PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

2023

Instituto Municipal de Educación Física, Deporte y Recreación de Rionegro IMER

Versión 2023-1

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETIVO GENERAL 5
2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 5
2.2 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO 6
2.3. MARCO LEGAL 6
3. CONCEPTOS GENERALES 9
4. DESCRIPCIÓN DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACIÓN FÍSICA, DEPORTE Y RECREACIÓN DE RIONEGRO IMER 12
Visión 12
Valores Institucionales 12
4.1. ANTECEDENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 13
4.2 MODALIDADES DE CORRUPCION 14
4.3 MARCO NORMATIVO Y DE REFERENCIAS 16
5. DESARROLLO COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA DEL PLAN ANTI CORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - EPAAC EN EL IMER 18
5.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 18
5.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 21
5.3. RENDICIÓN DE CUENTAS 24
5.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 27
Orientación y Atención al ciudadano 27
Gestión de PQRFS 29
Monitoreo de la satisfacción del usuario 29
5.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 30
5.6 OTRAS INICIATIVAS 33

1. INTRODUCCIÓN

El instituto municipal de educación física, deporte y recreación de Rionegro – IMER, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, que señala que "*cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano (...)*, se permite formular y hacer la actualización del ***Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*** para la vigencia 2023**,** en el cual se revisa y ajustan los mecanismos mediante los cuales se pretende garantizar los procesos de transparencia, la igualdad de oportunidades y la prevención de situaciones que se puedan presentar en el que hacer de cada funcionario del instituto para prevenir, mitigar y erradicar los posibles riesgos de corrupción, a través de la implementación de políticas y lineamientos de buen gobierno y servicio al ciudadano, orientadas a fortalecer y generar confianza y transparencia en la Gestión Pública.

Como parte de ello, desde la promulgación de la "Ley 1474 de 2011"1 en su artículo 73 y compilada en los artículos 2.1.4.1 y siguientes del Decreto 1081 de 2015, en donde se determina que las entidades públicas deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, contemplando entre otros: el mapa de riesgo de corrupción, las medidas de mitigación, la estrategia anti-trámites y mecanismos para mejorar la atención ciudadana. Como política institucional de transparencia, participación y servicio al ciudadano, el IMER en la presente vigencia ha identificado en sus proyectos institucionales algunas metas que se articulan, entre otros, con el Modelo Integrado de Planeación y de Gestión - MIPG, la Estrategia de Participación Ciudadana, la Estrategia de Rendición de Cuentas, el Modelo Estándar de control Interno - MECI, la Estrategia de Gobierno en Línea y el Modelo Nacional de Servicio al Ciudadano, contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del IMER, definido para la vigencia 2023.

A través del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano el IMER vincula la implementación de herramientas y estrategias que combatan los actos de corrupción, para lograr esto, la Gerencia y su equipo de trabajo Directivo, a través del presente documento reitera su compromiso de luchar contra la corrupción y a su vez invita a los colaboradores a unirse a esta causa, teniendo como referente los principios, valores éticos y el código de integridad "valores del servicio público", los derechos y deberes de los usuarios, y los procesos y procedimientos institucionales, todos estos como instrumentos que permitan solucionar las falencias y necesidades propias de nuestros usuarios, brindando una mayor

satisfacción a la comunidad en general.

En este documento se definen los objetivos y el alcance del plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2023, el cual contempla cinco componentes; Gestión de riesgos, racionalización de trámites, rendición de cuentas, atención al ciudadano y transparencia y acceso a la información; los cuales serán desarrollados con base en la normatividad vigente y cada uno de ellos se ejecutaran a través de un cronograma, el cual contienen las actividades, fechas de cumplimiento y responsables de llevarlas a cabo a lo largo de la presente vigencia.

Se hará énfasis de manera especial en los componentes de "Transparencia y Acceso a la Información" y la "Iniciativa de Buen Gobierno" en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1757 de 2015 "*Por el cual se dicta disposiciones en Materia de Promoción y protección del derecho a la participación democrática*", la Ley 1712 de 14 "Transparencia y del derecho de acceso a la información pública" y la Ley 1755 de 2015 "*por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*", todas ellas orientas a prevenir y mitigar posibles episodios de corrupción. Para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se establece el cronograma de actividades y se conforma un grupo de trabajo, liderado por la Gerencia; en el mismo sentido la Oficina de Control Interno adelantará las acciones de seguimiento a los componentes del Plan y al Mapa de Riesgos de Corrupción en los plazos y condiciones legalmente establecidos. Es así entonces, que en el presente documento se aborda el contexto estratégico institucional en relación al plan anticorrupción y atención al ciudadano, la descripción de cada uno de los componentes y los retos institucionales para su cumplimiento. Resultado de este proceso se procederá con la publicación del presente documento "Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano" vigencia 2023, por los diferentes canales de comunicación y divulgación institucional, con el propósito de recibir aportes y comentarios que permita contar con un plan participativo e incluyente.

2. OBJETIVO GENERAL.

Desarrollar e implementar estrategias y actividades concretas para la lucha contra posibles actos de corrupción dentro del instituto, mediante diferentes acciones de seguimiento, monitoreo y control, a los diferentes planes institucionales, de acuerdo a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, encaminadas a generar valor público mediante la racionalización de trámites, la participación ciudadana, la rendición de cuentas y mecanismos adecuados de atención al ciudadano.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar la información suministrada del instituto a través de los canales de comunicación de manera oportuna y trasparente, hacia la comunidad.

