

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019**

Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio-IMDER

**Versión 2
ENERO 2019**



1. Introducción

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio-IMDER, cumpliendo con la herramienta "Herramientas para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano", crea un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión con componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio.

El IMDER Villavicencio mantiene el compromiso con la lucha anticorrupción de tal forma que encamina acciones que promueven la transparencia y la participación en su gestión, la optimización de la prestación y acceso a sus trámites y servicios, así como, el mejoramiento del lenguaje, como los canales de atención para todos sus grupos de interés. En este sentido, el presente plan anticorrupción y atención al ciudadano pretende integrar la planeación institucional con sus estrategias contenidas para el año 2019 y continuar con el desarrollo de sus procesos misionales y el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

La construcción del plan fue liderada por la Dirección General del Instituto, con la participación de la sub dirección administrativa y financiera, los responsables de cada uno de los procesos misionales, de apoyo y de gestión, el cual refleja el compromiso frente a la lucha contra la corrupción abanderado por la Alcaldía Municipal de Villavicencio.



2. Descripción IMDER

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación - IMDER de Villavicencio, es una entidad descentralizada de la Alcaldía de Villavicencio creada en 1995, mediante el acuerdo del Concejo Municipal de Villavicencio 057 de ese mismo año.

2.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación – IMDER, es un establecimiento público, dedicado a la prestación de servicio de deporte, recreación, actividad física, y el aprovechamiento del tiempo y proyecta en la región su avance académico e institucional a través de la planeación estratégica, establecidas en la misión, visión y propósitos, definidos de la siguiente manera:

a. Misión.

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación - IMDER, como ente descentralizado tiene la misión de promover el deporte, la actividad física, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, mediante la planeación, ejecución de programas y proyectos articulados con el Plan de Gobierno, el cual está direccionado a satisfacer las necesidades de los diferentes grupos poblacionales del Municipio, a través de la gestión transparente, eficaz y eficiente de los procesos, orientado por un talento humano idóneo comprometido en la optimización de recursos económicos, tecnológicos y de los escenarios deportivos y recreativos.

b. Visión.

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación - IMDER, será líder en desarrollo de los procesos de iniciación, fomento y práctica del deporte, la recreación, actividad física, aprovechamiento del tiempo libre, la educación física y la educación extraescolar, en busca de fomentar mejores hábitos de vida saludable que permita una transformación social, orientada a la calidad de vida y al mejoramiento de la capacidad física de cada individuo y los niveles de competencia en el deporte en los diferentes grupos poblacionales.

c. Principios Éticos

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación - IMDER, se caracteriza por que se reconoce el derecho individual de los servidores públicos a tener sus propias convicciones, sentimientos dentro del marco de Ley. El trato con los compañeros es amable y digno se tienen en cuenta las sugerencias. Los principios éticos son bases o normas morales que deben existir en toda entidad, unidos a valores y a una misión institucional; los principios adoptados por el IMDER, son:

Mejoramiento Continuo. El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio, "IMDER", aplicará todos los procedimientos que le permitan responder oportunamente a los cambios del entorno contando con personal idóneo, capacitado y comprometido en la búsqueda de resultados de gestión mediante el cumplimiento de sus deberes con competencia diligencia y calidad.

Servicio. El éxito de toda entidad está estrechamente vinculado al servicio. Nuestro servicio debe satisfacer y superar las expectativas de quien lo recibe (la comunidad). Los atributos del servicio que presta el IMDER de Villavicencio son: amabilidad, confiabilidad, oportunidad, respeto y tolerancia.

Eficacia. Realización de actividades, planificadas para alcanzar el logro de los resultados esperados.

Austeridad. Los servidores públicos del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio, "IMDER", deben obrar con sobriedad y nacionalización en el uso de los recursos, de tal manera que proyecten una imagen de transparencia en su gestión y de calidad en sus funciones.

Universalidad. Es la garantía de la prestación de servicio a toda la comunidad, a través de los programas, sin ninguna discriminación, en todas las etapas de la vida. Las relaciones con la comunidad son abiertas y se desarrolla a través de los programas institucionales que ofrece el IMDER de Villavicencio.

