



VIGENCIA
AÑO 2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO





1 INTRODUCCION

El Instituto Municipal para El Deporte y la Recreación de Ibagué en cabeza de la Gerente DIANA XIMENA CEPEDA RODRÍGUEZ, comprometida con el deporte de la ciudad y el fomento de los valores Institucionales y dando cumplimiento las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), y en el Decreto 124 del 26 de Enero de 2016 de la Función pública. Normas que establecen y promueven la eliminación de toda práctica corrupta que atente contra la Administración, por lo anterior, se formula e implementa el presente Plan para la vigencia 2018 indicando acciones para la lucha contra la corrupción en los diferentes procesos de la entidad, mejorar la atención al ciudadano, racionalización de trámites, Rendición de cuentas y transparencia en la información al interior de la Entidad.

La elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue realizado de manera participativa, liderado por la Gerente DIANA XIMENA CEPEDA RODRÍGUEZ, y los demás Directivos y Servidores Públicos del Instituto, vinculados al desarrollo de los procesos, proponiendo acciones que buscan el desarrollo de una gestión transparente y con la participación ciudadana.

Este plan se fundamenta en los Principios del Programa de Gobierno de la Institución Municipal así:

- ✓ Lucha frontal e implacable contra la corrupción.
- ✓ Participación ciudadana responsable y activa en la toma de decisiones para la gestión y control gubernamental
- ✓ Cultura ciudadana y defensa de lo público como un bien colectivo



El buen gobierno asegura que la corrupción sea mínima. Durante el proceso de la toma de decisiones tiene en cuenta el sentir de las minorías; así como, la priorización de políticas enfocadas hacia poblaciones vulnerables. De igual manera, trabaja por las necesidades presentes y futuras de la ciudad, con el propósito de mejorar la calidad de vida de sus habitantes y contribuir al desarrollo deportivo de Ibagué.

Conscientes que las prácticas de corrupción en las organizaciones del Estado lesiona el crecimiento económico y diezma la capacidad para administrar los recursos y atender las necesidades de los ciudadanos, el Instituto adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como una herramienta administrativa y de oportunidad de mejora, en el que se pretende cerrarle el paso a los que pretenden ser los oferentes de la corrupción, para lo cual se requiere del compromiso y adhesión al Código de Integridad de los servidores públicos.

2 OBJETIVO GENERAL

EL INSTITUTO MUNICIPAL PARA EL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE IBAGUÉ, se compromete con implementar los mecanismos necesarios para prevenir y erradicar la corrupción de la Entidad, al igual que mejorar continuamente en la atención y acceso a la información de la ciudadanía Ibaguereña.

3 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Hacer control Adecuado a los Riesgos de Corrupción
2. Implementar una estrategia de racionalización de tramites
3. Implementar mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
4. Hacer uso de estrategias para fortalecer el proceso de rendición de cuentas



5. Facilitar acceso a la información a los ciudadanos y partes interesadas que la requieran
6. Fortalecer la asimilación y compromiso de los servidores públicos frente al Código de Integridad del Instituto.

4 MARCO NORMATIVO

Las razones por las cuales se hace necesaria la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedecen a necesidades de tipo Legal y Administrativo.

- Artículo 115 de la Constitución Política de 1991.
- Ley 136 de 1994, Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de las Entidades.
- Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.
- 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.
- Ley 715 de 2001 por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros., artículos 74 y 76
- Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Artículo 78 establece que: “Todas las entidades y organismos de la administración pública: “...tendrán que rendir cuentas de



manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional...”.

- Documento CONPES 3785 de 2013, “Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano”.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Guía para la gestión del Riesgo de Corrupción 2015, de la Presidencia de la Republica.
- Manual Único de Rendición de Cuentas de la presidencia de la Republica, departamento Administrativo de la Función Publica DAFP y el Departamento Nacional de Planeación- DNP.
- Decreto No. 124 del 26 de Enero de 2016 de la Función Pública mediante el cual se reglamenta la guía y los formatos del plan anticorrupción y atención al ciudadano, y se amplía únicamente por la vigencia 2016, el término del plazo de publicación hasta el 31 de Marzo de 2016.
- Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015

5 COMPONENTES DEL PLAN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes políticas públicas:



Fuente: Guía estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la Presidencia de la República

a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.



- b) Racionalización de Trámites.
- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- d) Rendición de Cuentas.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- f) Código de Integridad del IMDRI

AUTODIAGNOSTICO Y PLAN DE ACCIÓN DEL COMPONENTE DE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



La autoevaluación es un proceso permanente de diagnóstico, verificación, exploración, análisis y retroalimentación que deben realizar las entidades públicas y sus servidores internamente, con el fin de identificar sus fortalezas y debilidades, sus oportunidades y amenazas; buscando el mejoramiento continuo que garantice altos niveles de calidad en la prestación de los servicios relacionados con el deporte.