- Gestionar los riesgos identificados de los procesos institucionales, y que puedan ser generadores de hechos de corrupción, aplicando la metodología establecida por la Función Pública.

- Adoptar estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la Gestión hacia la eficiencia y la transparencia.

- Generar a nivel interno y externo una rendición de cuentas clara y transparente donde todos nuestros grupos de interés verifiquen la buena Gestión de la institución.

- Implementar al interior del IMER RIONEGRO Mecanismos para mejorar la atención del ciudadano con el fin de brindar una mayor aceptación y satisfacción de nuestra institución.

- Promover la participación ciudadana.

2.2 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO

- El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano será de conocimiento y aplicación por parte de todos los funcionarios y contratistas del instituto en función a la ejecución de sus actividades cotidianas, enmarcadas en la atención al ciudadano, la transparencia y acceso a la información.

Responsables:

- Gerente
- Subgerentes
- Secretaria General
- Líderes de los procesos
- Contratistas
- Jefe Oficina Control Interno

2.3. MARCO LEGAL

- **Constitución Política de Colombia:** En el marco de la constitución de 1991, se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: **23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.**

- **Ley 80 de 1993:** Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.

- **Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.

- **Ley 734 de 2002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

- **Ley 819 de 2003:** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de Presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

- **Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

- **Ley 872 de 2003:** crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.

- **Decreto Nacional 4110 de 2004:** en su artículo 1°, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.

- **Ley 909 de 2004:** Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

- **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 1150 de 2007:** Por medio de la cual se establecen las modalidades de contratación para las entidades estatales y se determinan procedimientos sobre la manera de celebrar las contrataciones.

- **Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- **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 1621 de 2013:** "Por medio del cual se expiden normas para fortalecer el marco jurídico que permite a los organismos que llevan a cabo actividades de inteligencia y contrainteligencia cumplir con su misión constitucional y legal, y se dictan otras disposiciones"

- **Decreto Nacional 943 de 2014:** por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

- **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.

- **Decreto 1081 de 2015:** Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007 y se dictan otras disposiciones en materia de procedimientos para las diferentes etapas de proceso contractual.

- **Decreto 1083 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

- **Ley 1757 de 2015:** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática

3. CONCEPTOS GENERALES

AUTOMATIZACIÓN: Es el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación TIC para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites y para permitir la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, software y comunicaciones).

CAUSA: Medios, circunstancias, situaciones o agentes generadores del riesgo.

CONSECUENCIA: Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la entidad. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.

CONTROLES CORRECTIVOS: Acciones o herramientas que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron en caso de materializarse.

CONTROLES PREVENTIVOS: Acciones o herramientas que disminuyen la Posibilidad de ocurrencia o materialización del riesgo.

CORRUPCIÓN: Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

ESTANDARIZACIÓN: Establecimiento de trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona antes diferentes Autoridades.

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN: Es el conjunto de Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.

IMPACTO: Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

INTEROPERABILIDAD: Es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y otras entidades.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN: Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción.

PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

PROBABILIDAD: Hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetivos (bajo criterios de experiencia y experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar un valor.

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona con relación a una conducta irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: Es el proceso que permite reducir los trámites con el menor esfuerzo y costo para el usuario a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos, orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al estado.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

RIESGOS: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones.

RIESGO DE CORRUPCIÓN: Posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado para la obtención de un beneficio particular.

SERVICIO: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción de usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

SIMPLIFICACIÓN: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos.

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

TRÁMITE: Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación previstas o autorizadas por la ley.

4. DESCRIPCIÓN DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACIÓN FÍSICA, DEPORTE Y RECREACIÓN DE RIONEGRO IMER

El Instituto Municipal de Educación Física, Deporte y Recreación de Rionegro – IMER, es un establecimiento público descentralizado de orden municipal, creado mediante el acuerdo 051 de 1995, modificado por el acuerdo 019 de 2017, el cual goza de personería jurídica, autonomía administrativa y financiera con patrimonio independiente.

Misión

El IMER es una entidad descentralizada del municipio de Rionegro, cuya misión se fundamenta en ofrecer a la comunidad Rionegrera, actividades incluyentes de carácter educativo, deportivo, físico y recreativo, para fomentar estilos de vida saludable.

Visión

En el 2025, el IMER será una entidad que ejercerá liderazgo en el departamento de Antioquia, desarrollando y proporcionando espacios para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, a través de programas educativos, deportivos, físicos y recreativos, que contribuyen a la transformación social y cultural del municipio, por sus características incluyentes y formadoras.

Valores Institucionales

El Instituto Municipal de Educación Física, Deporte y Recreación de Rionegro-IMER, acoge como instrumento guía para contribuir al cumplimiento de la Misión, la Visión y los Objetivos institucionales dentro del marco de integridad y legalidad el Código de Integridad del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, denominado "Valores del servicio público - Código de Integridad', definidos en sus 5 valores que se describen a continuación:

Valores:

1. **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

2. **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

3. **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

4. **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

5. **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

4.1. ANTECEDENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el objetivo de tomar medidas de lucha contra la corrupción, el Gobierno Nacional creó en el año 2011 la Ley 1474 "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". En esta Ley, los artículos 73 y 76 fueron reglamentados por el Decreto 2641 de 2012, el cual integró el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", integrando cuatro componentes:

- Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
- Estrategia anti-trámites.
- Rendición de cuentas.
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Además, se agregó un capítulo que presentó los estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

En el año 2015, el Gobierno Nacional elaboró la segunda versión del documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", al cual se anexaron dos componentes:

- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- Iniciativas adicionales.

