

# PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2026



**Instituto Municipal de Educación  
Física, Deporte y Recreación de  
Rionegro - IMER**

**Versión 2026-1**

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVO GENERAL .....	4
2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
2.2 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO3 .....	5
2.3. MARCO LEGAL .....	6
3. CONCEPTOS GENERALES .....	8
4. DESCRIPCIÓN DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACIÓN FÍSICA, DEPORTE Y RECREACIÓN DE RIONEGRO IMER .....	10
4.1 ANTECEDENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	11
4.2 MODALIDADES DE CORRUPCIÓN .....	12
4.3 MARCO NORMATIVO Y DE REFERENCIAS .....	13
5 DESARROLLO COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA DEL PLAN ANTI CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - EPAAC EN EL IMER .....	16
5.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	16
5.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	19
5.3. RENDICIÓN DE CUENTAS .....	21
5.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	24
5.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	27
5.6 OTRAS INICIATIVAS .....	29
6 PUBLICACIÓN Y MONITOREO .....	30
7 SEGUIMIENTO .....	30
8 BIBLIOGRAFIA .....	31

## 1. INTRODUCCIÓN

El instituto municipal de educación física, deporte y recreación de Rionegro – IMER, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 31 de la Ley No. 2195 de 2022, el cual establece “ARTÍCULO 31. PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA EN EL SECTOR PUBLICO. Modifíquese el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual quedara así: Artículo 73. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad. (...), se permite formular y hacer la actualización del Programa de Transparencia y Ética Pública del instituto para la vigencia 2026, en el cual se revisa y ajustan los mecanismos mediante los cuales se pretende garantizar los procesos de transparencia, la igualdad de oportunidades y la prevención de situaciones que se puedan presentar en el que hacer de cada funcionario del instituto para prevenir, mitigar y erradicar los posibles riesgos de corrupción, a través de la implementación de políticas y lineamientos de buen gobierno y servicio al ciudadano, orientadas a fortalecer y generar confianza y transparencia en la Gestión Pública.

Como parte de ello, desde la promulgación de la “Ley 1474 de 2011”<sup>1</sup> en su artículo 73 modificado por el artículo 31 de la Ley No. 2195 de 2022 y compilada en los artículos 2.1.4.1 y siguientes del Decreto 1081 de 2015, en donde se determina que las entidades públicas deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, contemplando entre otros: el mapa de riesgo de corrupción, las medidas de mitigación, la estrategia anti-trámites y mecanismos para mejorar la atención ciudadana.

Como política institucional de transparencia, participación y servicio al ciudadano, el IMER en la presente vigencia ha identificado en su plan institucional algunas metas que se articulan, entre otros, con el Modelo Integrado de Planeación y de Gestión - MIPG, la Estrategia de Participación Ciudadana, la Estrategia de Rendición de Cuentas, el Modelo Estándar de control Interno - MECI, la Estrategia de Gobierno en Línea y el Modelo Nacional de Servicio al Ciudadano, contenidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública del IMER, definido para la vigencia 2026.

A través del Programa de Transparencia y Ética Pública del IMER la Gerencia y su equipo de trabajo, vinculan en el presente documento la implementación de herramientas y estrategias que permitan combatir los actos de corrupción en la entidad, y a su vez invita a los colaboradores a unirse a esta causa, teniendo como

referente los principios y valores del código de integridad “valores del servicio público”, los derechos y deberes de los usuarios, y los procesos y procedimientos institucionales como instrumentos que permitan contribuir a satisfacer las necesidades propias de nuestros usuarios.

En este documento se definen los objetivos y el alcance del Programa de Transparencia y Ética Pública del IMER para la vigencia 2026, el cual contempla los componentes definidos en la *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 1 – 2026”*; (Gestión del riesgo de corrupción, Racionalización de trámites, Rendición de cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales); los cuales serán desarrollados con base en la normatividad vigente y estableciendo un cronograma de actividades, fechas de cumplimiento y responsables de llevar a cabo su ejecución.

