



**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: Mayo - Agosto de 2022

Fecha de Informe: 08 Septiembre 2022

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 por parte de la encargada del SGC junto a los líderes a la matriz de riesgos de corrupción, con el fin de mitigar y controlar los riesgos latentes dentro del contexto interno y externo del Instituto, durante el mes de agosto, mes que concluye el periodo II de seguimiento de la vigencia 2022.
	Realización de ajustes de la matriz o mapa de riesgos según corresponda.	Se actualizó la matriz de riesgos de corrupción, a la nueva versión 5 de 2020 "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas" establecida por el departamento administrativo de la función pública del Gobierno nacional, donde se precisaron algunos elementos metodológicos para mejorar el ejercicio de identificación y valoración de los riesgos. Por otra parte, se identifica la necesidad de incluir el riesgo de "conflicto de intereses" dentro de la Matriz de riesgos de corrupción, para posterior construcción de sus respectivos controles.
	Seguimiento y evaluación a la implementación de las políticas de gestión del riesgo de corrupción.	Se constata la continuidad en el acompañamiento dentro de 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 de los ajustes y 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 primer semestre 2022, se evidencia que un 19% de las solicitudes fueron atendidas de manera extemporánea, incumpliendo la promesa de valor. Para lo cual se recomienda realizar un seguimiento mas efectivo y constante para garantizar una respuesta oportuna al usuario.</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 han emprendido acciones que permitan mejorar la implementación de formularios digitales para el registro PQRSF por parte de los usuarios, facilitando el acceso a toda la comunidad.</p> <p>De igual manera, desde el área de mejoramiento se ha evidenciado la necesidad de documentar otros procedimientos administrativos de manera racional como: Inscripción en escuelas de iniciación y formación deportiva; procedimiento y requisitos para el préstamo de escenarios deportivos; formato de hoja de vida de talentos deportivos; actualización de hoja de vida de deportistas de los diferentes seleccionados; inscripción a los diferentes programas de actividad física, digitalizarlos y comunicarlos por los diferentes medios oficiales de comunicación del Instituto; con la finalidad que la comunidad este enterada del procedimiento que deben tener en cuenta al momento de acceder a algún servicio del instituto.</p>

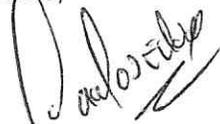
	<p>Se verificarán los procesos que actualmente se encuentran disponibles en la página web para el ciudadano y se procederá a analizar si es posible reducir los pasos necesarios para que cada vez sea más ágil y fácil el proceso. (Lista de chequeo- Calidad-Administrador página web).</p>	<p>En la actualidad la página web continua disponiendo de diferentes mecanismos de solicitudes de manera práctica y de fácil acceso a los ciudadanos, para su atención y gestión oportuna, con enfoque incluyente.</p>
<p><b>3. RENDICIÓN DE CUENTAS</b></p>	<p>Disponibilidad y acceso a la información pública, tanto en redes sociales como página Web entre otras, de información que sea de interés del ciudadano.</p>	<p>La página web del instituto contiene información actualizada institucional de interés para la comunidad; está integrada en su inicio con algunas de las redes sociales oficiales del Instituto como Twitter. En el módulo de transparencia se evidencia un completo contenido institucional, facilitando su consulta a quien lo requiera.</p> <p>Además de lo anterior, se evidencia que desde los diferentes canales de información el Instituto socializa y comunica constantemente los resultados de la gestión que se desarrollamos a mes, desde los diferentes procesos y sus programas.</p>
	<p>Diálogo en doble vía con la ciudadanía y grupos de interés.</p>	<p>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.</p>
	<p>Motivar la cultura de la rendición de cuentas.</p>	<p>Durante el transcurso de la vigencia 2020-2021-2022 (en curso) 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.</p>

	<p>Evaluar y retroalimentar la gestión institucional.</p>	<p>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>
<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, 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.</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.</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 continua 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 PQRSF, 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 automatizada para dar una oportuna trazabilidad a estas; dentro de los flujos de trabajo. Para esto, la entidad realizara un análisis al procedimiento de PQRSF que permita diagnosticar mejoras y emprender acciones que permitan tener un proceso eficiente que como salida brinde cumplimiento a la promesa de valor al ciudadano.</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 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>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 continua implementado adecuadamente buenas practicas 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, el índice de la información clasificada y reservada.</p>	<p>La entidad elaboro y público en la página web el "Registros de Activos de Información", para el acceso y conocimiento de la comunidad.</p>
	<p>Monitoreo del Acceso a la Información Pública: Generar informe de solicitudes de acceso a información.</p>	<p>Se evidencia trazabilidad de atención, por medio de información documentada, de las solicitudes que atendido de manera oportuna y satisfactoria sobre acceso a información.</p>
<b>6. INICIATIVAS ADICIONALES.</b>	<p>Continuidad a la promulgación y difusión de los valores institucionales</p>	<p>Desde el área de gestión humana se promueven de manera constante estrategias de comunicación y promulgación de los valores institucionales y el código de ética.</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 para la vigencia 2021. Continúa fortaleciendo la implementación de MIPG, de acuerdo a sus dimensiones, políticas y contexto organizacional..</p>

Atentamente,



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