Por esto, el documento quedó estructurado por los siguientes componentes:

a. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción
b. Racionalización de Trámites
c. Rendición de Cuentas
d. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
e. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
f. Iniciativas Adicionales.

4.2 MODALIDADES DE CORRUPCION

Peculado: "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".

Cohecho: Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento.

Algunas legislaciones distinguen entre **cohecho simple** (un funcionario recibe dinero para desarrollar una cierta acción) y **cohecho calificado** (el soborno se entrega para impedir u obstaculizar un acto). El sujeto que ofrece o acepta el soborno es responsable del delito de **cohecho pasivo**.

Soborno: es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, con origen en el latín sobornaré, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona.

El soborno también es conocido como **cohecho** o, en el lenguaje coloquial, **coima**. Se trata de un delito cuando un funcionario público acepta o exige una dádiva para concretar una acción u omitirla.

Concusión: En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. En esta figura el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado.

4.3 MARCO NORMATIVO Y DE REFERENCIAS

En este capítulo se presentan las leyes, decretos, CONPES, guías, manuales, entre otros documentos, tenidos en cuenta para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano IMER 2023. Por tal motivo, se relacionan en la figura 1 los documentos correspondientes a cada componente.

Figura 1: MARCO NORMATIVO Y DE REFERENCIA POR COMPONENTE

GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	• Guia para la administración del riesgo Version 3. • Guía para la gestión del riesgo de corrupción.
ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	• Guia para la inscripción y racionalización de trámites y servicios de la administración pública y manual de usuario SUIT. • Guía para la racionalización de trámites.
[illegible]	• CONPES 3654: Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos. • Manual de rendición de cuentas.

MECANISMOS PARA EL MEJORAMIENTO EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- CONPES 3785: Política de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
- CONPES 3649: Política nacional de servicio al ciudadano.
- Metodología para el mejoramiento de sistemas de servicio al ciudadano en entidades públicas (2016).
- Decreto 1081 de 2015: Por medio del cual se expide el decreto Reglamentario Único del sector Presidencia de la república.

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

- Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la informacion pública nacional y se crean otras disposiciones.
- Estrategia Gobierno en linea 2012-2015 para elorden territorial.

5. DESARROLLO COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA DEL PLAN ANTI CORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - EPAAC EN EL IMER

5.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Objetivo: Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, identificados en la Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción del instituto, estableciendo controles preventivos y correctivos a los riesgos identificados en cada proceso de la entidad.

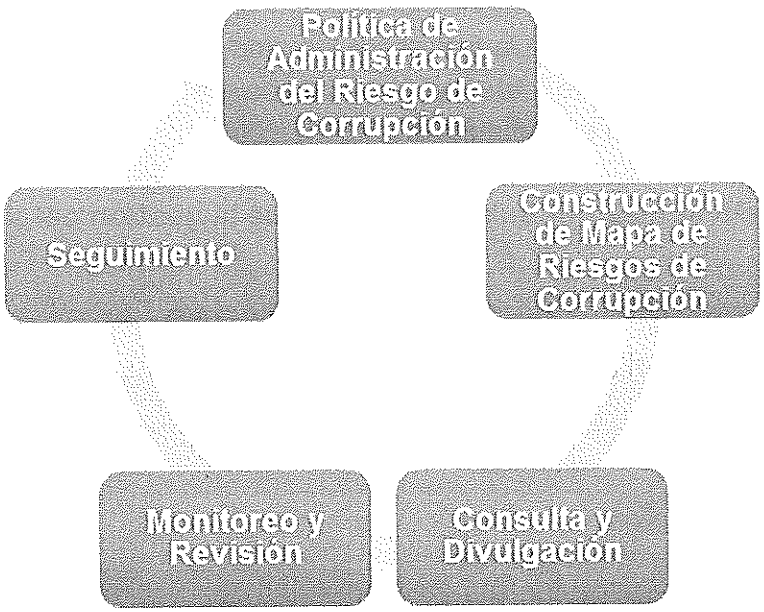
En el IMER Rionegro, dentro del marco de su misión se compromete desde su Gerencia hasta sus colaboradores a realizar gestión del riesgo por procesos y adopta la Política de Administración del Riesgo y se adopta la metodología de la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas de la Función Pública, de forma sistémica, garantizando el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la protección de los recursos y el bienestar de todos, esto mediante:

- La identificación, análisis, actualización y evaluación de los riesgos por procesos institucionales.
- La definición e implementación de controles y acciones orientadas a evitar, mitigar, compartir o transferir los riesgos identificados.
- El seguimiento a las acciones de mitigación definidas para los riesgos priorizados en cada uno de los procesos.
- La fomentación de la cultura del autocontrol en los colaboradores de la entidad orientada a la gestión del riesgo.

Con estas estrategias se controlarán riesgos estratégicos, operativos, financieros, de cumplimiento, de corrupción y de imagen, mediante el seguimiento constante por parte de los líderes y demás integrantes de cada proceso, así mismo se realizará actualización anual del mapa de riesgos y revisión de los registros de ocurrencia para tomar las acciones correctivas pertinentes.