6 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN



Herramienta que le permite al Instituto Municipal para el deporte y la Recreación de Ibagué, identificar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a mitigarlos.

Subcomponentes – procesos:

6.1 Política de Administración de Riesgos

La Política de Administración del Riesgo del IMDRI, hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo. Esta política está alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados. Dentro del mapa institucional y de política de la administración del riesgo contemplamos los riesgos de corrupción, y partir de ahí realizamos monitoreo a los controles previamente establecidos.

6.2 Cconstrucción del Mapa de Riesgos de Corrupción

1.1 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

Tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias.

Los pasos que comprende esta etapa son los siguientes:

a) Contexto: Es necesario determinar los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de la entidad. Las condiciones externas pueden ser económicas, sociales, culturales, políticas, legales, ambientales o tecnológicas.

Por su parte, las internas se relacionan con la estructura, cultura organizacional, el cumplimiento de planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos, sistemas de información, modelo de operación, recursos humanos y económicos con que cuenta la entidad.



b) Construcción del Riesgo de Corrupción: Su objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad del IMDRI en cada uno de sus procesos

2.2 Valoración del Riesgo de Corrupción

Comprende el análisis del Riesgo de Corrupción y la Evaluación del mismo.

1.2 Matriz de Riesgos de Corrupción

Una vez desarrollado el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, se elabora la matriz de Riesgos de Corrupción.

Deberá surtirse en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo que involucre actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación a través de la página web www.imdri.gov.co

6.3 Monitoreo y Revisión

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y si es necesario ajustarlo y publicar sus cambios.

6.4 Seguimiento

La Oficina de Control Interno, debe practicar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente/Proceso1 Política de Administración del Riesgo	1.1	Elaboración, y divulgación	Política elaborada y divulgada	Dirección Administrativa, Financiera y Técnica	31/01/2018
Subcomponente/Proceso2 Construcción Mapa de Riesgos	2.2	Construcción Mapa de Riesgos	Mapa de Riesgos por Procesos	Dueños de los procesos	31/01/2018
Subcomponente/proceso4 Monitorio y revisión	4.1	Monitoreo por parte de las dependencias	Formato de monitoreo	Dueños de los procesos	30 Abril- 30 de Agosto- 31 Diciembre
	4.2	Envío del monitoreo a control interno	Acta comité de riesgos	Dueños de los procesos	30 Abril- 30 de Agosto- 31 Diciembre
Subcomponente/proceso5 Seguimiento	5.1	Seguimiento Oficina Control Interno	Formatos de Seguimiento	Oficina de Control Interno	30 Abril- 30 de Agosto- 31 Diciembre



7 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

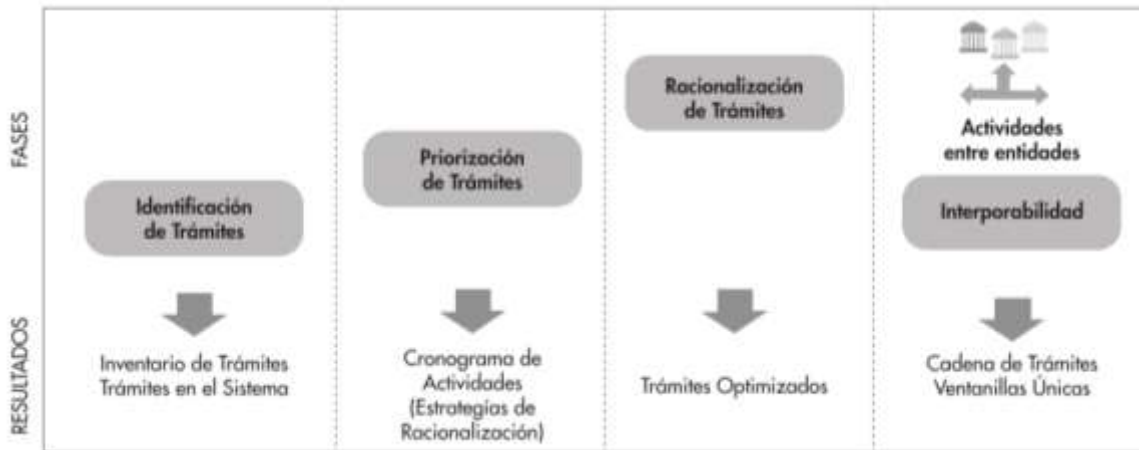
La Política de Racionalización de Trámites del IMDRI, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la Entidad, mediante la implementación de acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Las mejoras están encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte del IMDRI logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos.

La legitimidad de la Entidad se fortalece cuando los ciudadanos observen que gastan menos tiempo en el cumplimiento de sus obligaciones o en la obtención de sus derechos.

FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

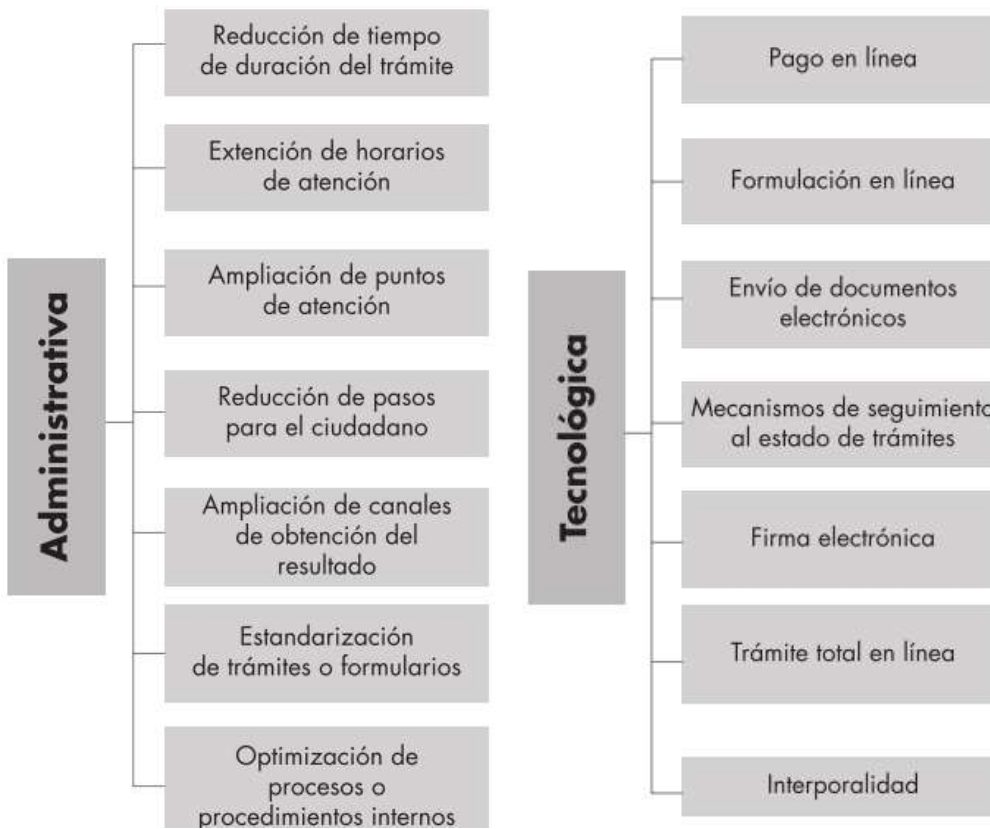


Racionalización de Trámites:

Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.

Normativa					
Eliminación del trámite por norma	Traslado de competencia a otra entidad	Fusión de trámites	Reducción, incentivos o eliminación del pago para el ciudadano	Ampliación de la vigencia del producto/ servicio	Eliminación o reducción de requisitos





8 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “ ... un proceso...mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

8.1 EVALUACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Factores de riesgo del entorno Externos.

Oportunidad: El uso inadecuado de los controles existentes conlleva a cometer irregularidades administrativas y/o actividades ilícitas.



Presión: El tráfico de influencias hace que exista la posibilidad de corrupción por cuanto un funcionario por compromiso, situación económica hacen que se ocasionen diferentes actitudes en contra de la entidad, permitiendo y/o cometiendo Acciones con fines de lucro.

Justificación: el costumbrismo es justificado por una cultura de ilegalidad arraigada en nuestra sociedad aprobando así la actividad ilícita.

Factores de riesgo del entorno Internos:

Discrecionalidad: la capacidad y autonomía para la toma de decisiones cuando la tiene un servidor público existe la posibilidad de corrupción por que puede influenciar la toma de decisiones en beneficio propio o de un tercero.

Acceso a información privilegiada:

Existe probabilidad cuando un servidor público tiene el acceso a la información y la puede usar indebidamente para la toma de decisiones

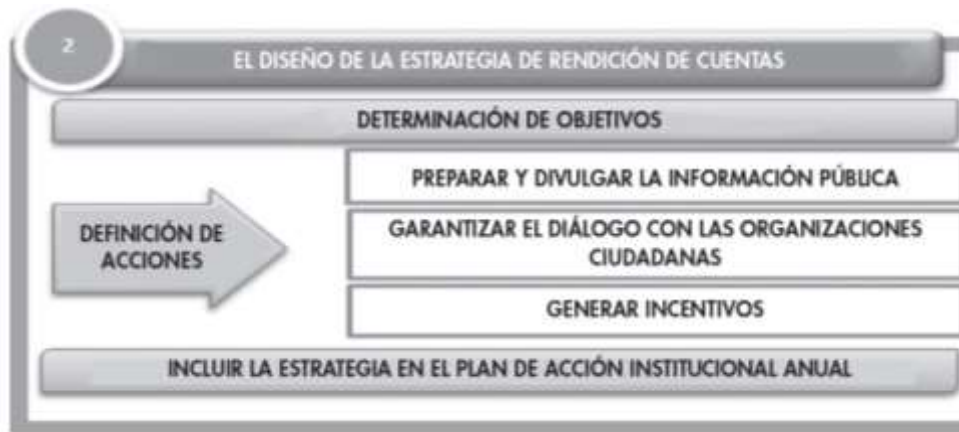
8.2 Paso 1. ANÁLISIS DEL ESTADO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA ENTIDAD.

