



**RIONEGRO**  
Juntos avanzamos más



**INFORME DE SEGUIMIENTO 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: Septiembre – Diciembre de 2022

Fecha de Informe: 08 Enero 2023

COMPONENTE	ACTIVIDAD PLANEADA	SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD.
<b>1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.</b>	Monitoreo y seguimiento del mapa de riesgos de corrupción.	Se realizó el respectivo seguimiento y monitoreo a la matriz de riesgos de corrupción, por parte del líder del SGC del instituto juntamente con los líderes responsables, con el fin de mitigar y controlar los riesgos identificados dentro del contexto interno y externo del Instituto, durante el mes de diciembre, referente al tercer seguimiento de la vigencia 2022.
	Realización de ajustes de la matriz o mapa de riesgos según corresponda.	Se identificó un nuevo riesgo de corrupción "conflicto de intereses" el cual fue socializado y aprobado en el comité de coordinación de control interno del instituto, y el cual fue incorporado al mapa de riesgos de corrupción para su respectivo tratamiento, estableciendo los controles necesarios para mitigar la probabilidad de ocurrencia, o minimizar el impacto en caso de materializarse.
	Seguimiento y evaluación a la implementación de las políticas de gestión del riesgo de corrupción.	Desde el área de calidad se ha venido realizando el respectivo monitoreo y seguimiento a las políticas de gestión a los riesgos de corrupción, mediante el acompañamiento a la implementación por parte de los responsables de la política, de acuerdo con lo establecido en el Plan Anticorrupción versión 2022, haciendo constante análisis y retroalimentación para establecer si hay lugar a algunos ajustes o modificaciones a los que haya lugar en los



		componentes.
	<p>Se revisarán los niveles de atención y entrega de los productos y servicios a los usuarios, teniendo en cuenta la disponibilidad del servicio. (encuesta a los usuarios)</p>	<p>Desde el área de Desarrollo Organizacional han implementado, para agilizar y hacer más eficiente la atención de las diferentes solicitudes realizadas por la comunidad por medio de diferentes canales de atención, reduciendo la tramitología, y prestando un servicio más ágil, integral y oportuno frente a las solicitudes de los usuarios.</p> <p>Sin embargo, en el seguimiento a las PQRS del segundo semestre del 2022, se evidencia que, si bien la entidad ha venido promoviendo la mejora en los tiempos de respuesta a los requerimientos de la comunidad, y en donde se cumple con la promesa de valor en un 68% el cual es un porcentaje de cumplimiento muy bajo; Evidenciando que el 32% de las respuestas han sido de manera extemporánea, generando un incumplimiento artículo 14. "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones" de la Ley 1755 de 2015, además de generar una mala reputación en los ciudadanos que no recibieron a tiempo su respuesta. Igualmente es alarmante que, a la fecha, aun se encuentren 62 solicitudes en estado abierto que representan un 24% de las solicitudes, incumpliendo la promesa de valor institucional.</p> <p>Igualmente, se evidencia que algunos responsables de las PQRSDF no cumplen con</p>

		<p>los tiempos establecidos para dar respuesta, por lo cual se recomienda realizar el levantamiento de servicios No conforme y acciones correctivas a través de los formatos, FTO 020 y FTO-042, permitiendo establecer compromisos de mejora personal y profesionales, que contribuyan al fortalecimiento institucional.</p>
<p><b>2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITE.</b></p>	<p>Se verificará la efectividad de la estrategia de racionalización de trámites del IMER, para promover la mejora.</p>	<p>El Instituto continua con el registro actualizado de las dos (2) hojas de vida de los tramites en la plataforma del SUIT.</p> <p>Se hace necesario identificar y establecer otros procedimientos administrativos que permitan facilitar y mejorar la atención de los usuarios, como el procedimiento para el alquiler de escenarios deportivos para actividades NO deportivas, estableciendo las tarifas, actas de entrega y recibo del escenario en óptimas condiciones, entre otros.</p>
	<p>Se verificarán los procesos que actualmente se encuentran disponibles en la página web para el ciudadano y se procederá a analizar si es posible reducir los pasos necesarios para que cada vez sea más ágil y fácil el proceso. (Lista de chequeo- Calidad- Administrador página web).</p>	<p>En la actualidad la página web continua dispone de diferentes mecanismos de solicitudes, de manera práctica y de fácil acceso a los ciudadanos, para la atención y gestión oportuna de sus solicitudes, con enfoque incluyente.</p>