A continuación, se describen los subcomponentes o procesos de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Figura 2: Subcomponentes de la Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

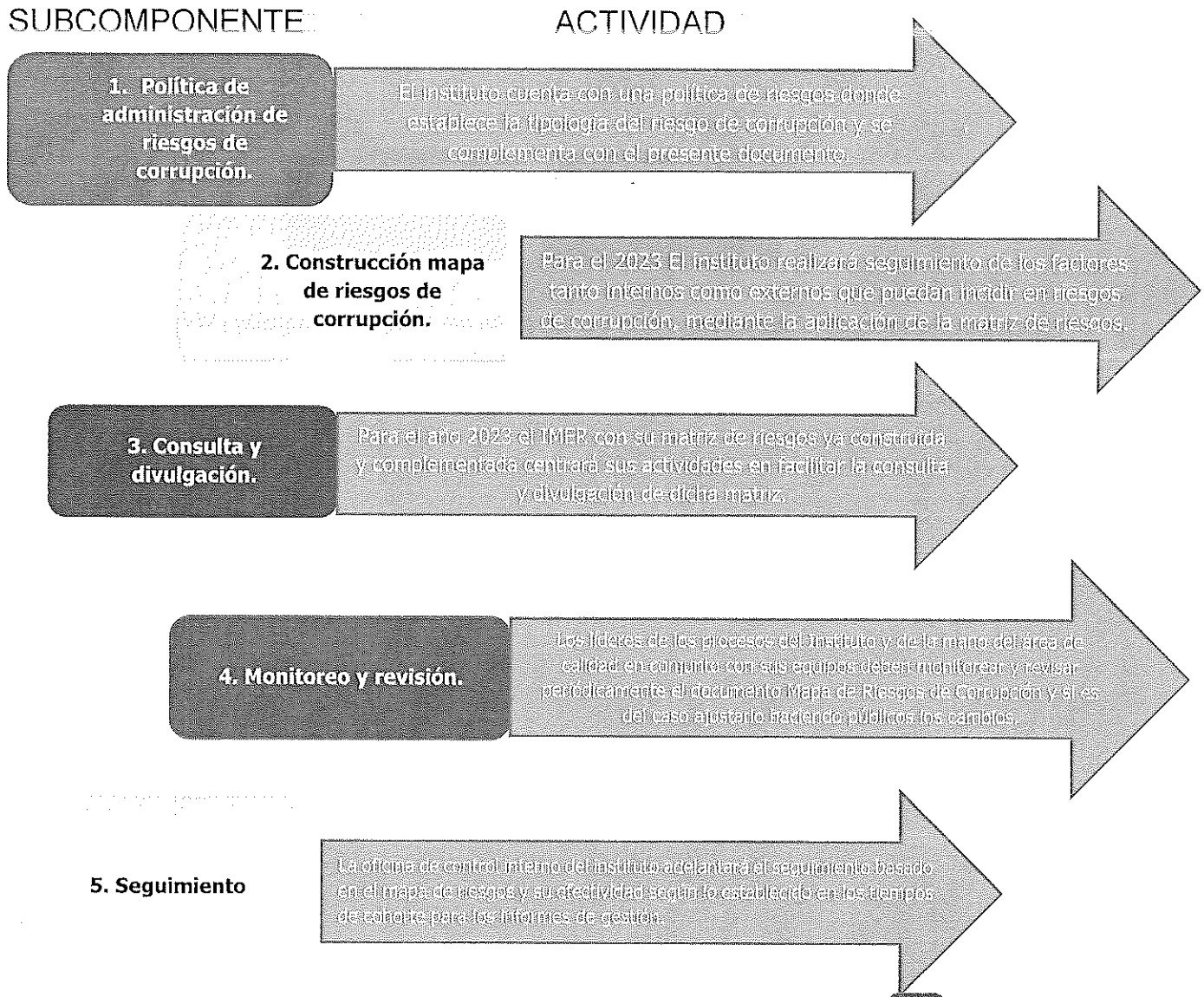


Tomado del documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*", Versión 2.

5.1.1. Estrategias primer componente 2023: Gestión del Riesgo de Corrupción

Durante el año 2023, el IMER pretende desarrollar cinco (5) actividades, con igual número de metas, encaminadas a fortalecer los cinco (5) subcomponentes vistos con anterioridad. Para esto, el Instituto planea realizar acciones para su cumplimiento, presentadas en la figura 3.

Figura 3: Actividades por subcomponente de la gestión del riesgo



Retos Institucionales:

- 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.
- Continuar complementando y realizando correcciones necesarias para favorecer la transparencia y operatividad del Mapa de riesgos de corrupción.
- Seguimiento y evaluación a la implementación de las políticas de gestión del riesgo de corrupción.

5.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Objetivo: Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites del instituto para brindar a los ciudadanos mayores facilidades al momento de acceder a los trámites y servicios que tiene la entidad, mediante la modernización o implementación de acciones normativas, administrativas y tecnológicas.

Orden de trabajo.

1. Se realizará la priorización de los trámites según corresponda su nivel de importancia y necesidad para el usuario.
2. Se dispondrá anualmente de los indicadores de frecuencia de cada trámite que ayuden a la definición de priorización y demanda del trámite.
3. El líder de planeación estratégica realizará la propuesta a la oficina de recursos humanos de evaluar la viabilidad de evaluar la clasificación de las solicitudes entre urgentes y habituales. Para dar prioridad a aquellas que según la evaluación lo requieran.

En el IMER se establecen los medios adecuados que permitan mejorar las comunicaciones con el personal tanto internos como externos, con el mejoramiento de medios electrónicos, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los escenarios y servicios complementarios del IMER. Esto través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.

Actualmente en el IMER Rionegro se realizan los siguientes trámites:

1. **Derecho de petición verbal:** Los usuarios pueden dejar su derecho de petición verbal en nuestra oficina o directamente en el área jurídica, adicionalmente el formato se encuentra disponible en la página web para su diligenciamiento.

