



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 2023

Fecha de Informe: 10 Septiembre 2023

COMPONENTE	ACTIVIDAD PLANEADA	SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD.
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.	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.	Se ha realizado la socialización del mapa de riesgos de corrupción institucional al interior de la entidad en las actividades de inducción y reinducción, la cual se le realiza a los funcionarios y contratistas. Para el segundo trimestre del año 2023 se realizó seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción, correspondiente al primer seguimiento de la vigencia; lo anterior con el fin de determinar si los controles aplicados están siendo efectivos dentro del Contexto de la entidad y sus dinámicas. Dentro del seguimiento, se puede precisar que los controles asociados a prevenir la posible ocurrencia de un evento que materialice un riesgo de corrupción están siendo aplicados dentro de la entidad y que al momento del seguimiento no se han materializado riesgos de este tipo dentro de la entidad.
	Continuar complementando y realizando correcciones necesarias para favorecer la transparencia y operatividad del Mapa de riesgos de corrupción.	Al momento del seguimiento, no se evidencia la necesidad de realizar ajustes de la matriz; no obstante, desde el proceso de mejoramiento en conjunto con todos los demás procesos del Instituto, se hace una constante revisión para generar actualizaciones cada que así se requiera por norma o por la identificación de nuevos riesgos de corrupción.

	<p>Seguimiento y evaluación a la implementación de las políticas de gestión del riesgo de corrupción.</p>	<p>Se evidencia dentro de la Entidad, una constante retroalimentación y análisis de la política de gestión riesgos y los componentes del Plan Anticorrupción, conforme a lo proyectado dentro del Instituto para la vigencia 2023.</p> <p>De la misma manera, se identifica que el IMER constantemente emplea nuevas estrategias que permiten implementar las políticas con todos sus interesados; una estrategia interna muy efectiva es la Inducción y Reinducción.</p>
	<p>El líder de planeación estratégica o quien haga sus veces evaluará con cada uno de los líderes la correcta gestión de las solicitudes de PQRSF y procederá a realizar un informe por cada programa de respuestas y tiempos</p>	<p>El respectivo análisis e informe derivado de la gestión de las PQRSF del instituto, se realiza de manera semestral en los meses de junio y diciembre de cada vigencia, para evidenciar la adecuada gestión de los funcionarios en el tratamiento de las PQRSF que ingresan al IMER.</p> <p>De acuerdo a las solicitudes obtenidas de las PQRSF correspondientes al primer semestre del 2023, se logra evidenciar que, la entidad ha logrado cumplir la promesa de valor en un 73% (251 solicitudes), igualmente, si bien la entidad ha venido promoviendo la mejora en los tiempos de respuesta de los requerimientos de las PQRSF y su procedimiento interno; se puede observar que el 27% (92 solicitudes) no cumplen la promesa de valor, teniendo en cuenta que, el 63% (58 solicitudes) fueron respuestas de manera extemporánea, y el 37% (34 solicitudes) no cuentan con una respuesta a la fecha, lo que es una señal alarmante de incumplimiento al artículo 14. "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones" de la Ley 1755 de 2015, y a la promesa del instituto con los ciudadanos.</p> <p>Es importante señalar que dicho incumplimiento se presenta de manera reiterativa en la entidad de acuerdo con el último informe de las PQRSF (2022-2), lo que conlleva a incurrir en falta disciplinaria por parte de los responsables.</p>

	<p>Se verificará la efectividad de la estrategia de racionalización de trámites del IMER, para promover la mejora</p>	<p>El Instituto cuenta con el registro actualizado de las dos (2) hojas de vida de los tramites en la plataforma del SUIT.</p> <p>Se han emprendido acciones que permitan mejorar los tiempos de respuesta de las PQRSF de los usuarios por medio de flujos de trabajo, y para ello se está en proceso de ejecución de la actualización de la plataforma de QFdocument; con el cual, se pretende fortalecer la interacción con los usuarios que usan estos medios, además, de propender por cumplir con la promesa de valor.</p> <p>De la misma manera, las PQRSF que ingresan al instituto por medio de las redes sociales, se direccionan desde el proceso de comunicaciones al proceso de Desarrollo Organizacional, con el fin de dar trámite al asunto de la PQRSF con el responsable.</p>
	<p>Incluir los tramites que sean identificados o necesarios para su respectivo registro y trazabilidad</p>	<p>Desde el IMER, se evidencia la necesidad de establecer un nuevo trámite con el propósito de formalizar el procedimiento de préstamo de escenarios deportivos, y ser matriculado en SUIT, el cual será el de "Solicitud de Préstamo de Escenarios Deportivos".</p> <p>Este procedimiento aún no se ha realizado, para lo cual se recuerda al proceso encargado de establecerlo.</p>
	<p>Disponibilidad y acceso a la información pública, tanto en redes sociales como página Web, SECOP II entre otras, que</p>	<p>La página web del IMER cuenta con información actualizada y de interés institucional, que permite a los usuarios acceder a ella de manera ágil y amigable, en el marco de la transparencia y el acceso a la información pública.</p> <p>Además, en su home, tiene enlazadas las redes sociales oficiales del Instituto, dentro de las cuales, el IMER se comunica con alta frecuencia con sus usuarios y comunidad en general. Siendo</p>