Compromiso. Las personas que laboran en el IMDER son honestas, capaces y comprometidas con la misión institucional.

Valores Éticos. Los servidores públicos del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio, "IMDER", se comprometen a orientar sus labores bajo los siguientes valores éticos:

Responsabilidad: Capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de las actuaciones y omisiones; es la actitud responsable ante si mismo, frente a los demás y frente a la naturaleza; es conocer y asumir el compromiso personal.

- Aceptar por reconocer las consecuencias de la ejecución u omisión de los deberes.
- Cumplir el horario de oficina.
- Cumplir con las funciones asignadas y encaminadas a los objetivos de la entidad.

Respeto: En el Instituto Municipal de Deporte y Recreación – IMDER, el respeto es el reconocimiento que las diferencias individuales son naturales y fundamentales para la integración y el desarrollo de la entidad. Es la aceptación del derecho de los demás a su propia forma de pensar, sentir y actuar.

Respetamos las diferencias, somos tolerantes ante la diversidad dentro del marco de nuestros principios y valores, procurando mantener el ánimo conciliatorio en todas nuestras relaciones.

Honestidad: Es una forma de vivir conforme a lo que se piensa respetando y siendo justo con los demás. Implica un comportamiento coherente entre el decir y el hacer, con relación al respeto y cuidado de los bienes públicos y privados. Algunas actuaciones son:

- Actuar con transparencia
- Actuar con rectitud
- Actuar con lealtad
- Actuar con honradez

Compromiso. Refleja la capacidad profesional y la constante dedicación que sirva de interés público y al cumplimiento de la misión del Instituto. Es la obligación contraída; disposición para asumir como propios los objetivos estratégicos del Instituto. El servidor público del El Instituto Municipal de Deporte y Recreación - IMDER asumirá el compromiso con el Instituto con su misión y con la labor que desempeña.



Lealtad. El servidor público se consagrará voluntariamente a su trabajo, al Instituto, a sus superiores y compañeros. Es la Fidelidad en el trato o en el desempeño de un cargo. Somos fieles a nuestros usuarios, jefes, subalternos y compañeros, pero ante todo, profesamos lealtad al Instituto al que pertenecemos.

Eficiencia. Es la virtud y facultad de lograr un efecto determinado con el menor uso de recursos. Realizar cumplidamente las funciones a las que está destinado. Es así que los servidores públicos del IMDER, realizan las tareas logrando los objetivos planteados por la Institución, trabajando con esmero de forma tal que las acciones den cuenta del adecuado uso y óptimo aprovechamiento de los recursos públicos.

Transparencia. Es la calidad del comportamiento evidente, sin dudas ni ambigüedad; Es la combinación de la ética y la honestidad para la construcción de entornos virtuosos y confiables. Es la orientación del actuar con equidad, independencia e imparcialidad, respetando los derechos de los ciudadanos y los demás grupos de interés.

Eficacia. Es la capacidad de acción para hacer efectivo un propósito. Es la capacidad para obtener resultados previstos en el menor tiempo posible y con la mayor economía de medios.

Equidad. Es la disposición que mueve a dar a cada uno lo que se merece; atribuir a cada uno, aquello a lo que tiene derecho. En El Instituto Municipal de Deporte y Recreación – IMDER, se trabaja para la comunidad; toda la población tiene acceso a los programas de deporte, recreación, educación extraescolar, educación física y aprovechamiento de tiempo libre, sin discriminar clase alguna o condición social.

Sentido de pertenencia. Es el grado de valoración, gusto, aceptación, compromiso, lealtad que los servidores públicos tienen hacia el Instituto. Entrega y compenetración que asume el individuo para el logro de los programas y objetivos del Instituto.

Justicia: Es el conjunto de reglas y normas que establecen un marco adecuado para las relaciones entre personas e instituciones, autorizando, prohibiendo y permitiendo acciones específicas en la interacción de individuos e instituciones.

Tolerancia: Es el respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias. Es la capacidad de escuchar, observar y respetar las acciones y diferencias de los demás para poder interrelacionarse en forma armónica.