2. **Radicación de PQRS:** Los usuarios podrán radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de manera presencial, verbal, o mediante el sistema de recepción de PQRSF en la Página Web www.imer.rionegro.gov.co por medio del cual recibirán respuesta con la gestión realizada directamente a su correo electrónico y algunas de ellas interpuestas en las redes sociales y posteriormente radicadas en el sistema.

3. **Solicitud de reconocimiento deportivo**: todos los clubes deportivos del municipio podrán realizar la solicitud del reconocimiento deportivo mediante solicitud radicación física, dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la Resolución 048 de 2021 del IMER.

4. **Solicitud de renovación al reconocimiento deportivo:** todos los clubes deportivos del municipio podrán realizar la solicitud de la renovación al reconocimiento deportivo mediante solicitud radicación física, dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la Resolución 048 de 2021 del IMER.

5.2.2 Estrategias segundo componente 2023: Racionalización de Trámites

Durante el año 2023 se planea desarrollar las siguientes actividades para el logro de las metas propuestas por el Instituto:

NORMATIVA:

- Eliminación de trámites / Otros Procedimientos Administrativos (Eliminación por norma, Traslado de competencia a otra entidad, Fusión de trámites) Reducción, incentivos o eliminación del pago para el ciudadano por disposición legal
- Eliminación o reducción de requisitos por disposición legal

ADMINISTRATIVA:

- Reducción de tiempo de duración del trámite
- Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

TECNOLÓGICA:

- Pago en línea de eventos ocasionales promovidos por el instituto y que se requiera recaudos.
- Mejora en los equipos de cómputo para reducir los tiempos de atención.
- Formularios diligenciados en línea.
- Envío de documentos electrónicos.
- Trámite realizado totalmente en línea

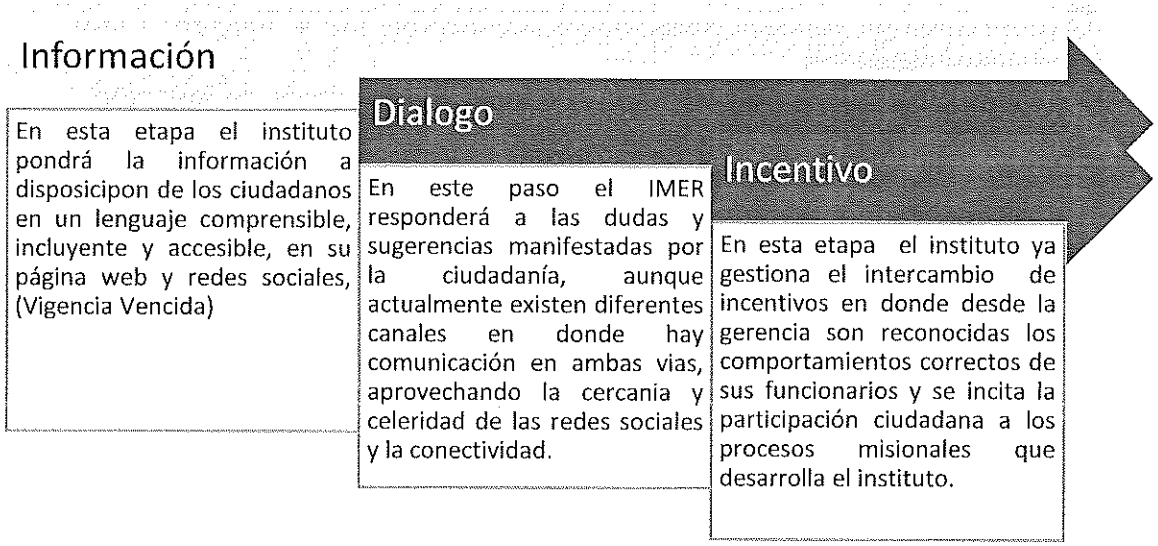
Para el año 2023 se planea hacer seguimiento al buen funcionamiento de los trámites, con las siguientes Tres (3) actividades para el logro de las metas propuestas por el Instituto:

1. 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.
2. Se verificará la efectividad de la estrategia de racionalización de trámites del IMER, para promover la mejora.
3. Incluir los tramites que sean identificados o necesarios para su respectivo registro y trazabilidad.

5.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Objetivo: Orientar acciones de transparencia y participación, que permitan informar, explicar y dar a conocer a la ciudadanía los avances y resultados de gestión administrativa, vinculando así a la comunidad en la construcción de lo público.

Figura 4: definición de los elementos para la rendición de cuentas



Tomado del documento "*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*" Versión 2

Así mismo se implementarán y mantendrán los siguientes medios de rendición de cuentas:

Medio Directo:

- Reunión con la comunidad en general, líderes comunales, medios de comunicación y demás interesados: Presentar un informe de la gestión realizada a corte del 31 de diciembre del año anterior a todos los usuarios y comunidad en general Podrá hacerse por medio de invitación abierta a

rendición de cuentas en el concejo municipal (Posterior al mes de Junio de 2023).

