

Rionegro, enero de 2025

Señor  
Robinson Builes  
Gerente  
IMER  
Rionegro, Antioquia

Asunto: Informe de seguimiento PTEP del 01/12/2025 al 31/12/2025

Respetado Gerente,

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1122 del 2024, "Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública", me permito presentar informe de seguimiento al Programa de Transparencia y Ética Pública de 2025 del instituto, correspondiente al periodo comprendido entre 01/12/2025 y el 31/12/2025.

### 1. SEGUIMIENTO AL PTEP 2025

Periodo de seguimiento: 01/12/2025 AL 31/12/2025

Fecha de Informe: 09 de enero de 2026

COMPONENTE	ACTIVIDAD PLANEADA	SEGUIMIENTO 31/12/2025	CUMPLIMIENTO
1. Gestión del riesgos de corrupcion	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 evidencia la realización de jornadas de socialización y capacitación al personal del Instituto para la identificación, análisis y gestión de los riesgos de corrupción, conforme a los lineamientos del Programa de Transparencia y Ética Pública. Se recomienda fortalecer el acompañamiento y seguimiento periódico a los riesgos identificados, a fin de	5.56%

		asegurar la efectividad de los controles establecidos.	
	Continuar complementando y realizando correcciones necesarias para favorecer la transparencia y operatividad del Mapa de riesgos de corrupción.	A la fecha de seguimiento no se evidencia ajustes y/o actualizaciones al mapa de riesgos de corrupción de la entidad.	5.56%
	Seguimiento y evaluación a la implementación de las políticas de gestión del riesgo de corrupción.	<p>Para el cuarto trimestre del año 2025 se realizó seguimiento desde la oficina de control interno al mapa de riesgos de corrupción, lo anterior con el fin de determinar si los controles aplicados están siendo efectivos y eficaces dentro del contexto de la entidad y sus dinámicas. "Se adjunta mapa con el seguimiento".</p> <p>Igualmente, se evidencia que, dentro del mapa de corrupción de la entidad, no se tienen establecidos los responsables de los controles asociados a los riesgos, incrementando la probabilidad de su materialización. Se recomienda asignar o delegar responsables para el tratamiento y control de los riesgos establecidos en el mapa de corrupción.</p>	5.56%

2. Racionalización de trámites	<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>A la fecha del seguimiento no se evidencia informes de seguimiento por parte del área encargada sobre la oportunidad en la respuesta de las PQRSFD para la vigencia 2025. Desde la oficina de control interno se cuenta con los siguientes seguimientos:</p> <p><b>TOTAL DE SOLICITUDES PQRSFD 2025: 598</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta dentro del tiempo: 62%</li> <li>• Respuesta extemporánea: 33%</li> <li>• Sin respuesta: 5%</li> </ul>	5.56%
	<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 trámites existentes en la plataforma del SUIT.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocimiento deportivo.</li> <li>2. Renovación reconocimiento deportivo</li> </ol> <p>Igualmente, se recomienda incluir como un trámite el procedimiento de solicitud para el alquiler y/o préstamo de escenarios deportivos para actividades y eventos deportivos o no deportivos, que generan ingresos de recursos económicos al instituto.</p>	5.56%

	<p>Incluir los trámites que sean identificados o necesarios para su respectivo registro y trazabilidad</p>	<p>A la fecha la entidad no ha realizado registro de nuevos trámites en la plataforma SUIT. Se recomienda establecer un nuevo trámite de préstamo de escenarios deportivos, con el propósito de formalizar el procedimiento, y registro en el aplicativo SUIT, como "Solicitud de Préstamo de Escenarios Deportivos".</p>	5.56%
	<p>Disponibilidad y acceso a la información pública, tanto en redes sociales como página Web, aplicativo SECOP II, SIA Observa, entre otras, que sea de interés del ciudadano</p>	<p>Se evidencia página web institucional con posibilidad de acceso y participación ciudadana, redes sociales, correo institucional, formulario de PQRSF y trámites y servicios. <a href="https://imer.gov.co/">https://imer.gov.co/</a></p> <p>Así mismo, se publica de manera oportuna los diferentes procesos contractuales tanto en el SECOP II como en el SIA OBSERVA.</p>	4.17%
3. Rendición de cuentas	<p>Diálogo en doble vía con la ciudadanía y grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia constante actualización de noticias en la página web de la entidad y redes sociales, lo que facilita la comunicación oportuna con los diferentes grupos de interés.</p> <p>Se destaca la accesibilidad al formulario de PQRSF, trámites y servicios.</p>	4.17%
	<p>Motivar la cultura de la rendición de cuentas.</p>	<p>Desde la entidad se promueve la rendición de cuentas, brindando accesibilidad a la información requerida por los grupos de interés, se brinda atención presencial en las instalaciones de la entidad.</p> <p>Se participa en la rendición de</p>	4.17%

		<p>cuentas "Rionegro se transforma con hechos" el 11/12/2025 - Alcaldía de Rionegro</p> <p>Divulgación del informe de rendición de cuentas año 2025 - Imer.</p>	
	<p>Evaluar y retroalimentar la gestión institucional</p>	<p>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.</p> <p>Además, se cuenta con el Plan Anual de auditoria el cual permite identificar y establecer un balance en cuanto a la gestión institucional y sus procesos, igualmente, permiten la identificación de hallazgos, los cuales mediante la construcción de planes de mejoramiento se busca establecer acciones correctivas o de mejora encaminadas a la mejora continua</p>	4.17%
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	<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 incluyeron capacitaciones enfocadas al Ser y al Saber; lo que permite tanto a los funcionarios como a los contratistas, adquirir competencias desde su estructura personal y profesional para brindar una adecuada prestación del</p>	3.33%