3. Marco Legal

Ley 1712 de 2014 Por la cual se crea la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. Artículo 73. "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" que deben elaborar anualmente todas las entidades, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Ley 489 de 1998 Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.

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.

Decreto 124 de 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"

Decreto 943 de 2014 Por el cual se adopta la actualización del MECI.

Decreto 4485 de 2009 Por el cual se adopta la actualización de la NTCGP 1000 a su versión 2009.

Decreto 2145 de 1999 Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública.

Resolución 3564 de 2015, Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el Parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015.

Decreto 1499 de 2018, Septiembre 11, "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"



4. OBJETIVO GENERAL

Identificar y controlar los riesgos de corrupción que puedan afectar el adecuado cumplimiento de los procesos misionales del IMDER Villavicencio, así como los procesos de satisfacción al usuario, manejo adecuado de los recursos públicos y mostrar una manera transparente a todas las partes interesadas en el tratamiento, manejo, seguimiento y evaluación de los mismos.

4.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar, actualizar e identificar en los procesos de la entidad posibles hechos generadores de corrupción tanto internos como externos, estableciendo controles y acciones a ejecutar por parte de los responsables con el fin de prevenirlos o evitarlos.
- Revisar, actualizar, establecer e implementar la estrategia anti trámites con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar y optimizar los trámites.
- Revisar, actualizar, establecer e implementar actividades para efectuar un ejercicio permanente de rendición de cuentas, propiciando espacios participativos de diálogo entre la entidad y la ciudadanía.
- Revisar, actualizar, establecer e implementar actividades para la gestión del servicio al ciudadano, con el propósito de mejorar los mecanismos establecidos para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en cuanto a la accesibilidad de los trámites y servicios de la entidad, así como la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

5. POLITICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

El Instituto Municipal de Deporte y recreación IMDER; cuenta con funcionarios comprometidos con el cumplimiento de los lineamientos y principios de orden constitucional y legal, con los cuales se rechaza toda practica de malos procesos que generan corrupción, para lo cual el instituto establece las siguientes medidas:

1. Identificación y análisis de riesgos de corrupción y fijación de mecanismos para mitigar dicho flagelo.
2. Fortalecimiento del Sistema de Control interno en la entidad.
3. Mejoramiento en los trámites a cargo del instituto y con ello la eficaz prestación de los servicios del IMDER.
4. Optimizar la rendición de cuentas de la entidad de manera efectiva y continua a través de acciones comunicativas que permitan afianzar la relación entre la comunidad y el IMDER.
5. Mejorar los procedimientos de atención con el ciudadano y la comunidad en general, afianzando el control y seguimiento al trámite de PQR radicados ante el IMDER, para atender las mismas en los términos legalmente establecidos.
6. Sensibilizar al personal del IMDER en términos de ética, transparencia, y vocación del servicio prestado, promoviendo herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción.

7. Construcción del sistema de alertas tempranas en tiempo real que permita identificar en cada uno de sus procesos contractuales los riesgos que se van presentando desde la etapa de planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.
8. Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción e implementación de mecanismos necesarios para mantener actualizado el sitio web del Instituto Municipal de Deporte y Recreación IMDER,

COMPONENTE I. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Política de administración de riesgos	Revisar y/o actualizar la política de administración de riesgos	Política de administración de riesgo revisada y actualizada	Comité MIPG	30/06/2019
	Socializar a todos los niveles de la entidad la política de Administración del Riesgo	Un documento compartido de política de Administración del Riesgo de corrupción en todos los niveles del IMDER	Comité MIPG y Jurídica	30/06/2019
Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar el Mapa de riesgos (Riesgos de corrupción, Riesgos de Gestión)	Mapa de riesgos actualizado	Comité MIPG	30/06/2019
Consulta y divulgación	Socializar al interior de la entidad y con la ciudadanía el mapa de riesgos integrado y retroalimentar observaciones y sugerencias	Mapa de riesgos integrado y retroalimentado con observaciones y sugerencias	Comité MIPG y Jurídica	30/06/2019
Monitoreo y revisión	Mantener actualizado los riesgos de cada proceso, así como sus controles con el fin de prevenir su materialización	Mapa de riesgos integrado, actualizado y ajustado	Todos los procesos	Seguimiento permanente
Seguimiento	Realizar seguimiento a la efectividad de los controles incorporados – riesgos de corrupción	Informe cuatrimestral	Control Interno o quien haga sus veces	Cuatrimestralmente