La Corte Constitucional Colombiana ha señalado la obligación de las dependencias de la Administración pública de proporcionar la información necesaria para el ejercicio del control ciudadano, precisando que “...en una democracia participativa el derecho a acceder a la información se constituye como un instrumento indispensable para el ejercicio del derecho político fundamental a participar en el CONTROL DEL PODER POLITICO, conforme al artículo 40 del Código Penal de lo cual depende la efectividad del principio de responsabilidad política...”

El IMDRI está obligado a proporcionar la información necesaria al ciudadano para el ejercicio del control, así mismo la materialización del principio de publicidad que rige la función administrativa, por tal razón ha venido realizando el proceso de rendición de cuentas.



Paso 2. Definición del objetivo, la meta y las de acciones para desarrollar la estrategia



DETERMINACION DE OBJETIVOS: La rendición de cuentas es un mecanismo de participación de los ciudadanos donde conocen las actividades, estrategias, programas y proyectos de la Entidad la utilización de los recursos públicos que son de todos y que nadie puede apropiarse ni usufructuarlos.

Por lo anterior se hace necesario rediseñar el cronograma de rendición de cuentas, el comité evaluador, los formatos de informes

CAPACIDAD OPERATIVA Y DISPONIBILIDAD DE RECURSOS



La administración operativa de este proceso se tiene conformado por el grupo de comunicaciones y los responsables de los procesos.

ACCIONES UTILIZADAS PARA UNA CORRECTA RENDICION DE CUENTAS

Foro: es una reunión pública en la cual diversas organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas deliberan e intercambian ideas y opiniones, para evaluar el cumplimiento de las políticas, planes, programas o proyectos de alguna entidad o sector.

- **Feria de la gestión, feria de la transparencia o expo gestión:** es un acto público organizado por la entidad, se puede realizar en uno o varios días, al que pueden asistir ciudadanos y entidades libremente. En este espacio, a modo de feria, se exponen cada uno de los componentes de la gestión de la entidad.
- **Audiencia pública participativa:** es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.
- **Grupo focal:** es una agrupación de personas con diferente formación Académica y profesional, pero que comparten algún tema en común, frente al que presentan diferentes percepciones. Las reuniones con Grupos focales se realizan a través de talleres de discusión e intercambio de opiniones en torno a un mismo objetivo.
- **Reunión zonal:** es el encuentro de actores o ciudadanos que tienen un interés particular a partir de un territorio específico. Estas reuniones se recomienda realizarlas en los lugares donde se ha establecido el Interés común de los actores. Es decir, en el mismo sitio de las obras o zonas de ejecución de los proyectos. En estas reuniones solamente se establecerá diálogo concerniente al interés específico.
- **Mesa de trabajo temática:** a diferencia del foro, donde hay deliberación a partir de una temática, este espacio se relaciona con la posibilidad de establecer una metodología de taller colaborativo donde al final de la jornada se obtiene un producto que deberá ser tenido en cuenta por la entidad en su gestión.



- **Encuentros regionales:** estos espacios tienen un alcance mayor que Las reuniones zonales, aunque mantienen el mismo espíritu. Se trata Entonces de establecer una agenda de discusión mucho más amplia que involucre actores de un territorio que sea considerado una región.
- **Asambleas comunitarias:** son unos espacios organizativos por representantes de familias que viven en una comunidad donde se promueven la gestión, el trabajo y el desarrollo comunitario. En la agenda se tienen en cuenta el bienestar de toda la comunidad directamente afectada por la gestión y los resultados de la misma.
- **Observatorios ciudadanos:** son espacios creados desde entidades de carácter técnico, intersectorial y multidisciplinario, conformados en constante interacción con ciudadanos y organizaciones con el objetivo de realizar seguimiento, monitoreo y evaluación a determinadas políticas o entidades a través de instrumentos propios, por lo general tienen un carácter permanente.
- **Consejos o espacios formales de participación ciudadana:** son todos aquellos espacios de participación ciudadana creados a partir de normas e instituciones formales que han abierto la posibilidad de participación y establecimiento de diálogo directo entre las entidades y los ciudadanos que los conforman.
- **Entrevistas con los actores:** este espacio da la posibilidad de establecer una relación directa con unos pocos ciudadanos interesados en conocer unos temas específicos, se debe implementar una vez haya preguntas concretas para poder instaurar el diálogo sobre un tema en particular. Su aprovechamiento se obtendrá de la posibilidad de maximización del tiempo de los dialogantes a partir del conocimiento previo por las partes del cuestionario elaborado para tal fin.
- **Defensor del ciudadano:** es aquella figura o persona a la que el ciudadano puede acudir para plantear, sin previa cita, un tema sobre el cual se quiere quejar o sobre el cual quiere conocer más. Esta figura podrá acompañarse de una estrategia de visibilidad de su trabajo.
- **Espacios de diálogo a través nuevas tecnologías de la información:**



Son herramientas como chat, foros virtuales, redes sociales, aplicaciones móviles que permiten establecer una comunicación y retroalimentación en tiempo real por medio del uso de las nuevas tecnologías de la información.

