

**INFORME DE SEGUIMIENMTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN  
ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (ley 1474 de 2011, Decreto 648  
de 2017, Decreto 124 de 2016).**

Periodo de seguimiento: Enero - abril de 2022

Fecha de Informe: 06 mayo 2022

COMPONENTE	ACTIVIDAD PLANEADA	SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD.
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	Monitoreo y seguimiento del mapa de riesgos de corrupción.	Se realizo el respectivo seguimiento por parte del encargado del SGC a la matriz de riesgos de corrupción, mediante el acompañamiento a los lideres encargados de mitigar y controlar los riesgos latentes del instituto, en el mes de abril, con la finalidad de mitigar la materialización de actos de corrupción.
	Realización de ajustes de la matriz o mapa de riesgos según corresponda.	Se realizado la verificación de la matriz de riesgos de corrupción, evidenciando la necesidad de ser actualizada a la nueva versión 5 de 2020 “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas” establecida por el departamento administrativo de la función pública del Gobierno nacional, donde se precisaron algunos elementos metodológicos para mejorar el ejercicio de identificación y valoración de los riesgos.
	Seguimiento y evaluación a la implementación de las políticas de gestión del riesgo de corrupción.	Se ha podido evidenciar el acompañamiento constante en la adecuada implementación por parte de los responsables de la política, de acuerdo con lo establecido en la versión 2022, teniendo en cuenta algunas modificaciones que han sido necesarias realizar en algunos componentes, se proyecta una nueva versión de la política para el primer semestre de la vigencia.
	Se revisarán los niveles de atención y entrega de los productos y servicios a los usuarios, teniendo en cuenta la disponibilidad del servicio. (encuesta a los usuarios)	Se evidencia la implementación de controles realizados por el área de gestión humana, para garantizar la atención de manera eficiente a las diferentes solicitudes realizadas por la comunidad en los diferentes canales de atención, reduciendo la tramitología, y siendo más eficientes en

2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITE.		una atención integral y oportuna en cada solicitud de los usuarios.
	Se verificará la efectividad de la estrategia de racionalización de trámites del IMER, para promover la mejora.	<p>A la fecha las dos (2) hojas de vida de los tramites con los que cuenta el instituto se encuentran actualizados y registrados en la plataforma del SUIT.</p> <p>Se han implementado formularios digitales para el registro PQRSF por parte de los usuarios, facilitando el acceso a toda la comunidad.</p> <p>De igual manera, desde el área de calidad se ha evidenciado la necesidad de documentar otros procedimientos administrativos de manera racional (Inscripción en escuelas de iniciación y formación deportiva, préstamo de escenarios deportivos), con la finalidad que la comunidad este enterada del procedimiento que deben tener en cuenta al momento de acceder a algún servicio del instituto.</p>
	Se verificarán los procesos que actualmente se encuentran disponibles en la página web para el ciudadano y se procederá a analizar si es posible reducir los pasos necesarios para que cada vez sea más ágil y fácil el proceso. (Lista de chequeo-Calidad-Administrador página web).	En la actualidad la página web dispone de diferentes mecanismos de solicitudes de manera práctica y de fácil acceso a los ciudadanos para su atención y gestión oportuna, y de manera incluyente.
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	Disponibilidad y acceso a la información pública, tanto en redes sociales como página Web entre otras, de información que sea de interés del ciudadano.	<p>Se puede evidenciar que en la página web del instituto se publica toda la información institucional de interés para la comunidad en el módulo de transparencia, facilitando su consulta a quien lo requiera.</p> <p>De igual manera se evidencia que desde los diferentes canales de información del</p>


		instituto, se socializa constantemente todos los resultados de la gestión que se desarrolla mes a mes, desde los diferentes procesos.
	Diálogo en doble vía con la ciudadanía y grupos de interés.	Se puede evidenciar que desde los diferentes procesos del instituto se mantiene una comunicación constante en doble vía con los diferentes grupos de valor, donde se ha logrado dar cumplimiento a la satisfacción de las necesidades manifestadas por cada uno de ellos, en su gran mayoría.
	Motivar la cultura de la rendición de cuentas.	El instituto en el transcurso de la vigencia a presentado información referente a la gestión institucional a través de la rendición de cuentas 2020-2021 en conjunto con la alcaldía municipal (presencial y periódico) de igual manera se realiza la rendición de cuentas por medio de los canales de comunicación del instituto.
	Evaluar y retroalimentar la gestión institucional.	Se ha realizado de manera mensual el seguimiento al cumplimiento del plan de acción, encaminado a identificar oportunidades de mejora, o correctivas para encaminar los esfuerzos al cumplimiento de los objetivos institucionales.
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Incluir dentro del programa de capacitación temas relacionados con la prestación de servicios humanizado. (Coordinado – Líder Planeación-Líder Gestión Humana)	La entidad dispone de un plan de capacitación en el cual se evidencia el contenido de formación y capacitación de servicio al cliente, con el cual se pretende mejorar las condiciones de atención a los diferentes grupos de valor tanto interno como externo.
	Implementar un sistema de incentivos para los funcionarios para destacar el desempeño en sus actividades. (Encuesta Mejor funcionario -Vigencia 2022- incluido dentro del programa de bienestar laboral).	La entidad dispone de una tiquetera de beneficios para los funcionarios, el cual contiene días compensatorios, permisos para trámites entre otros, que les permitirán a los funcionarios redimirlos cuando lo consideren necesario de acuerdo a cada necesidad, pensando en contribuir a la motivación personal para el adecuado desempeño de funciones.

