

**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 2025

Fecha de Informe: 08 mayo 2025

COMPONENTE	ACTIVIDAD PLANEADA	SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD.
1. GESTIÓN DEL RIESGO DECORRUPCIÓN.	Realizar la divulgación del mapa de riesgos al interior del instituto para el conocimiento general y realizar el seguimiento de manera periódica (trimestral) por parte del profesional en calidad.	Para la fecha de seguimiento No se evidencia la socialización del mapa de riesgos de corrupción institucional al interior de la entidad.
	Continuar complementando y realizando correcciones necesarias para favorecer la transparencia y operatividad del Mapa de riesgos de corrupción.	A la fecha no se evidencia algún cambio, modificación o inclusión de nuevos riesgos al mapa de corrupción. Cuando lo requiera se procederá a realizar las respectivas modificaciones o actualizaciones según sea el caso.
	Seguimiento y evaluación a la implementación de las políticas de gestión del riesgo de corrupción.	Para el primer trimestre del año 2025 se realizó seguimiento desde la oficina de control interno de la entidad al mapa de riesgos de corrupción, lo anterior con el fin de determinar si los controles aplicados están siendo efectivos y eficaces dentro del Contexto de la entidad y sus dinámicas. "Se adjunta mapa con el seguimiento". Igualmente, se evidencia que, dentro del mapa de corrupción de la entidad, No se tienen establecidos los responsables de los controles asociados a los riesgos, incrementando la probabilidad de su materialización.

<p>2. Racionalización de Trámites</p>	<p>El líder de planeación estratégica o quien haga sus veces evaluará con cada uno de los líderes la correcta gestión de las solicitudes de PQRSF y procederá a realizar un informe por cada programa de respuestas y tiempos</p>	<p>Desde la oficina de control interno de la entidad se realiza de manera semestral en los meses de junio y diciembre de cada vigencia el respectivo análisis y seguimiento a la gestión y tratamiento de las PQRSF que ingresan al IMER.</p> <p>A continuación, se relaciona el seguimiento del segundo semestre 2024:</p> <p>De acuerdo a las solicitudes obtenidas de las PQRSF correspondientes al primer semestre del 2024, se logra evidenciar que, la entidad ha logrado cumplir la promesa de valor en un 63% (161 solicitudes), igualmente, si bien la entidad ha venido promoviendo la mejora en los tiempos de respuesta de los requerimientos de las PQRSF y su procedimiento interno; se puede observar que el 37% (96 solicitudes) no cumplen la promesa de valor, teniendo en cuenta que de las 96 solicitudes, el 78% (75 solicitudes) fueron respuestas de manera extemporánea, y el 22% (21 solicitudes) no cuentan con una respuesta a la fecha, superando el tiempo estimado de cierre, lo que refleja un incumplimiento al artículo 14. "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones" de la Ley 1755 de 2015, y a la promesa de valor del instituto con los ciudadanos.</p> <p>Es importante señalar que dicho incumplimiento se presenta de manera reiterativa en la entidad de acuerdo con el último informe de las PQRSF (2024-1, 2024-2), lo que conlleva a incurrir en falta disciplinaria por parte de los responsables.</p>
	<p>Se verificará la efectividad de la estrategia de racionalización de trámites del IMER, para promover la mejora</p>	<p>El Instituto cuenta con el registro actualizado de las dos (2) hojas de vida de los tramites existentes en la plataforma del SUIT.</p> <p>Igualmente, se recomienda incluir como un</p>