6. ANTECEDENTES

Durante la vigencia 2016 la Contraloría Municipal de Villavicencio, realizó Auditoría Gubernamental; con Enfoque Integral al Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio, IMDER, producto de esta auditoría la Contraloría Municipal, constituyó tres (3) hallazgos que abarcan los procesos de; contratación, y subdirección Administrativa y Financiera constituyendo el ente de control ocho (8) hallazgos de los cuales cinco (5) ya quedaron subsanados y tres (3) de estos últimos se conoce que uno de los tres tiene incidencia fiscal y los restantes incidencia de tipo administrativa y disciplinaria; es preciso anotar que; El Instituto Municipal de Deporte y Recreación IMDER. Frente a estos hallazgos el IMDER suscribió plan de mejoramiento el 29 de julio de 2016; en donde tal y como se comentó anteriormente se ha venido reportando en las fechas establecidas el cumplimiento de cada uno de estos hallazgos.

En la vigencia 2018, la Contraloría Municipal de Villavicencio; realizó auditoría integral con enfoque integral, en la que la Contraloría Municipal, tipificó 11 hallazgos de tipo administrativo fiscal y penal para estos hallazgos de la misma manera, el Instituto Municipal de Deporte y Recreación IMDER,



suscribió plan de mejoramiento el día 28 de noviembre de 2018, así mismo hasta el día la entidad tiene plazo para dar cumplimiento hasta el 27 de noviembre de 2019.

7. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADADANO

7.1. COMPONENTE I: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Una de las funciones principales del Instituto Municipal de Deportes y Recreación IMDER, es garantizar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de todos los servidores del Instituto, mediante la aplicación de mecanismos desde las diferentes áreas a través de acciones preventivas y correctivas.

Así mismo en el marco de la Implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, viene desarrollando la administración del riesgo como uno de los subcomponentes del sistema de Control Interno, desarrollando las siguientes acciones:

Expedición del procedimiento de administración del riesgo cuyo objetivo apunta a identificar, analizar, valorar y actualizar los riesgos a los que pueden estar expuestos los procesos institucionales, con el propósito de evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales, la integridad y/o continuidad de la misión institucional o los eventos positivos que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento del objeto social de la entidad.

Las medidas para combatir la corrupción son:

- 1) Implementación de las jornadas de inducción y reinducción del personal, fomentando la cultura de la transparencia
- 2) Ajustes en los manuales de funciones y procedimientos
- 3) Mapa de riesgos de corrupción
- 4) Gestión de Riesgos
- 5) Fortalecimiento de los procesos contractuales por el ajuste y revisión del manual de contratación
- 6) Mecanismos para la transparencia y acceso a la información, publicidad de todos los actos públicos en la página web del IMDER y en el SECOP.
- 7) Disposición de un link para que la ciudadanía manifieste sus quejas, inquietudes y reclamos.
- 8) Implementación del plan de capacitación institucional
- 9) Implementación de la política cero hechos cumplidos y legalización de obligaciones que adolecen de requisitos para su legalización.
- 10) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- 11) Elaboración de compromiso anticorrupción por parte de todos los servidores públicos y contratistas del IMDER.

7.2. COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio, establece la política de racionalización de trámites la cual busca brindar a los Ciudadanos mayores facilidades a la hora de acceder a los trámites y servicios que tiene la entidad. Por tal motivo, se han implementado acciones de mejora en la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites existentes.

Metodología: Según la establecida en el documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Departamento Administrativo de la función pública.