PLAN DE ACCIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS

Fortalecer la comunicación entre el IMDRI y la ciudadanía en un proceso de rendición de cuentas permanentes, transparentes y participativas.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META DE PRODUCTO - INDICADOR	RESPONSABLE
INFORMACIÓN	Definir grupos de interés a los cuales se pretende llegar (caracterización de la población).	Identificación de los actores sociales principales	Los responsables de los procesos
	Diseñar y difundir piezas comunicativas de la rendición de cuentas (infografías, afiches, avisos, pendones, vallas, tarjetas de invitación)	Comunidad informada de manera clara y precisa sobre las acciones a implementar, posicionando la imagen de la Entidad.	Dirección Administrativa, Financiera y Técnica



	Realizar comunicados con notas de interés general e invitando a la ciudadanía a participar activamente en la rendición pública de cuentas	Difusión de la información suministrada	Dirección Administrativa, Financiera y Técnica
	Difundir a través de los diferentes medios de comunicación masiva, radio, y otros medios que permitan informar a la ciudadanía a la rendición de cuentas.	Diversos públicos informados de manera oportuna y clara	Dirección Administrativa, Financiera y Técnica
	Elaborar informe de gestión.	Documento consolidado del avance de la gestión	Alta Gerencia
DIÁLOGO			
	Actualización de página web y redes sociales	Interacción efectiva con otros públicos a través de medios electrónicos	Área de Sistemas
	Garantizar la participación e información de los ciudadanos a través de la realización de una audiencia pública participativa	Audiencia pública realizada	Alta Gerencia
	Fomentar la discusión y participación a través de las redes sociales institucionales	Mediante canales de información de la Entidad.	Área de Sistemas

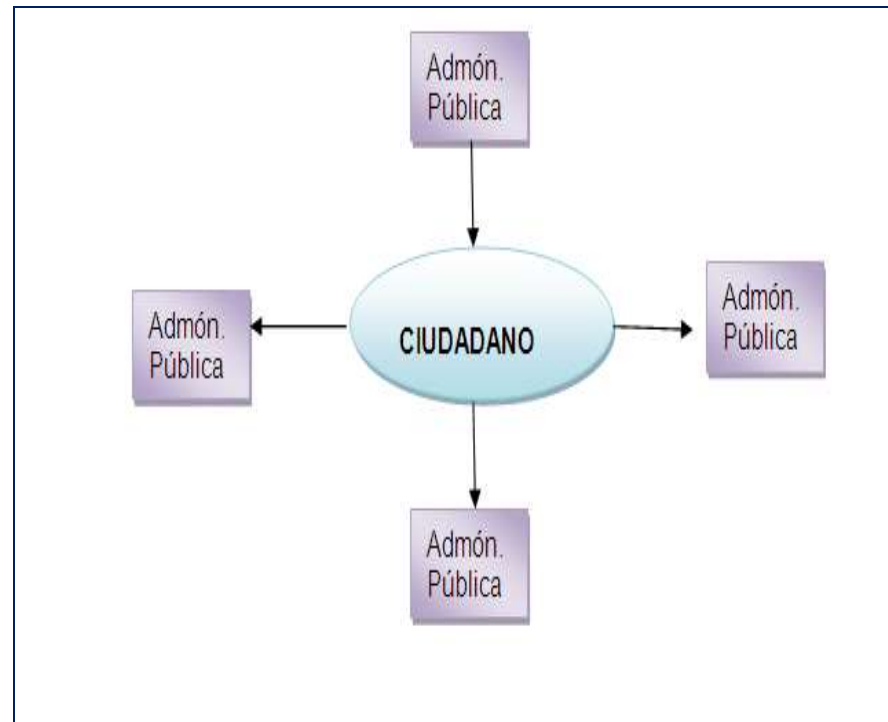


	Ferias de gestión: exposición de los servicios y programas que ofrece el Instituto.	Exposición interactiva de la gestión y servicios de las dependencias del IMDRI.	Todas las dependencias
	Publicación de las respuestas a las inquietudes y preguntas ciudadanas de la audiencia de rendición de cuentas	Consolidación del diálogo con la ciudadanía	Alta Gerencia
INCENTIVOS	Crear espacios de capacitación y sensibilización para servidores públicos y ciudadanos sobre la función de lo público.	Apropiación de la gestión pública por parte de los funcionarios	Dirección Administrativa, Financiera y Técnica
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Hacer seguimiento al cronograma de la rendición de cuentas	Mecanismo de verificación sobre el cumplimiento de lo programado	Dirección Administrativa, Financiera y Técnica
	Realizar evaluación y retroalimentación del proceso anterior de rendición de cuentas	Identificación de fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora del proceso	Dirección Administrativa, Financiera y Técnica