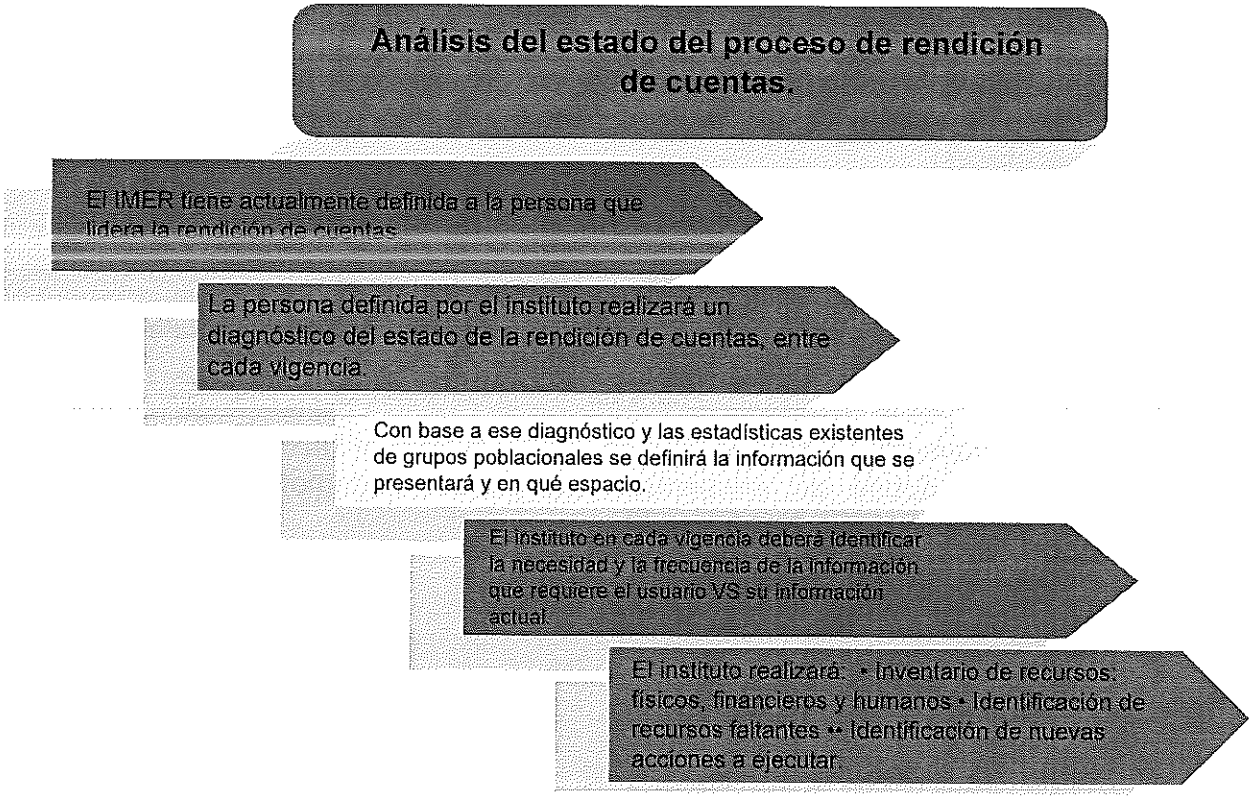
- Reunión junta directiva: Presentar ante la junta directiva el informe de gestión y los avances del plan operativo (En el mes de mayo de 2023).
- Asistencia a reuniones de asociación de usuarios: Informar sobre los cambios realizados en la institución y escuchar las propuestas de la asociación.

Medio Virtual:

- Publicación de informes en Página Web institucional imerrionegro.gov.co
- Publicación de informes en redes sociales.
- Encuestas de opinión abiertas permanentemente en redes sociales.

Para la realización de la Estrategia de Rendición de Cuentas del IMER, se tomará en cuenta el documento CONPES 3654 de 2010 y el Manual Único de Rendición de Cuentas, en donde se encuentran los pasos fundamentales para la formulación de la estrategia (ver figura 5).

Figura 5: pasos para la formulación de la estrategia de rendición de cuentas



Tomado del documento "*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*" Versión

Retos Institucionales para la vigencia 2023:

- Disponibilidad y acceso a la información pública, tanto en redes sociales como página Web, SECOP II, entre otras, de información que sea de interés del ciudadano.
- Diálogo en doble vía con la ciudadanía y grupos de interés.
- Motivar la cultura de la rendición de cuentas.
- Evaluar y retroalimentar la gestión institucional.

5.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Objetivo: Mejorar la calidad en la atención a los ciudadanos, el acceso a los trámites y servicios del IMER, mediante una atención oportuna, amigable y eficiente.

Este se debe desarrollarse en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Compes 3785 de 2013). A través de esta política se definió un Modelo de Gestión Publica Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de la administración pública y reúne los elementos a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia en las entidades.

Para este componente el instituto Integrara los diferentes procesos con la finalidad de generar una atención oportuna y trasparente a los ciudadanos, permitiendo una mayor interacción con la oferta y el accionar institucional.

En el IMER Rionegro tiene implementadas acciones que fortalecen y dan importancia al servicio al ciudadano desde el compromiso de la Gerencia y su grupo de trabajo, el acompañamiento de las áreas de la institución y gestión de quejas y reclamos y el seguimiento de los planes de mejora propuestos.