Para esto, el Instituto busca continuar con el desarrollo de las fases con las cuales se pueden simplificar los trámites en la entidad y que son presentadas en la siguiente figura

Fases de la Racionalización de Trámites

7.3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

NOMBRE DEL TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	Fecha Programada
Procesos de contratación para adquisición de bienes y servicios	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Actualización del manual de contratación	Subdirección administrativa y financiera	01/06/2019
Otorgamiento de reconocimiento deportivo a clubes deportivos de Villavicencio	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Socialización programada para clubes deportivos, presidentes de las JAC, personal administrativo del IMDER, para dar a conocer los tiempos del trámite	Subdirección Técnica	01/06/2019
Renovación de órgano de administración	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Socialización programada para clubes deportivos, presidentes de las JAC, personal administrativo del IMDER, para dar a conocer los tiempos del trámite	Subdirección Técnica	01/06/2019
Préstamo de Escenarios Deportivos	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Elaboración de la resolución de la reglamentación de cobro por la cesión de escenarios deportivos con fines de mantenimiento	Subdirección Técnica	30/06/2019
Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Seguimiento y auditoría al trámite de PQR	Comunidad en General	01/06/2019

La Rendición de Cuentas es un ejercicio permanente y transversal orientado a fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía, caracterizado por ser un proceso continuo y bidireccional que propicia diálogos entre el IMDER y los ciudadanos sobre asuntos de interés público, que trasciende de ser un simple evento unidireccional de entrega de resultados.

Este componente es la expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y

entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados.

Metodología: Según la establecida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – versión 2" Departamento Nacional de Planeación.

Componente 3: Rendición de Cuentas				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaborar boletín interno virtual sobre actividades y eventos del IMDER con lenguaje claro y comprensible en las comunicaciones internas y externas	Publicación de boletines informativos en la Página Web del IMDER	Subdirección Técnica	30/06/2019
	Divulgar los logros obtenidos por el IMDER a través de nuestra redes sociales y página web	Piezas de comunicación publicadas	Subdirección Técnica	30/06/2019
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Retroalimentar los servicios prestados, mediante la interacción con los usuarios de los mismos, promoviendo la participación ciudadana, con el fin de mejorar la gestión institucional.	Encuestas	Subdirección Técnica	30/06/2019
	Publicar y promover información sobre actividades deportivas y recreativas, para recibir las apreciaciones de la comunidad a través página web y redes sociales	Apreciaciones y comentarios hechos por la comunidad, Resueltos por el IMDER.	Subdirección Técnica	Cada vez que haya publicaciones comentadas por un integrante de la comunidad en general
	Elaboración del informe final y conclusiones de los publicaciones realizadas por el IMDER del año 2019	Informe semestral 2018	Subdirección Técnica	30/06/2019 20/12/2019
	Publicación de los eventos masivos realizados en el año 2019 en la página WEB	Publicaciones de eventos masivos en la página web	Subdirección Técnica	Cada vez que haya eventos masivos realizados por el IMDER
	Divulgación de la oferta institucional de cada programa de deporte, Recreación, Actividad Física y escenarios Recreativos y Deportivos del IMDER	Divulgaciones Realizadas en medios de comunicación y redes sociales.	Subdirección Técnica	A partir de mayo de 2019 hasta diciembre de 2019
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Elaborar e implementar piezas comunicativas sobre Rendición de Cuentas	Piezas comunicativas sobre Rendición de Cuentas	Subdirección Administrativa y financiera	30 de octubre de 2019
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar una audiencia pública, conjunta con la alcaldía de Villavicencio	Audiencia pública	Subdirección Administrativa y financiera	Marzo 2019
	Publicación en la página web la Rendición de Cuentas para abrir el canal y recibir sugerencias y opiniones de los funcionarios	Publicación de la rendición de cuentas	Subdirección Administrativa y financiera	Después de la Rendición de Cuentas

7.4. COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El **IMDER** en este contexto busca mejorar y optimizar el acceso a los trámites y servicios, para que los ciudadanos tengan un grado de satisfacción, facilitando el ejercicio de sus derechos.

Fortaleciendo con lo anterior el Sistema Institucional del Servicio al ciudadano, formulando una serie de actividades y demás complementos que incluyen una estructura administrativa, el direccionamiento estratégico y de canales de atención presenciales y telefónicos, mediante el recurso humano que fortalece la prestación del servicio a la comunidad, garantizando el cumplimiento en asuntos de protección de datos personales y demás que impliquen el acceso a la información mediante peticiones y PQRS.