Este documento estandariza los protocolos de atención y servicio al ciudadano que tiene la Entidad y de ésta manera, optimizar la calidad de la atención y el servicio a los ciudadanos, así mismo transmitirlo a todos los servidores públicos de la Entidad como una estrategia de Cultura Ciudadana en pro de una Administración Pública eficiente, eficaz, y efectiva.

De esta forma, mediante la aplicación de la metodología establecida por el DAFP, se formula la estrategia de atención al ciudadano, con el fin de difundir el portafolio de servicios implementando que soportan la entrega de trámite y miden la satisfacción del usuario dando atención prioritaria a personas en condición de discapacidad, niños, mujeres gestantes y adultos mayores.





OBJETIVO

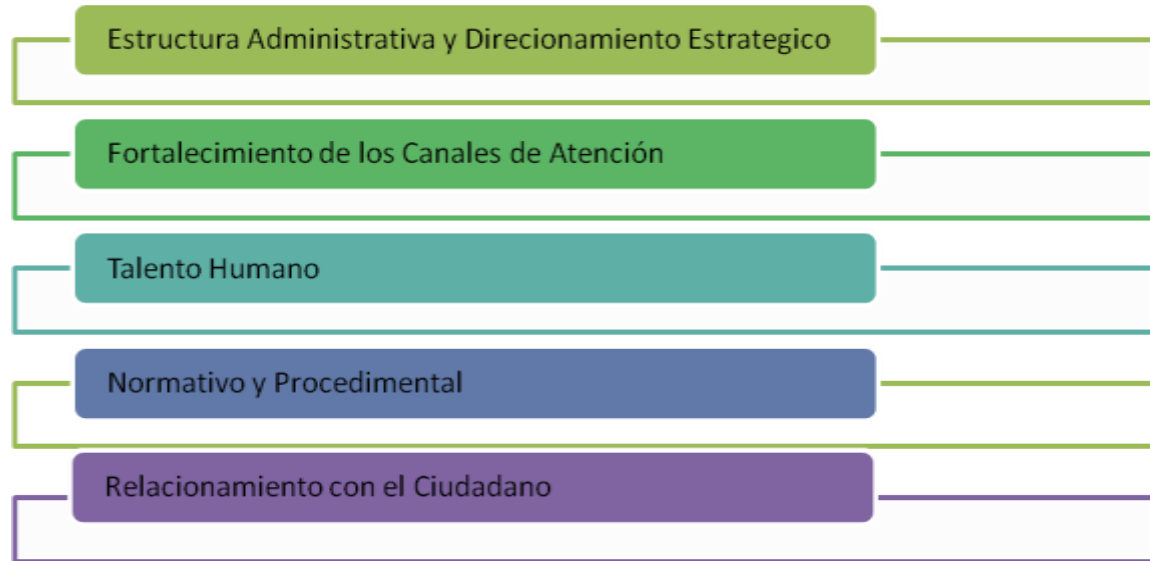
Definir las pautas y los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento y prestación de los servicios por parte de los Servidores Públicos del IMDRI a los ciudadanos, describiendo de manera estructurada y coherente los protocolos de atención al ciudadano, en aras de buscar la unificación de los procedimientos y la Imagen de la Entidad.

La Dirección Administrativa, Financiera y Técnica, dependencia líder de los procesos de capacitación y atención al ciudadano, adelantará las acciones necesarias para dar a conocer a los servidores públicos el contenido de este Plan y las actividades que se desarrollaran en la presente vigencia.

QUÉ ES EL SERVICIO AL CIUDADANO

En la administración pública entendemos el servicio al ciudadano como nuestra razón de ser. Los ciudadanos son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo. El servicio y atención al ciudadano está dirigido a facilitar la relación del Estado con los ciudadanos, garantizando sus derechos en el marco de la ley.

SUBCOMPONENTES ESTRATEGIA DE MECANISMOS PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL INSTITUTO MUNICIPAL PARA EL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE IBAGUÉ



Este componente aborda los elementos que deben integrar la estrategia de Servicio al Ciudadano y los estándares para gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, mediante los cuales se pretende mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía y garantizar su satisfacción.