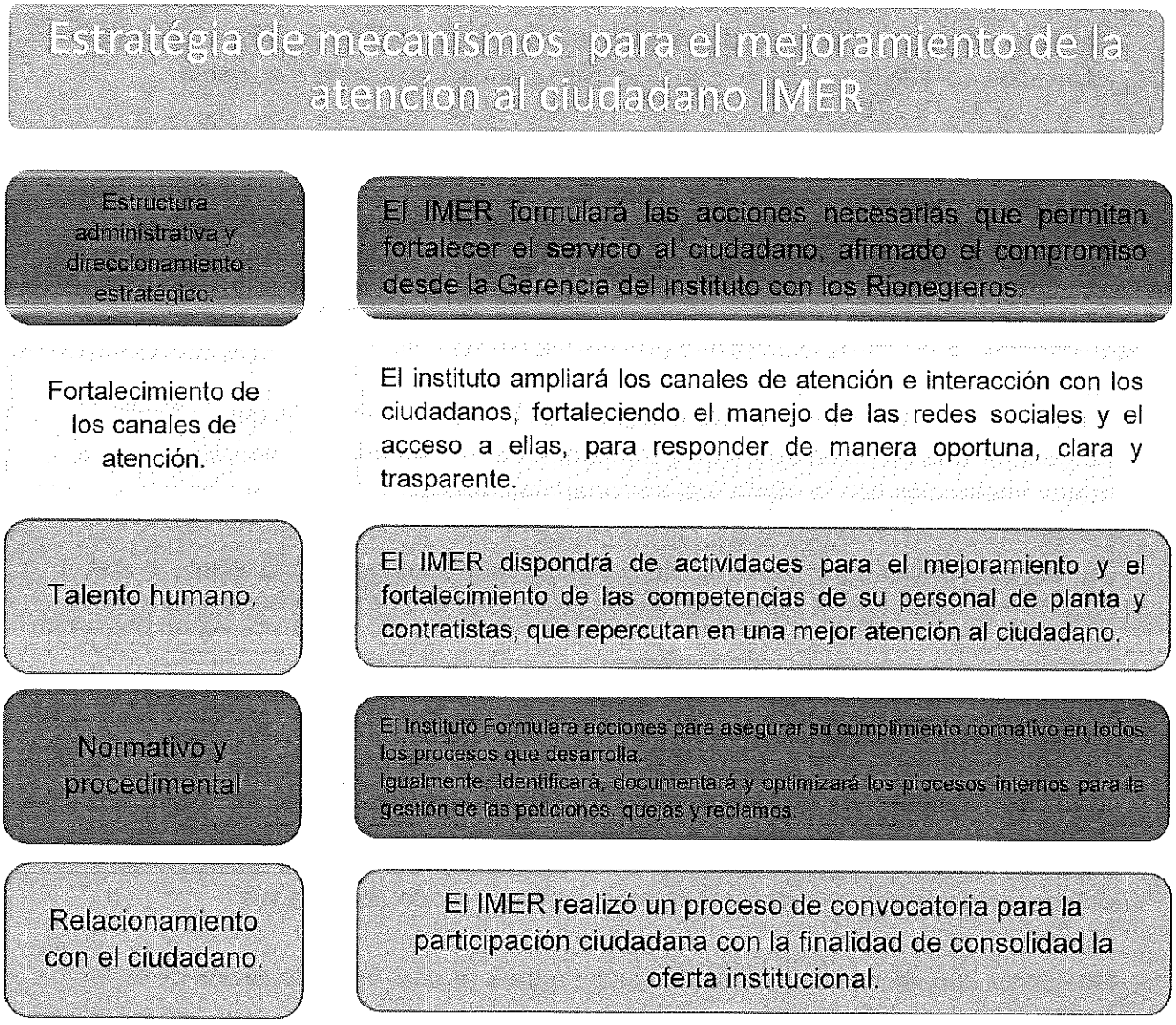
Orientación y Atención al ciudadano

Entre las funciones de la oficina de atención al usuario se realiza divulgación de derechos y deberes, información sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios, apoyo y acompañamiento en la realización de trámites institucionales, enlace y articulación con las ligas deportivas y asociación de usuarios.

Se cuenta con diferentes medios de contacto para facilitar la participación de la comunidad:

- Correspondencia física en el Centro Administrativo de Documentos.
- Correo electrónico:
- Página Web: imerrionegro.gov.co
- Buzones de sugerencias ubicados en los servicios.
- Página de Facebook e Instagram

Figura 7: subcomponentes estrategia de mecanismos para la mejora en la atención al ciudadano.



5.4.1 Estrategia cuarto componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

Objeto: El instituto buscará mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos mediante los siguientes pasos:

Gestión de PQRFS

Las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias recibidas por cualquiera de los medios de contacto son consolidados y analizados por la líder de gestión humana y el comunity mánager y los jefes de servicios o áreas para realizar el respectivo plan de mejora y dar respuesta satisfactoria según el tiempo estimado dada la clasificación de prioridad. El cierre de cada caso (PQRFS) permite fortalecer la participación oportuna del usuario e implementar acciones encaminadas a la mejora continua. De esta gestión se generan informes para la Gerencia.

Monitoreo de la satisfacción del usuario

Con el fin de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios y su familia se realizarán encuestas de satisfacción a una muestra aleatoria, de dichas encuestas se obtiene la percepción del usuario frente a oportunidad, comodidad, buen trato, orden y aseo, además de la satisfacción global y si recomendara de todo el funcionamiento y los servicios del IMER.

Según la tabulación de las encuestas y los comentarios u observaciones registradas se generan planes de mejora y se realiza gestión de puntos más impactantes o repetitivos.

Adicional a estas actividades constantes de la oficina de atención al usuario se proyectarán las siguientes estrategias:

- Incluir dentro del programa de capacitación temas relacionados con la prestación de servicios humanizado. (Coordinado –Líder Planeación-Líder Gestión Humana)
- Implementar un sistema de incentivos para los funcionarios para destacar el desempeño en sus actividades (Encuesta Mejor Funcionario -Vigencia 2023- incluido dentro del programa de bienestar laboral).