Los mecanismos que se pueden fortalecer para mejorar la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios que presta la entidad son:

- Disminución de los términos de respuesta a las peticiones, solicitudes y demás que enmarquen el concepto de PQR.
- Establecer un mejor soporte para las dependencias que generan las respuestas a las solicitudes, para aumentar la satisfacción en los usuarios del IMDER.
- Estandarizar conceptos y lineamientos por parte del IMDER.
- Realizar encuestas de percepción al ciudadano.

Metodología: Según la establecida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – versión 2" Departamento nacional de planeación.

Componente 4: Servicio al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Implementar un sistema de información para mejorar la atención al ciudadano, como canal oficial en la sede principal del IMDER	Sistema de información para la gestión de la atención al ciudadano.	Subdirección Administrativa Y Financiera	30/06/2019
	Presentar Semestralmente las estadísticas de los tiempos de respuesta y tipologías de la PQRS por cada dependencia con el fin de disminuir el tiempo de respuesta y el número de peticiones por asuntos reiterativos.	Informe del comportamiento de PQRS	Subdirección Administrativa Y Financiera	30/06/2019
	Presentar semestralmente los resultados de las encuestas de satisfacción y calidad	Resultados de encuestas de satisfacción	Subdirección Administrativa Y Financiera	30/06/2019
Subcomponente 2 Fortalecimiento de	Realizar depuración y actualización de los contenidos e	Página web e informe de depuración y actualización	Subdirección Administrativa Y Financiera	30/06/2019



los canales de atención	información disponible en la página web oficial del IMDER			
	Socializar el procedimiento de Atención al Ciudadano a todos los servidores públicos del IMDER	Documento socializado	Subdirección Administrativa Y Financiera	30/06/2019
	Realizar campañas de comunicación para divulgar los canales de atención, tramites y servicios que el IMDER ofrece a la ciudadanía	Piezas de comunicación, redes sociales, página web	Subdirección Administrativa Y Financiera	30/06/2019
Subcomponente 3 Talento humano	Realizar capacitaciones que fortalezcan las competencias de servicio al cliente	Dos capacitaciones	Subdirección Administrativa Y Financiera	30/06/2019 20/12/2019
	Diseñar encuestas de percepción del servicio que se presta a los ciudadanos en la sede administrativa del IMDER	Encuestas de percepción	Subdirección Administrativa Y Financiera	30/06/2019
	Informar a los servidores públicos sobre temas concernientes a corrupción (tipologías, sanciones, etc.)	Dos capacitaciones	Subdirección Administrativa Y Financiera	30/06/2019 20/12/2019
Subcomponente 4 Normativa y procedimental	Requerir a todas las Áreas / Dependencias el cumplimiento del Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos	Comunicación interna	Subdirección Administrativa Y Financiera	30/06/2019
	Actualización del mapa de procesos de la entidad, en el cual Atención al Cliente quede como un proceso independiente	Procedimiento ajustado	Subdirección Administrativa Y Financiera	30/06/2019
	Actualización de los formatos usados en el Área de Atención al Cliente (Formato Único de Petición, Queja, Reclamos y Sugerencias y Formatos de información)	Formatos actualizados	Subdirección Administrativa Y Financiera	30/08/2019
	Implementar los protocolos para la Asistencia a Deportistas	Documento implementado	Subdirección Administrativa Y Financiera	30/08/2019
	Garantizar el cumplimiento de la política de protección de datos en la atención y prestación del servicio al ciudadano	Política de Protección de datos interiorizada	Sistemas y Comunicaciones	30/08/2019

Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Implementar en la página web una sección particular para población en situación de discapacidad, y un portal para niños, niñas y adolescentes	Sección publicada	Subdirección Administrativa Y Financiera	30/10/2019
	Actualizar la caracterización de los grupos de interés de la entidad	Grupos de interés de la entidad caracterizados.	Subdirección Administrativa Y Financiera	30/10/2019
	Caracterizar los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de acuerdo a los trámites y servicios que ofrece el IMDER	Caracterización de los usuarios	Subdirección Administrativa Y Financiera	30/10/2019

7.5. COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

En este componente se realizarán acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública, tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos. Por tanto, se tomarán en cuenta los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, la cual, en su artículo primero, dice: "se regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información".