ACTIVIDADES ATENCIÓN AL CIUADDANO VIGENCIA 2018				
COMPONENTE No. 4				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada



Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1.	Fortalecer el punto de atención al ciudadano mediante una adecuada atención por quien ejerce esta función.	Orientar y brindar apoyo a los ciudadanos que acuden al Instituto en busca de un servicio o trámite a través del personal	Alta Gerencia	Vigencia 2018
Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1	Presentar Informes trimestrales a los entes de control, dando cumplimiento al art. 5º, del Decreto 2641 de 2012	Seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Alta Gerencia	Vigencia 2018
	2.2	Fortalecimiento del Chat Interactivo y demás herramientas que faciliten la comunicación con el ciudadano	Optimizar la comunicación virtual entre los usuarios y la Entidad, así como brindar orientación y asesoría oportuna e inmediata acerca de distintos trámites y servicios.	Alta Gerencia	Vigencia 2018
	2.3	Designar responsables en las diferentes dependencias para dar respuesta clara y oportuna a las solicitudes de los ciudadanos	Designar un responsable en cada Dependencia quien deberá dar respuesta de informes, reportes y seguimiento de las peticiones.	Responsable designado	Vigencia 2018



Talento Humano	3.1	De acuerdo al Decreto 4665 de 2007, se implementarán las capacitaciones a los Servidores Públicos, dando cumplimiento al Plan Institucional de Capacitación.	Fortalecer el conocimiento a los servidores públicos sobre la estructura funcional y de todos los servicios que presta el IMDRI para brindar una excelente atención a los usuarios.	Todo el personal	Vigencia 2018
	3.2	De acuerdo con el Decreto 0830 de 2015, se tendrá en cuenta el programa de incentivos para ponerlo en práctica en el Instituto.	Incentivar a los servidores públicos para que continúen prestando una buena atención al ciudadano y mejorar la imagen Institucional.	Dirección Administrativa, Financiera y Técnica.	Vigencia 2018
	3.3	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad	Una charla de sensibilización	Dirección Administrativa, Financiera y Técnica.	Vigencia 2018
	3.4	Sistema de Estímulos	Un evento de reconocimiento. Mediante un mecanismo en el cual se brinde estímulos a los servidores de la Entidad.	Dirección Administrativa, Financiera y Técnica.	Vigencia 2018

Normativo y Procedimental	4.1	Acondicionar el buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en sitio adecuado para que los ciudadanos depositen sus solicitudes.	Realizar seguimiento a las mismas, con el fin de mejorar el servicio y su atención.	Secretaria de la Gerencia.	Vigencia 2018
	4.2	Seguimiento aleatorio a tramites	Realizar controles aleatorios para verificar su adecuada atención y cumplimiento normativo.	Secretaria de la Gerencia.	Vigencia 2018
	4.3	Considerar jornadas de apoyo a las dependencias que tienen represadas respuestas a las peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía	Apoyar a las dependencias que tengan represadas respuestas a las PQR por acumulación de solicitudes.	A quien designe la Alta Gerencia.	Vigencia 2018



Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Caracterización de usuarios	Conocer los elementos que componen una caracterización efectiva junto con las variables a considerar para proseguir con el paso a paso de acuerdo con los lineamientos del DAFP.	Todas las dependencias del Instituto.	Vigencia 2018
	5.2	Realizar encuesta de medición de satisfacción	Conocer la percepción de la ciudadanía sobre la atención a trámites y servicios que se prestan.	Secretaria de la Gerencia.	Vigencia 2018
	5.3	Tabular las encuestas de medición	Tabular la encuesta para medir la percepción del servicio ante la ciudadanía	Secretaria de la Gerencia.	Vigencia 2018
	5.4	Análisis, retroalimentación y correctivos	Definir pautas y acciones de mejora de acuerdo a las sugerencias de la ciudadanía	Secretaria de la Gerencia.	Vigencia 2018

10 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente consiste en crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública. El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública considerada en la ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015 y los

lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”

El derecho fundamental de Acceso a la Información conlleva tres obligaciones:



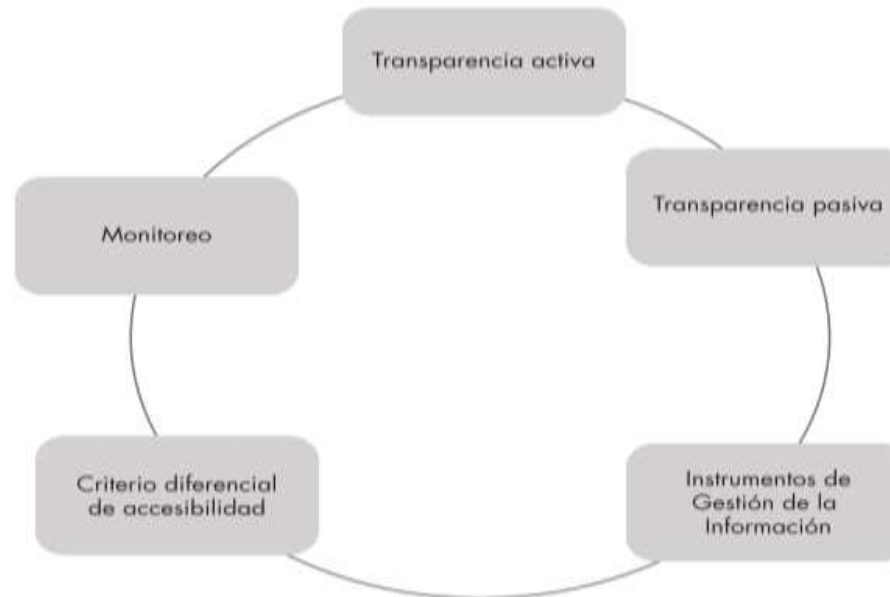
La garantía del derecho fundamental implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.