		<p>servicio a los usuarios internos y externos (comunidad en general) del Instituto.</p>	
	<p>Implementar un sistema de incentivos para los funcionarios para destacar el desempeño en sus actividades. (Encuesta Mejor funcionario, Vigencia 2025, incluido dentro del programa de bienestar laboral).</p>	<p>La entidad, dispuso para la vigencia 2025 una tiquetera de bienestar emocional, el 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>	3.33%
	<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 elaboró el Plan Institucional de capacitaciones, dentro del cual, se encuentran temas relacionados y enfocadas al Ser y al Saber; lo que le permite tanto a los funcionarios como a los contratistas adquirir conocimientos desde su estructura personal y profesional para brindar un buen servicio a los usuarios internos y externos (comunidad en general) del Instituto.</p> <p>Se recomienda realizar jornada de capacitación y formación en temáticas como lenguaje claro y respetuoso, manejo de situaciones difíciles y enfoque diferencial</p>	3.33%

		(niños, adultos mayores, personas con discapacidad)	
	<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>Desde la oficina de control interno NO se evidencia que el instituto halla adelantado estrategias o acciones que permitan fortalecer los procesos internos respecto a la gestión de las PQRSF, como tampoco para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.</p> <p>Se recomienda:</p> <p>Estandarización de procesos de atención:</p> <p><b>Protocolos claros de atención al ciudadano</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tiempos máximos de respuesta</li> <li>2. Lenguaje claro y respetuoso</li> <li>3. Guías de atención para casos frecuentes</li> </ol> <p><b>Rutas de atención definidas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Área responsable de acuerdo con el tipo de solicitud</li> <li>2. Cómo cerrar el requerimiento</li> </ol>	0%

	<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 se realiza de manera semestral, en el mes de junio y en el mes de diciembre, así, de esta manera puede conocer la percepción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos, y poder contribuir mediante la mejora continua la prestación de los servicios institucionales.</p> <p>Resultados encuesta 2025-1:</p>	
		<p>Pendiente resultados 2025-2: Se encuentra en proceso la tabulación y el análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción, los cuales se realizarán una vez se efectúe el cierre de la vigencia correspondiente.</p> <p>Se recomienda realizar Caracterización de grupos y/o población de valor con el fin identificar y optimizar las</p>	<p>1.67%</p>

		acciones a realizar, para satisfacer las necesidades y expectativas de dichos grupos.	
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Lineamientos 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	Desde el Instituto se ejecutaron 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 la información de interés del IMER; a través, de la página web y de los medios de comunicación oficiales del Instituto. <a href="https://imer.gov.co/">https://imer.gov.co/</a> Se da cumplimiento a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014.	3.33%
	Lineamiento de Transparencia Pasiva: Tener en cuenta las directrices respecto a la gestión de solicitudes de información estipuladas en el Decreto 1081 de 2015.	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, de manera transparente	3.33%
	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.	Dentro del procedimiento de Gestión Documental, se han encaminado acciones que permiten dar cumplimiento a lo establecido en la Ley General de Archivo 594 del 2000; lo cual, ha permitido desarrollar herramientas que aportan a la adecuada conservación de los documentos, a la producción documental y gestión de archivo conforme los lineamientos de la norma. Sin	1.67%

		<p>embargo, el PGD del instituto se encuentra desactualizado</p> <p>Por lo cual se recomienda a la entidad proceder con su actualización para la adecuada gestión documental del IMER.</p>	
	<p>Criterio Diferencial de Accesibilidad</p> <p>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 elaboró y público en la página web el "Registros de Activos de Información", para el acceso y conocimiento de la comunidad.</p> <p>Se recomienda a la entidad proceder con su actualización y/o ajustes de acuerdo con el PGD del instituto.</p>	1.67%
	<p>Monitoreo del Acceso a la Información Pública:</p> <p>Generar informe de solicitudes de acceso a la 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>Sin embargo, solo se dispone del informe elaborado por la oficina de control interno de las PQRSTF correspondiente las 2025-1.</p>	0.00%
6. Iniciativas adicionales	<p>Promover los valores del servicio público "Código de Integridad" al interior del IMER como pilar fundamental que encamine el comportamiento de sus funcionarios hacia la legalidad, transparencia e integridad, garantizando la</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 integridad.</p> <p>Entre ellas, se pueden</p>	16.67%

	calidad del servicio y acercamiento con la comunidad	resaltar: habladores en las escalas de las instalaciones administrativas del Instituto, talleres, como también la inducción y reinducción institucional, del cual, es un tema integral y evaluativo	
<b>CUMPLIMIENTO</b>			<b>85.56%</b>

## RECOMENDACIONES

1. Fortalecer el seguimiento periódico al Programa de Transparencia y Ética Pública, asegurando que las actividades definidas cuenten con evidencias claras, verificables y oportunas, que permitan demostrar su ejecución y efectividad frente a los riesgos identificados.
2. Actualizar y revisar de manera continua el Mapa de Riesgos, garantizando la implementación efectiva de los controles y planes de mitigación establecidos.
3. Consolidar los instrumentos de gestión de la información, asegurando su articulación con la política de transparencia, la gestión documental y la estrategia de Gobierno Digital, con el fin de garantizar la disponibilidad, calidad y accesibilidad de la información pública.
4. Fortalecer la gestión y seguimiento de las solicitudes de información y PQRS, garantizando respuestas oportunas, completas y claras, dentro de los términos legales, como mecanismo para fortalecer la confianza ciudadana y la percepción de transparencia institucional.

Atentamente,

*Nathalie Sandoval 6*  
Nathalie Sandoval García  
Jefe Oficina Control interno IMER.