<b>3. RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Disponibilidad y acceso a la información pública, tanto en redes sociales como página Web entre otras, de información que sea de interés del ciudadano.	Se evidencia que desde los diferentes canales de información el Instituto socializa y comunica constantemente los resultados de la gestión que se desarrolla mes a mes, desde los diferentes procesos y sus programas.
	Diálogo en doble vía con la ciudadanía y grupos de interés.	Se evidencia que el Instituto mantiene una constante comunicación en doble vía, con sus partes interesadas, mediante sus diferentes procesos y programas; lo cual, ha resultado en el logro en su gran mayoría del cumplimiento de la promesa de valor, la satisfacción de las necesidades de los usuarios y la garantía de sus derechos.
	Motivar la cultura de la rendición de cuentas.	Durante el transcurso de la vigencia 2022 el Instituto ha presentado a la comunidad información relacionada a la gestión institucional, a través de la rendición de cuentas en conjunto con la alcaldía municipal en los diferentes espacios presenciales que se han tenido en los barrios y veredas del territorio de manera periódica; así como también, se realiza la rendición de cuentas por medio de los canales de comunicación oficiales del instituto.
	Evaluar y retroalimentar la gestión institucional.	Se continúa realizando de manera mensual el seguimiento al cumplimiento del plan de acción, con el propósito de identificar oportunidades de mejora, o correctivas que permitan actual en pro al cumplimiento de los objetivos institucionales.

<p><b>4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></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 adelanta estrategias de gestión del conocimiento, con el fin de brindar herramientas para fortalecer la prestación del servicio al cliente, que han permitido brindar una atención cercana, integral y homogénea. Además, La entidad dispone de un plan de capacitación con el cual se pretende mejorar las condiciones de atención a los diferentes grupos de valor tanto interno como externo.</p>
	<p>Implementar un sistema de incentivos para los funcionarios para destacar el desempeño en sus actividades. (Encuesta Mejor funcionario -Vigencia 2022- incluido dentro del programa de bienestar laboral).</p>	<p>La entidad implementa una tiquetera de beneficios para los funcionarios (salario emocional), el cual contiene días compensatorios, permisos para tramites entre otros, que les permitirán a los funcionarios redimirlos cuando lo consideren necesario de acuerdo cada necesidad, pensando en contribuir a la motivación personal para el adecuado desempeño de funciones. Referente a la encuesta de mejor funcionario no se realizó.</p>
<p><b>5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b></p>	<p>Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención.</p>	<p>El Instituto cuenta con indicadores que permiten medir las solicitudes realizadas por los usuarios, y su oportuna respuesta. De la misma manera, se evidencia constante monitoreo y seguimiento a estos por parte de la líder de desarrollo organizacional quien genera periódicamente informes.</p>
	<p>Fortalecer el programa de capacitación y formación del talento humano al interior del IMER, en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.</p>	<p>Desde el proceso de desarrollo organizacional, se continúa brindando capacitaciones para mejorar la cualificación y vocación del servicio por parte de los funcionarios, y generar una atención integral, oportuna y clara a la comunidad.</p>