- Fortalecer el programa de capacitación y formación del talento humano al interior del IMER, en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.
- Fortalecer los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.
- 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)

5.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Objetivo: Promover la transparencia y el acceso a la información institucional, a través de la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional, Según el derecho fundamental de Acceso a la información Publica regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública, el IMER Rionegro, divulga la información, responde de manera adecuada y captura la información pública acorde con su Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública mediante la Resolución 117 de 2018

Lineamientos de transparencia activa: En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 el IMER Rionegro tiene disponible la información a través de medios físicos y electrónicos mediante la página Web imerrionegro.gov.co según los parámetros establecidos por la estrategia de gobierno en línea, en el menú principal en la opción Transparencia y Acceso a la información

Lineamientos de transparencia pasiva: Todas las peticiones y solicitudes de información se responden en el término definido por la Ley y por el medio solicitado.

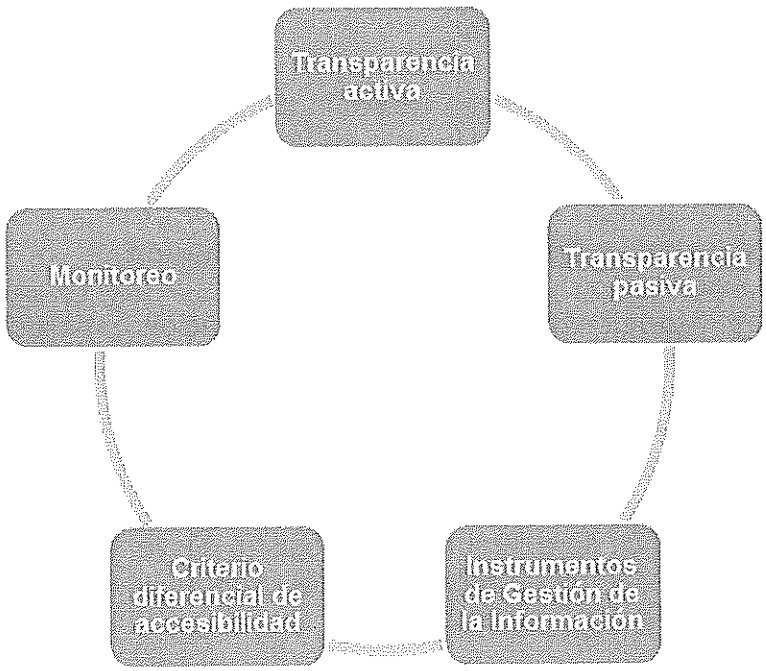
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información: Todos los instrumentos de gestión de la información se encuentran articulados con el programa de gestión documental del IMER.

Criterio diferencial de accesibilidad: Se tienen en cuenta las características de la comunidad en el momento de publicar información para que sea comprensible.

Monitoreo del Acceso a la información Pública: Se deberá consolidar en un informe periódico el número de solicitudes de información recibidas, las trasladas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y a cuantas se les negó acceso

En la elaboración de las acciones de este componente, se han tomado en cuenta las cinco (5) estrategias presentadas en la figura 8.

Figura 8: estrategias generales para garantizar la Transparencia y Acceso a la Información



Tomado del documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*" Versión 2

Para fortalecer el componente de transparencia y Acceso a la Información, se priorizará la divulgación de la información pertinente en la página Web del instituto para el conocimiento de la comunidad.

Para fortalecer la transparencia activa, se tendrá en cuenta la normatividad que la regula mediante la implementación la Ley 1712 de 2014.

Por lo anterior, se promoverán acciones que permitan potencializar los subcomponentes de la siguiente manera:

Lineamientos de Transparencia Activa:

- Definir estrategias para mejorar la calidad de la información, articular sistemas de información, actualización y verificación de datos de acuerdo a los requerimientos de la Ley 1712 de 2014.

Lineamiento de Transparencia Pasiva

- Tener en cuenta las directrices respecto a la gestión de solicitudes de información estipuladas en el Decreto 1081 de 2015.

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.

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.

Monitoreo del Acceso a la Información Pública

- Generar informe de solicitudes de acceso a información.

Listado de chequeo de todos los contratos celebrados en el instituto y su acceso en la plataforma SECOP II.

5.6 OTRAS INICIATIVAS

Objetivo: Encaminar acciones para el fortalecimiento de iniciativas de Buen Gobierno y excelencia en el Servicio.

Retos Institucionales:

- Actividades con los empleados y contratistas para la promulgación y difusión de los valores institucionales, misión y visión.

Cada responsable del componente con su equipo y el Jefe de Planeación o quien haga sus veces deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

Es importante la responsabilidad que debe asumir la Gerencia de la entidad frente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. En este sentido es la responsable de que sea un instrumento de gestión, le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como asignar el responsable de cada componente del PAAC.

Al jefe de la Oficina de Planeación o quien haga sus veces y a los responsables de cada componente, les corresponde monitorear permanentemente las actividades establecidas en el PAAC.

La Oficina de Control Interno efectuará el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Dicho seguimiento se realizará 3 veces al año, así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del siguiente mes.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de Agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del siguiente mes.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de Diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del siguiente mes.

En caso de que la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

BIBLIOGRAFIA Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2. DAFP.

Para conocimiento de las partes interesadas,

DIANA MARÍA MEJÍA VALENCIA
GERENTE IMER

Elaboro: Marta Elena Cifuentes Rendón.