- Obligación de generar una cultura de transparencia
- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

A Continuación se señalan las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, que definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública.





INTRODUCCION

Diferentes elementos nos hacen ver que la ciudadanía muestra actualmente un preocupante bajo nivel de confianza en las instituciones y las formaciones políticas. Los factores que lo explican son diversos: la percepción insuficiente de transparencia de las diferentes administraciones, el mal uso en el ejercicio de la responsabilidad pública que han hecho en los últimos años algunos gobernantes, la necesidad de mejorar el rendimiento de cuentas Institucionales.

La transparencia supone un cambio de paradigma en la cultura administrativa que fortalece y democratiza el poder público y fomenta la construcción de una ciudadanía informada y participativa. Así mismo, favorece el conocimiento de la gestión, encomendada a los gobiernos y en las instituciones, incrementando la posibilidad de control de las políticas públicas con el objetivo de aumentar la eficacia y eficiencia de los servicios en un entorno de escasos recursos.

La transparencia hay que entenderla como un principio y un valor que inspira e impregna todo el Plan de reforma y un motor de cambio cultural y organizativo. Es evidente que la ciudadanía pide transparencia a sus administraciones, que deben dar cuenta, de acuerdo con el principio de responsabilidad, de su actividad y de la gestión de los recursos públicos.

BJETIVO PRINCIPAL

- Fomentar, promover y regular el derecho fundamental de acceso a la información pública, a los procedimientos para el buen ejercicio, y las excepciones a la publicidad de información.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Impulsar la transparencia en la actividad pública
- Garantizar el Acceso a la información pública
- Ejercer y promover el Buen gobierno
- Fomentar el gobierno abierto y la participación ciudadana
- Implementar de forma responsable las medidas de fomento de aplicación de la Ley



- Implementar y dar seguimiento a las guías que componen la ley de transparencia.

ESTRATEGIAS

- Actualización de la información en forma permanente en la sección de transparencia y acceso a la información pública.
- Impulsar el incremento en el volumen de publicaciones de datos abiertos para el fortalecimiento de la Ley de Transparencia en la administración, con la finalidad de que la ciudadanía en general, tenga conocimiento por medio de la página web de los procesos que se vienen desarrollando y ejecutando en la Entidad.
- Fortalecer los diferentes canales de información que posee el IMDRI, con los cuales día a día está brindando información de los procesos que se estén desarrollando en la entidad.
- Seguir efectuando el informe de rendición de cuentas una vez por año.
- Capacitar y socializar a los funcionarios sobre la Ley de transparencia y acceso a la información pública, al igual que las guías que componen la ley.
- Impulsar y promover la caracterización de ciudadanos de acuerdo los servicios que preste la entidad.
- Socializar los informes de control interno sobre el seguimiento al Plan

EVALUACIÓN

Para evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014, la Procuraduría General de la Nación desarrolló la matriz de autodiagnóstico que es una herramienta que mide la aplicación de la citada ley y se encuentra en el link: <http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupo-transparencia.page>

La oficina de control Interno aplicara evaluación y seguimiento Según la matriz se debe diligenciar teniendo en cuenta los artículos contenidos en las siguientes normas Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución MinTIC 3564 de 2015, esta matriz se clasifica en las siguientes categorías:

1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado.



2. Información de interés
4. Normatividad
5. Presupuesto
7. Control
8. Contratación
9. Trámites y servicios
10. Instrumentos de gestión de información pública

11 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

CODIGO DE INTEGRIDAD

El IMDRI en la presente vigencia elaboró el Código de Integridad, siguiendo los lineamientos de la nueva Guía expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siendo socializado y aprobado en Comité Institucional de Gestión y desempeño, y publicado en la página web de la entidad.

El ajuste efectuado al Código de Integridad, consistió en adicionar dos valores que fueron escogidos a los cinco (5) propuestos por el DAFP, los cuales se eligieron de manera democrática por el personal administrativo. Los dos valores de mayor aceptación fueron de “Responsabilidad y Equidad”, que hoy hacen parte del Código de Integridad del IMDRI.