		<p>trámite el procedimiento de solicitud para el alquiler de escenarios deportivos para actividades y eventos deportivos o no deportivos, que generan ingresos al instituto.</p>
	<p>Incluir los tramites que sean identificados o necesarios para su respectivo registro y trazabilidad</p>	<p>Desde el IMER, se evidencia la necesidad de establecer un nuevo trámite de préstamo de escenarios deportivos, con el propósito de formalizar el procedimiento, y ser matriculado en aplicativo SUIT, como "Solicitud de Préstamo de Escenarios Deportivos".</p> <p>Este procedimiento aún no se ha documentado, para lo cual se recomienda al proceso encargado documentarlo y ser matricularlo en el SGC.</p>
<p>3. RENDICIÓN DE CUENTAS</p>	<p>Disponibilidad y acceso a la información pública, tanto en redes sociales como página Web, aplicativo SECOP II, SIA Observa, entre otras, que sea de interés del ciudadano.</p>	<p>La página web del IMER cuenta con información actualizada y de interés institucional, que permite a los usuarios acceder a ella de manera ágil y amigable, en el marco de la transparencia y el acceso a la información pública.</p> <p>Además, en su home, tiene enlazadas las redes sociales oficiales del Instituto, con las cuales, el IMER se comunica en doble vía con sus usuarios y comunidad en general. Siendo estos, uno de los medios de mayor impacto comunicacional institucional.</p> <p>Adicional, tanto la página web como las redes sociales del IMER son una herramienta para realizar una constante rendición de cuentas y presentación de informes de gestión a la comunidad; donde día a día, se comparte las diferentes actividades institucionales que son ofertadas a toda la comunidad Rionegrera por medio de sus programas y proyectos.</p> <p>Así mismo, se publica de manera oportuna los diferentes procesos contractuales tanto en el SECOP II como en el SIA OBSERVA.</p>

<p>Diálogo en doble vía con la ciudadanía y grupos de interés.</p>	<p>Se puede observar dentro de la dinámica institucional del IMER, que se sostiene una comunicación favorable en doble vía con los diferentes grupos de valor del instituto; lo cual, a su vez, permite establecer acciones de mejora continua en los procesos, programas y proyectos misionales, permitiendo contribuir a la generación de valor público y así mismo, a la eficiencia en la gestión institucional, mediante acciones que permitan impactar positivamente la calidad de vida y expectativas de los ciudadanos.</p>
<p>Motivar la cultura de la rendición de cuentas.</p>	<p>Constantemente a través de las redes sociales y la página web del Instituto, se presenta a la comunidad la gestión que desde el IMER se realiza día a día, con el fin de cumplir las necesidades y expectativas de la comunidad.</p>
<p>Evaluar y retroalimentar la gestión institucional.</p>	<p>El Instituto de manera mensual realiza el análisis del cumplimiento del plan de acción; lo cual, le permite, establecer acciones de mejora que aporten al fortalecimiento institucional y al cumplimiento de sus objetivos.</p> <p>Además, se tiene programado las auditorias al SGC las cuales permiten identificar y establecer un balance en cuanto a la gestión institucional y sus procesos, igualmente, permiten la identificación de hallazgos, los cuales mediante la construcción de planes de mejoramiento se busca establecer acciones correctivas o de mejora encaminadas a la mejora continua.</p> <p>Por otra parte, se hace necesario fortalecer la cultura de seguimiento a los indicadores institucionales de cada proceso de manera recurrente, que le permita al IMER conocer el estado de las metas institucionales y hacer una</p>

