligaciones, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con IMPRETICS, pues está orientado a lograr simplificar, estandarizar, eliminar y optimizar los trámites existentes, mediante su actualización con estándares de calidad y el uso de las tecnologías eficientes, buscando lograr mayor transparencia en las actuaciones de la entidad y mejorar el servicio al cliente y al ciudadano.

Componente 3: Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas tiene como propósito brindar espacios para el control social con la participación de la ciudadanía, entes de control y demás grupos de interés, para que sea informada de la gestión y se comprometa en la vigilancia del quehacer de la Entidad, facilitando afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados, sobre sus actuaciones a:

- Ciudadanos y organizaciones sociales y económicas.
- Corporaciones políticas administrativas y Asamblea Departamental.
- Organismos de control, Procuraduría, Contraloría, Personería.
- Autoridades judiciales.
- Otras Entidades del Orden Estatal de nivel nacional o internacional

En este sentido se dispondrá la información en el sitio web de Impretics www.impretics.gov.co

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Con el objetivo de fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano, se han implementado acciones tendientes a mejorar la calidad de nuestros productos y servicios, así como la accesibilidad de la ciudadanía y demás grupos de interés. IMPRETICS ha implementado acciones que buscan garantizar una óptima atención a los grupos de interés y comunidad en general.

Optimización mecanismos para la atención al cliente

IMPRETICS, definió a través de sus Sistema de Gestión, el procedimiento para la atención adecuada y oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias – PQRS realizadas por los clientes, proveedores y grupos de interés en general.

Las PQRS pueden ser recepcionadas de manera física a través del buzón de sugerencias, ubicado en las oficinas de la Entidad, en el sótano de Gobernación del Valle, o a través de la página web de IMPRETICS en el enlace: <https://www.sigiswo.com/portals/0007acd2-7d7b-4b51-bfb8-5631422b1e78/pqrsfs>

IMPRETICS garantizará la adecuada administración del servicio de atención al ciudadano sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias – PQRS, por lo cual realizará lo siguiente:

- Garantizar la oportunidad en las respuestas a las PQRS presentadas por los clientes o ciudadanía.
- Realizar capacitación dirigida al personal operativo en la interacción con los usuarios de la entidad.

- Elaborar semestralmente el informe de PQRS para identificar oportunidades de mejora en cualquier proceso de la Entidad y publicarlo en el enlace de atención al ciudadano.
- Continuar el fortalecimiento de los canales de atención.

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la Entidad, la atención a los grupos de interés y garantizar que los productos y servicio entregados sean prestados respondiendo a las necesidades y expectativas.

Medición de la Satisfacción del Cliente

Uno de los objetivos estratégicos establecidos para el cuatrienio 2020 – 2023, consiste en medir la satisfacción del usuario sobre la calidad de los productos y servicios recibidos por la Entidad, por lo que se realizará mensualmente las mediciones de satisfacción del cliente mediante la aplicación de encuestas. Este ejercicio deberá ser consolidado y tabulado, la cual deberá ser analizada en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para el establecimiento de acciones de mejoramiento sobre las deficiencias detectadas.

Los resultados serán publicados en la página web de la Entidad en el enlace de Atención al Ciudadano.

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información

Para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, se recogen los lineamientos normativos establecidos. Para lograrlo, se desarrollan acciones que permitan el fortalecimiento de las condiciones de divulgación de información con calidad, del reconocimiento de la información generada por la entidad y que le interesa conocer a los grupos de interés, así como la aplicación de criterios diferenciales para la publicación, divulgación y disposición de mecanismos para el acceso a la información, excepto la información y los documentos que sean considerados como legalmente reservados.

La Entidad cuenta con la página web diseñada de acuerdo con los lineamientos de gobierno en línea, en ella se va publicando la información en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y la política de publicación de la información.

Este componente recoge los lineamientos que garantizan el derecho fundamental de acceso a la información pública que se encuentra regulado. Es en este sentido que IMPRETICS E.I.C.E. incluyen en su PAAC 2022 acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública.

Iniciativas adicionales

Se refiere a las iniciativas adicionales adoptadas por IMPRETICS, que ayudan a combatir y prevenir la corrupción y que deben tener como propósito la sostenibilidad de la entidad;

parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos de la entidad; adopción de buenas prácticas empresariales.

PRESUPUESTO

IMPRETICS cuenta con los recursos humanos, tecnológicos, técnicos e institucionales, para garantizar el cabal desarrollo de cada uno de los componentes y subcomponentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2022. El presupuesto para el adecuado funcionamiento de los procesos y procedimientos se encuentran inmersos en el presupuesto general de la entidad.

CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y MONITOREO

IMPRETICS E.I.C.E. está comprometida con el cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2022, su consolidación y publicación, estará a cargo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, de acuerdo con la información emitida por los líderes de procesos y dependencias de la Entidad, así mismo se deberán tener en cuenta los lineamientos que para este fin establezca el Departamento Administrativo de la Función Pública.

El seguimiento al PAAC 2022 es realizado por la Gerencia General con una periodicidad cuatrimestral, y se publicará el correspondiente informe a los 10 días hábiles siguientes al corte, así:

Seguimiento	Corte	Descripción
Publicación PAAC	31 de enero 2022	Una vez elaborado el PAAC debe publicarse en la página web de la entidad.
Primero	Del 1 de enero al 30 de abril del 2022	La publicación deberá surtirse dentro de los quince (15) primeros días hábiles del mes de mayo.
Segundo	Del 1 de mayo al 31 de agosto 2022	La publicación deberá surtirse dentro de los quince (15) primeros días hábiles del mes de septiembre.
Tercero	Del 1 de septiembre al 31 de diciembre 2022	La publicación deberá surtirse dentro de los quince (15) primeros días hábiles del mes de enero.

El nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, será medido en términos de porcentaje con respecto al cronograma planteado de cada responsable:

- De 0 a 59% corresponde a la zona baja (color rojo)
- De 60% a 79% zona media (color amarillo)
- De 80% a 100% zona alta (color verde)

La evaluación y verificación del cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022, será realizado por la Oficina de Control Interno. Dichos seguimientos se realizarán tres veces al año según los cortes ya establecidos al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre del 2022.

Adicionalmente, se hará un seguimiento anual según lo solicitado en el reporte FURAG el cual es requerido por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Así mismo, estará en constante retroalimentación por parte de los ciudadanos y demás grupos de interés a través del correo electrónico atencionalusuario@impretics.gov.co

AJUSTES Y MODIFICACIONES

Una vez aprobado y publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante la respectiva vigencia por parte de Gestión de Planeación y Direccionamiento Estratégico, los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la Oficina de Control Interno; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la Entidad.

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, está dentro de los planes que integra el MIPG, involucrando acciones transversales de integridad y que contiene la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano y que debe ser implementada en las entidades de orden nacional, departamental y municipal, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2001.

El PAAC es de carácter preventivo para el control de la gestión, integrado por una serie de componentes independientes que cuentan con parámetros y soporte normativo propio, desarrollándose en detalle en las siguientes dimensiones:

- **Control Interno:** Gestión del riesgo de corrupción (mapa de riesgos de corrupción)
- **Gestión con Valores para Resultados:** Participación ciudadana, rendición de cuentas, racionalización de trámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- **Información y Comunicación:** mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Lo anterior es la base del compromiso de IMPRETICS E.I.C.E. con la ciudadanía para desarrollar y ejecutar bajo estándares éticos y transparentes, cumplir con las leyes y reglamentos aplicables. Adicional es importante destacar que, en la lucha contra la corrupción, es necesaria una eficiente administración de los controles establecidos, definir las acciones correspondientes para mitigar los riesgos de corrupción para prevenir su materialización; como resultado de la generación de cultura y autocontrol que debe tener

cada proceso en la entidad. Para cumplir con dicho objetivo y minimizar los riesgos de corrupción, es necesario aplicar los lineamientos de esta política integral, en donde el monitoreo debe ser preventivo, continuo basado en mecanismos de calidad, efectividad y transparencia bajo los principios de buen gobierno.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se anexa en la página web de IMPRETICS el archivo Excel que contiene:

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 el Acceso a la Información
6. Iniciativas adicionales

TABLA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

Cuando un documento cambie de versión debe ser identificado con un sello de documento obsoleto.

REV.	APARTADO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN	FECHA
001	Todas las páginas	Creación y aprobación del documento	enero 2022

APROBACIÓN, SOCIALIZACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL PLAN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue aprobado por unanimidad en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño tal como reposa en el Acta No. 1 de reunión del Comité realizada el 31 de enero del 2022. IMPRETICS E.I.C.E. divulgará y publicará el presente plan para conocimiento de todas las dependencias de la entidad y demás usuarios interesados.

Proyecto	Revisó	Aprobó
Armando Rodríguez Cuellar Planeación y Gestión MIPG	Jairo García Londoño Subgerente Administrativo y Financiero	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Dr. Fernando Céspedes Martínez Presidente