Metodología: Según la establecida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – versión 2" Departamento nacional de planeación.

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Realizar depuración y actualización de los contenidos e información disponible en la página web oficial del IMDER	Página web e informe de depuración y actualización	Subdirección Administrativa Y Financiera	30/06/2019
	Definir el responsable y los tiempos de actualización de toda la información publicada en el link de transparencia ubicado en la página web de la Entidad	Matriz de Cumplimiento Ley 1712	Subdirección Administrativa Y Financiera	30/10/2019
	Realizar campañas de comunicación para divulgar los canales de atención, tramites y servicios que el IMDER ofrece	Piezas de comunicación, redes sociales, página web	Subdirección Técnica	30/06/2019
	Informar a los servidores públicos sobre temas concernientes a Transparencia y Acceso a la Información Pública	Socializaciones al personal	Subdirección Administrativa Y Financiera	30/06/2019
	Instalar en el área de recepción del IMDER un buzón para atención al ciudadano	Buzón Instalado	Subdirección Administrativa Y Financiera	30/06/2019
	Crear en la página web de la Institución una sección donde se publiquen las Resoluciones emitidas por el IDRD y que sean de interés para los ciudadanos	Sección "resoluciones" creada en la página creada	Subdirección Administrativa Y Financiera	30/06/2019
Subcomponente 2 Lineamientos de	Actualizar la información publicada en la página web de la entidad en el link de	Información actualizada	Subdirección Administrativa	30/06/2019

Transparencia Pasiva	Transparencia y Acceso a Información Pública.		Y Financiera	
	Socializar el manejo del sistema de información para la gestión de Respuestas a las Solicitudes y Acceso a la Información a todos los funcionarios que proyecten respuestas a la comunidad	Dos capacitaciones, listas de asistencia	Subdirección Administrativa Y Financiera	30/06/2019 20/12/2019
	Actualizar el manual de comunicaciones del IMDER, de acuerdo a la dinámica en las solicitudes presentada durante el primer semestre del año	Manual de Comunicaciones actualizado	Subdirección Administrativa Y Financiera	20/12/2019
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar y publicar el registro o inventario de activos de información	Inventario de activos publicado	Subdirección Administrativa Y Financiera	30/06/2019
	Elaborar y publicar el índice de información reservada y clasificada	Índice de información reservada y clasificada publicada	Subdirección Administrativa Y Financiera	20/12/2019
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	Implementar en la página web una sección particular para población en situación de discapacidad, y un portal para niños, niñas y adolescentes	Secciones implementadas en la página web	Subdirección Administrativa Y Financiera	20/12/2019
	Actualizar la información publicada en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública y verificar que sea comprensible, es decir, que la forma, tamaño o modo permita su correcta visualización	Información Actualizada y comprensible	Subdirección Administrativa Y Financiera	30/06/2019
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar informe semestral que contenga número de solicitudes recibidas, número de solicitudes trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a las solicitudes y numero de solicitudes negadas	Informe	Subdirección Administrativa Y Financiera	20/12/2019

8. OTRAS INICIATIVAS

El IMDER de manera proactiva y responsable establece iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción, las cuales son:

A. Políticas para la Gestión Ética

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio – IMDER, ha definido y estructurado los principios, normas y políticas de buen gobierno que aseguren la integridad ética, la adecuada gestión administrativa, el respeto de sus servidores y los mecanismos de divulgación de la información a la sociedad, de acuerdo a:

- **Compromiso en la lucha anticorrupción**

El IMDER se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual crearán compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos y contratistas. Con el fin de cumplir este objetivo, todos aquellos que se vinculen directa o indirectamente con el IMDER, tendrán dentro de sus contratos cláusulas de conducta que excluya la aceptación u ofrecimiento de sobornos; este compromiso incluye a todos aquellos que deseen participar en cualquier forma de contratación con la Entidad.