		<p>identificación del estado en tiempo real de la gestión desde cada uno de sus procesos.</p>
<p>4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Incluir dentro del programa de capacitación temas relacionados con la prestación de servicios humanizado. (Coordinado – Líder Planeación – Líder Gestión Humana)</p>	<p>La entidad cuenta con el Plan Institucional de Capacitación, dentro del cual, se incluyeron capacitaciones enfocadas al Ser y al Saber; lo que permite tanto a los funcionarios como a los contratistas, adquirir competencias desde su estructura personal y profesional para brindar una adecuada prestación del servicio a los usuarios internos y externos (comunidad en general) del Instituto.</p>
	<p>Implementar un sistema de incentivos para los funcionarios para destacar el desempeño en sus actividades. (Encuesta Mejor funcionario, Vigencia 2025, incluido dentro del programa de bienestar laboral).</p>	<p>La entidad, dispuso para la vigencia 2025 una tiquetera de bienestar emocional, el cual, dentro del programa de bienestar brinda a los funcionarios del Instituto beneficios como: días compensatorios, permisos para trámites, descuentos con entidades, entre otros. Con el propósito de crear incentivos que permitan impactar la motivación de los funcionarios y así, aumentar el nivel de desempeño de sus funciones.</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>La entidad elaboro el Plan Institucional de capacitaciones, dentro del cual, se encuentran temas relacionados y enfocadas al Ser y al Saber; lo que le permite tanto a los funcionarios como a los contratistas adquirir conocimientos desde su estructura personal y profesional para brindar un buen servicio a los usuarios internos y externos (comunidad en general) del Instituto.</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>A la fecha el instituto no ha adelantado estrategias o acciones que permitan fortalecer los procesos internos respecto a la gestión de las PQRSF, como tampoco para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.</p>
	<p>Conocer las características y necesidades de la población objetivo del IMER, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. (Se abrirán Nuevas ofertas según lo solicitado por la comunidad y su viabilidad)</p>	<p>El instituto mide la satisfacción de los grupos de valor mediante una encuesta que se realiza de manera semestral, en el mes de junio y en el mes de diciembre, así, de esta manera puede conocer la percepción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos, y poder contribuir mediante la mejora continua la prestación de los servicios institucionales.</p> <p>A la fecha No se logró evidenciar el informe de la encuesta de satisfacción del periodo 2024-1.</p>
<p>5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO</p>	<p>Lineamientos de Transparencia Activa:</p> <p>Definir estrategias para mejorar la calidad de la información, articular sistemas de información, actualización y verificación de datos de acuerdo con los requerimientos de la Ley 1712 de 2014.</p>	<p>Desde el Instituto se ejecutan acciones de transparencia activa, con el fin, poner a disposición la información de manera clara, oportuna y veraz, para todo aquel que esté interesado en conocer información de interés del IMER; a través, de la página web y de los medios de comunicación oficiales del Instituto.</p> <p>Además, desde el área de planeación se realiza la recopilación de datos que se producen desde cada proceso mensualmente, a partir de la prestación del servicio, con el fin de contar con información confiable y actualizada, para la toma de decisiones y conocimiento de toda la comunidad.</p>

<p>Lineamiento de Transparencia Pasiva:</p> <p>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 actualizada de cumplimiento y general, con el propósito de informar y facilitar el acceso a la información por parte de la comunidad en general, de manera transparente.</p>
<p>Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información:</p> <p>Articular los instrumentos de gestión de información establecidos en el IMER con los lineamientos del Programa de Gestión Documental.</p>	<p>Dentro del procedimiento de Gestión Documental, se han encaminado acciones que permiten dar cumplimiento a los establecido en la Ley General de Archivo 594 del 2000; lo cual, ha permitido desarrollar herramientas que aportan a la adecuada conservación de los documentos, a la producción documental y gestión de archivo conforme los lineamientos de la norma.</p> <p>Cabe resaltar, que el instituto dispone de un programa de gestión documental implementado mediante resolución 060 de 2021, y que para su adecuada gestión fueron aprobados y adoptadas las TRD y TVD, mediante resolución 115 de 2021 y resolución 081 de 2022 respectivamente dentro de la estructura de la Gestión Documental.</p>
<p>Criterio Diferencial de Accesibilidad:</p> <p>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>https://imer.gov.co/transparencia/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/</p>

	<p>Monitoreo del Acceso a la Información Pública:</p> <p>Generar informe de solicitudes de acceso a información.</p>	<p>Dentro de la gestión institucional, se puede evidenciar que el Instituto cuenta con la trazabilidad de la atención de las solicitudes de información recibidas; así, como los tiempos estimados de respuesta y la oportunidad de esta, garantizando el derecho al acceso de la información.</p> <p>Nota: Para el periodo de seguimiento no se han presentado solicitudes de este tipo.</p>
<p>6. INICIATIVAS ADICIONALES.</p>	<p>Promover los valores del servicio público "Código de Integridad" al interior del IMER como pilar fundamental que encamine el comportamiento de sus funcionarios hacia la legalidad, transparencia e integridad, garantizando la calidad del servicio y acercamiento con la comunidad</p>	<p>Desde el proceso de desarrollo organizacional, se emplean estrategias de comunicación, socialización y sensibilización al respecto de los valores institucionales y del código de integridad.</p> <p>Entre ellas, se pueden resaltar: habladores en las escalas de las instalaciones administrativas del Instituto. Como también, la inducción y reinducción institucional, del cual, es un tema integral y evaluativo.</p>

Atentamente,



CARLOS EDUARDO ECHEVERRI GALLEGO
Jefe Oficina Control interno IMER.