3. RENDICIÓN DE CUENTAS	sea de interés del ciudadano.	estos, uno de los medios de mayor impacto comunicacional institucional. A su vez, tanto la página web como las redes sociales, son para el IMER un instrumento de rendición de cuentas y de gestión a la comunidad; donde día a día, se comparte la generación de contenidos institucionales ofertados a toda la comunidad Rionegrera por medio de los programas y proyectos.
	Diálogo en doble vía con la ciudadanía y grupos de interés.	Se puede observar dentro de la dinámica institucional del IMER, que se sostiene una favorable comunicación en doble vía con sus diferentes grupos de valor; lo cual, a su vez, permite impactar la mejora continua de los procesos, programas y proyectos, que movilizan el Direccionamiento Estratégico del IMER; así como también, permiten impactar la generación de valor público y la eficiencia de la gestión institucional enmarcada en la prestación de servicios que permitan impactar la calidad de vida y expectativas de los ciudadanos.
	Motivar la cultura de la rendición de cuentas.	En el mes de agosto la entidad desarrollo actividad de rendición de cuentas ante la comunidad mediante una cartilla donde se da a conocer a la comunidad los logros del IMER en el actual gobierno 2020-2023. Por otra parte, constantemente a través de las redes sociales y la página web del Instituto, se presenta a la comunidad la gestión que desde el IMER se realiza día a día, con el fin de cumplir las necesidades y expectativas de la comunidad.
	Evaluar y retroalimentar la gestión institucional.	El Instituto de manera mensual realiza el análisis del cumplimiento del plan de acción; lo cual, le permite, establecer acciones de mejora que aporten al fortalecimiento institucional y al cumplimiento de sus objetivos. Además, auditorias al SGC le permiten hacer un

		<p>balance de la gestión institucional y de sus procesos, así, como la identificación de oportunidades de mejora que le permitan cumplir con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>Por otra parte, la medición de los indicadores en los intervalos de tiempo señalados le permite al IMER hacer una identificación del estado de su gestión desde cada uno de sus procesos.</p>
<p>4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Incluir dentro del programa de capacitación temas relacionados con la prestación de servicios humanizado. (Coordinado – Líder Planeación-Líder Gestión Humana)</p>	<p>La entidad cuenta con el Plan Institucional de Capacitación, dentro del cual, se encuentran capacitaciones enfocadas al Ser y al Saber; lo que permite tanto a los funcionarios como a los contratistas, adquirir herramientas desde su estructura personal y profesional para brindar un buen servicio a los usuarios internos y externos (comunidad) del Instituto.</p>
	<p>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).</p>	<p>La entidad, dispone de una tiquetera la cual, dentro del programa de bienestar brinda a los funcionarios del Instituto beneficios como: días compensatorios, permisos para trámites, descuentos con entidades, entre otros. Con el propósito de crear incentivos que permitan impactar la motivación de los funcionarios y así, aumentar el nivel de desempeño de sus funciones.</p>
	<p>Fortalecer el programa de capacitación y formación del talento humano al interior del IMER, en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.</p>	<p>La entidad cuenta con el Plan Institucional de Capacitación, dentro del cual, se encuentran capacitaciones enfocadas al Ser y al Saber; lo que permite tanto a los funcionarios como a los contratistas, adquirir herramientas desde su estructura personal y profesional para brindar un buen servicio a los usuarios internos y externos (comunidad) del Instituto.</p>

	<p>Fortalecer los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.</p>	<p>El instituto ha emprendido acciones que permitan mejorar los tiempos de respuesta de las PQRSF de los usuarios por medio de flujos de trabajo, y para ello está en proceso de ejecución la actualización de la plataforma de QFdocument; con el cual, se pretende fortalecer la interacción con los usuarios que usan estos medios, además, de propender por cumplir con la promesa de valor.</p>
	<p>Conocer las características y necesidades de la población objetivo del IMER, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. (Se abrirán Nuevas ofertas según lo solicitado por la comunidad y su viabilidad)</p>	<p>El instituto mide la satisfacción de los grupos de valor mediante una encuesta que realiza de manera semestral en los meses de junio y diciembre, y de esta manera conocer la percepción de los usuarios y sus recomendaciones para contribuir a una mejora continua en la prestación de los servicios institucionales.</p>
<p>5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO</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 Instituto se ejecutan acciones de transparencia activa, con el fin, poner a disposición la información de manera clara, oportuna y veraz, para todo aquel que esté interesado en conocer información de interés del IMER; a través, de la página web y de los medios de comunicación oficiales del Instituto.</p> <p>Además, desde el área de planeación se realiza la recopilación de datos que se producen a partir de la prestación del servicio del Instituto mensualmente, con el fin de contar con información confiable, actualizada y real para la comunidad y para la entrada de información a las mediciones institucionales.</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>Dentro del procedimiento de Gestión Documental, se han encaminado acciones que permiten dar cumplimiento a los establecido en la Ley General de Archivo 594 del 2000; lo cual, ha permitido desarrollar herramientas que aportan a la conservación de los documentos, a la adecuada producción documental y al archivo conforme los lineamientos de la norma.</p> <p>Cabe resaltar, que para la vigencia 2023 el IMER cuenta con TRD y TVD aprobadas, dentro de la estructura de su Gestión Documental.</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>Dentro de la gestión institucional, se puede evidenciar que el Instituto cuenta con la trazabilidad de la atención de las solicitudes de información recibidas; así, como los tiempos estimados de respuesta y la oportunidad de esta, garantizando el derecho al acceso de la información.</p>

<p>6. INICIATIVAS ADICIONALES.</p>	<p>Actividades con los empleados y contratistas para la promulgación y difusión de los valores institucionales, misión y visión</p>	<p>Desde el proceso de desarrollo organizacional, se emplean estrategias de comunicación, socialización y sensibilización al respecto de los valores institucionales y del código de ética. Entre ellas, se pueden resaltar: habladores en las escalas de las instalaciones administrativas del Instituto. Como también, la inducción y reinducción institucional, del cual, es un tema integral y evaluativo.</p>
---	---	--

Atentamente,



CARLOS EDUARDO ECHEVERRI GALLEGO
Jefe Oficina Control interno IMER.