<p>Fortalecer los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.</p>	<p>El proceso de mejoramiento cuenta con el procedimiento PR-MJ-06, que indica cual es el debido proceso para gestionar las PQRS del instituto, de igual manera cuenta con una persona capacitada a cargo de recibir y radicar las PQRSE, y redirigir a quien corresponda para su respectivo tratamiento y respuesta oportuna.</p> <p>Se continúa evidenciando que, si bien el instituto cuenta con un aplicativo para radicar las entradas y respuestas de las PQRS, este no cuenta con las actualizaciones necesarias, que permitan gestionarlas de manera para lo cual se propone destinar recursos para su actualización y garantizar un adecuado tratamiento a las diferentes solicitudes de manera oportuna y eficiente.</p>
<p>Conocer las características y necesidades de la población objetivo del IMER, así como sus expectativas intereses y percepción respecto al servicio recibido.</p>	<p>El instituto de manera semestral aplica una herramienta FTO-03 que le permite medir la percepción y satisfacción de los usuarios respecto al servicio recibido por el IMER.</p>
<p>Lineamientos de Transparencia Activa: 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 área de planeación realiza la recopilación de datos que se generan de la prestación del servicio del Instituto mensualmente, con el fin de transmitir información confiable y real a la comunidad, a través de los diferentes medios de comunicación oficiales del instituto.</p> <p>El día 29 de septiembre de 2022 la Procuraduría General de la Nación emitió el reporte de cumplimiento de ITA para la vigencia 2022, informe en el cual se evidencio un cumplimiento por parte del IMER de 75 puntos sobre 100, lo que</p>

	<p>evidencia que la entidad aún requiere adelantar actividades para el cumplimiento de lo establecido en el anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020, "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 (...)", por lo cual se recomienda a la gerencia encaminar acciones y establecer un plan de mejoramiento con acciones correctivas que permitan contribuir al cumplimiento de lo establecido en la norma.</p>
<p>Lineamiento de Transparencia Pasiva: Tener en cuenta las directrices respecto a la gestión de solicitudes de información estipuladas en el Decreto 1081 de 2015.</p>	<p>El instituto registra en su página web información actualizada de cumplimiento y general, con el propósito de informar y facilitar el acceso a la información por parte de la comunidad en general.</p>
<p>Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información: Articular los instrumentos de gestión de información establecidos en el IMER con los lineamientos del Programa de Gestión Documental.</p>	<p>Se evidencia que el instituto continúa implementado adecuadamente buenas prácticas dentro de las actividades definidas en el programa de gestión documental, permitiendo con esto la preservación de la información en cumplimiento a la Ley General de Archivo 594 de 2000.</p>
<p>Criterio Diferencial de accesibilidad: Establecer la gestión de la información: Registro o inventario de activos de la información, esquema de publicación de la información,</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>el índice de la información clasificada y reservada.</p>	
	<p>Monitoreo del Acceso a la Información Pública: Generar informe de solicitudes de acceso a información.</p>	<p>Se evidencia trazabilidad de atención, por medio de información documentada, de las solicitudes que atendido de manera oportuna y satisfactoria sobre acceso a información.</p>
<p><b>6. INICIATIVAS ADICIONALES.</b></p>	<p>Continuidad a la promulgación y difusión de los valores institucionales</p>	<p>Desde el área de desarrollo organizacional se promueven de manera constante estrategias de comunicación y promulgación de los valores institucionales definidos en el código de integridad.</p>
	<p>Iniciar las actividades de autodiagnóstico del MIPG, articulando todos los procesos institucionales.</p>	<p>La entidad realizó el Plan de Mejoramiento de FURAG conforme a los resultados generados dentro del mismo de la vigencia 2021. Continúa fortaleciendo la implementación de MIPG, de acuerdo a sus dimensiones, políticas y contexto organizacional. Sin embargo, se evidencia un desconocimiento y falta de apropiación por los funcionarios para contribuir a mejorar el IDI.</p>

Atentamente,



**CARLOS EDUARDO ECHEVERRI GALLEGO**  
Jefe Oficina Control interno IMER.