Igualmente, el Instituto se comprometen a capacitar a sus directivos y restante equipo humano, y en cumplimiento de sus programas de formación ciudadana, a sus grupos de interés, en políticas y acciones anticorrupción. En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, el IMDER vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana.

- **Acciones en la lucha anticorrupción**

El IMDER rechaza toda práctica corrupta y con el fin de impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- ✓ Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes
- ✓ Guiar sus actuaciones orientado por los principios éticos establecidos
- ✓ Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la revisión pública de la información no confidencial.
- ✓ En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes para el sector público, publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de IMDER en la plataforma SECOP.

- **Colaboración interinstitucional en la lucha anticorrupción**

A fin de combatir la corrupción, El IMDER se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación más eficiente e íntegra con otras entidades públicas, privadas y gremiales, con la ciudadanía en general y comunidades organizadas. Para lo cual la Entidad elaborará su propia base de datos teniendo en cuenta la información suministrada por las antes mencionadas, la cual deberá ser verificada.

Igualmente, atenderá y tramitará, sin discriminación alguna, las quejas y reclamos que se alleguen a través de diferentes medios de comunicación.

- **Compromiso con la circulación y divulgación de la información**

El IMDER se compromete a aplicar mecanismos para que la información de la Entidad llegue a los ciudadanos, y demás grupos de interés, de manera oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable. La difusión deberá realizarse bajo los parámetros establecidos en el proceso de comunicaciones, y se utilizarán no solo los canales allí documentados sino también todos aquellos que garanticen la gestión participativa virtual y presencial, cuando así se requiera.

Para fortalecer el sistema de atención de quejas y reclamos, el Instituto se compromete a velar por el cumplimiento de las políticas encaminadas a dar respuesta oportuna, y resolver las peticiones, quejas y reclamos planteados por los usuarios dentro y fuera del territorio colombiano en los términos establecidos por la ley, con el fin de mejorar la imagen y receptividad institucional.

- **Compromiso con la Estrategia de Gobierno en Línea**

El IMDER se compromete a aplicar la estrategia de Gobierno en Línea a través de la dirección que convoque a los diferentes Procesos de la Entidad para la implementación de las acciones

necesarias para dar a conocer la gestión interna en cuanto a los procesos y resultados de la contratación de bienes muebles e inmuebles, insumos y servicios, estados financieros, concursos para proveer cargos, planes y programas, informes financieros, informes de gestión, portafolio de servicios, actividades de capacitación y orientación a la ciudadanía en general, y promoverá trámites en línea.

B. Política de Administración del Riesgo

El IMDER declara el compromiso con la administración de riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, de los procesos, la satisfacción de los usuarios y el manejo transparente de los recursos públicos, mediante la definición del procedimiento de Administración del Riesgo, en el cual se establecen los niveles para calificar el impacto de los riesgos, el nivel de aceptación, tratamiento, seguimiento y evaluación de los mismos.

En tal sentido la entidad elaborará anualmente un Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión y corrupción) e Institucional con el fin de mitigarlos en el marco de la viabilidad jurídica, técnica, financiera y económica. Los responsables de cada proceso junto con sus equipos de trabajo, serán quienes adelanten la ejecución de los controles y las acciones preventivas y realicen el seguimiento a su cumplimiento como parte del autocontrol y, de manera independiente el profesional de Control Interno o quien haga sus veces efectuará la evaluación de su competencia.

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA VERSION	CAMBIO
0	14/01/2019	Versión Original Elaborado por: MONICA CORREDOR ALMANZA Control Interno

10. FORMATO DE APROBACIÓN (Solo se evidencia en original)

REVISADO POR:	APROBADO POR:
<p>Cargo: Subdirectora Administrativa y Financiera</p> <p><i>Nelcy Pedrosa González</i> Dra Nelcy Pedrosa González</p>	<p>Cargo: Director General</p> <p><i>Dr. Edwin Guarnizo Anzola</i> Dr. Edwin Guarnizo Anzola</p>