	<p>Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención.</p>	<p>Se cuenta con indicadores que permiten medir las solicitudes realizadas por los usuarios, y su oportuna respuesta.</p>
	<p>Fortalecer el programa de capacitación y formación del talento humano al interior del IMER, en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.</p>	<p>Desde el proceso de desarrollo organizacional, se ha venido adelantando capacitaciones para mejorar la cualificación y vocación del servicio por parte de los funcionarios, y generar una atención integral a la comunidad.</p>
	<p>Fortalecer los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.</p>	<p>El proceso de mejoramiento cuenta con el procedimiento PR-MJ-06, que indica cual es el debido proceso para gestionar las PQRS del instituto, de igual manera cuenta con una persona capacitada a cargo de recibir y radicar las PQRSF, y redirigir a quien corresponda para su respectivo tratamiento y respuesta oportuna.</p> <p>Si bien el instituto cuenta con un aplicativo para radicar las entradas y respuestas de las PQRS, este no cuenta con las actualizaciones necesarias, que permitan gestionarla de manera automatizada la trazabilidad de estas; flujos de trabajo.</p>
	<p>Conocer las características y necesidades de la población objetivo del IMER, así como sus expectativas intereses y percepción respecto al servicio recibido.</p>	<p>El instituto cuenta con una herramienta la cual le permite medir la percepción de los usuarios respecto al servicio recibido por el IMER, la cual tiene una frecuencia de aplicación semestral. FTO-03.</p>
<p>5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</p>	<p>Lineamientos de Transparencia Activa: Definir estrategias para mejorar la calidad de la</p>	<p>Desde el área de planeación se consolida la información generada por la prestación del servicio desde los diferentes procesos institucionales de manera mensual,</p>

	<p>información, articular sistemas de información, actualización y verificación de datos de acuerdo con los requerimientos de la Ley 1712 de 2014.</p>	<p>permitiendo generar información confiable, la cual se trasmite a la comunidad en general a través de los diferentes medios de comunicación del institucionales.</p>
	<p>Lineamiento de Transparencia Pasiva: Tener en cuenta las directrices respecto a la gestión de solicitudes de información estipuladas en el Decreto 1081 de 2015.</p>	<p>El instituto registra en su página web información de cumplimiento y general, con el propósito de informar y facilitar el acceso a la información por parte de la comunidad en general.</p>
	<p>Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información: Articular los instrumentos de gestión de información establecidos en el IMER con los lineamientos del Programa de Gestión Documental</p>	<p>Se evidencia que el instituto viene implementado adecuadamente las actividades definidas en el programa de gestión documental, permitiendo generar practicas adecuadas para preservar la información y dar cumplimiento a la Ley Generar de Archivo 594 de 2000.</p>
	<p>Criterio Diferencial de Accesibilidad: Establecer la gestión de la información: Registro o inventario de activos de la información, esquema de publicación de la información, el índice de la información clasificada y reservada.</p>	<p>La entidad elaboro y público en la página web el "Registros de Activos de Información", para el acceso y conocimiento de la comunidad.</p>
	<p>Monitoreo del Acceso a la Información Pública: Generar informe de solicitudes de acceso a información.</p>	<p>Se consulta al área de gestión humana respecto a solicitudes de acceso a información, quien manifiesta, que a la fecha no se han presentado solicitudes de acceso a información.</p>

6. INICIATIVAS ADICIONALES.	Continuidad a la promulgación y difusión de los valores institucionales	Desde el área de gestión humana se adelantan acciones que permiten promover y difundir los valores institucionales; Igualmente, está adelantando la actualización del código de integridad con sus respectivas actividades, para ser presentado ante el CIGD para su aprobación, y posterior implementación.
	Iniciar las actividades de autodiagnóstico del MIPG, articulando todos los procesos institucionales.	La entidad diligencio el FURAG correspondiente a la vigencia 2021.  Presento y aprobó resolución 033 de 2022, por la cual modifíco unos artículos de la resolución 045 de 2021, en relación con establecer los responsables de implementar el MIPG.

Atentamente,



CARLOS EDUARDO ECHEVERRI GALLEGO  
Jefe Oficina Control interno IMER.