Se hará énfasis de manera especial en los componentes de “Transparencia y Acceso a la Información” en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1757 de 2015 “*Por el cual se dicta disposiciones en Materia de Promoción y protección del derecho a la participación democrática*”, la Ley 1712 de 2014 “Transparencia y del derecho de acceso a la información pública” y la Ley 1755 de 2015 “*por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, todas ellas orientadas a prevenir y mitigar posibles episodios de corrupción. Para la construcción del Programa de Transparencia y Ética Pública se establece el cronograma de actividades y se conforma un grupo de trabajo, liderado por la Gerencia; en el mismo sentido la Oficina de Control Interno adelantará las acciones de seguimiento a los componentes del Plan y al Mapa de Riesgos de Corrupción en los plazos y condiciones legalmente establecidos. Es así entonces, que en el presente documento se aborda el contexto estratégico institucional en relación con el Programa de Transparencia y Ética Pública, la descripción de cada uno de los componentes y los retos institucionales para su cumplimiento. Resultado de este proceso se procederá con la publicación del presente documento “Programa de Transparencia y Ética Pública” vigencia 2026 Versión 1, por los diferentes canales de comunicación y divulgación institucional, con el propósito de recibir aportes y comentarios que permita contar con un plan participativo e incluyente.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Diseñar y ejecutar estrategias y acciones orientadas a prevenir y combatir posibles hechos de corrupción al interior del instituto, con el fin de fomentar una cultura de

legalidad y fortalecer los procesos de identificación, medición, control y seguimiento permanente de los riesgos de corrupción, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, que modificó el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, mediante la racionalización de trámites, la participación ciudadana, la rendición de cuentas y la implementación de mecanismos eficaces de atención al ciudadano.

## 2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Asegurar la divulgación eficaz de la información institucional a los distintos grupos de valor, utilizando los canales de comunicación de forma oportuna, clara y transparente.
- Administrar y controlar los riesgos identificados en los procesos institucionales que puedan dar lugar a posibles actos de corrupción, aplicando la metodología definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Implementar acciones y lineamientos específicos para la prevención y lucha contra la corrupción, orientando la gestión institucional hacia criterios de eficiencia, integridad y transparencia.
- Fortalecer los procesos de rendición de cuentas, tanto internos como externos, garantizando información clara y verificable para todos los grupos de interés sobre la adecuada gestión de la institución.
- Desarrollar e implementar mecanismos internos en el IMER que permitan optimizar la atención al ciudadano, con el propósito de incrementar los niveles de satisfacción, confianza y aceptación institucional.
- Fomentar espacios y mecanismos de participación ciudadana, promoviendo la intervención activa de la comunidad en los asuntos de interés institucional.

## 2.2 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO3

El Programa de Transparencia y Ética Pública será socializado, implementado y cumplido por todos los servidores públicos y contratistas del instituto, en el desarrollo de sus funciones diarias, en concordancia con los objetivos institucionales, el servicio al ciudadano, los principios de transparencia y el derecho de acceso a la información pública.

Responsables:

- Gerente
- Subgerentes
- Secretario(a) General
- Líderes de proceso
- Contratistas

- Jefe de la Oficina de Control Interno

### 2.3. MARCO LEGAL

- **Constitución Política de Colombia:** En el marco de la constitución de 1991, se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: **23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.**
- **Ley 80 de 1993:** Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.
- **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. Amplia el campo de acción del decreto Ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.
- **Ley 734 de 2002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.
- **Ley 819 de 2003:** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de Presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías

ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

- **Ley 872 de 2003:** crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3º establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.
- **Decreto Nacional 4110 de 2004:** en su artículo 1º, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.
- **Ley 909 de 2004:** Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 962 de 2005:** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 1150 de 2007:** Por medio de la cual se establecen las modalidades de contratación para las entidades estatales y se determinan procedimientos sobre la manera de celebrar las contrataciones.
- **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.
- **Decreto Ley 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Ley 1621 de 2013:** "Por medio del cual se expiden normas para fortalecer el marco jurídico que permite a los organismos que llevan a cabo actividades de inteligencia y contrainteligencia cumplir con su misión constitucional y legal, y se dictan otras disposiciones"
- **Decreto Nacional 943 de 2014:** por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

- **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.
- **Decreto 1081 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- **Decreto 1083 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- **Ley 1757 de 2015:** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Ley 2195 de 2022:** Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 124 DE 2016:** Por el cual se sustituye el Titulo 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### 3. CONCEPTOS GENERALES

**AUTOMATIZACIÓN:** Aplicación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para apoyar, optimizar y modernizar los procesos que sustentan los trámites institucionales, mediante la incorporación de herramientas tecnológicas como hardware, software y sistemas de comunicación.

**CAUSA:** Factores, condiciones, situaciones o agentes que originan la materialización de un riesgo.

**CONSECUENCIA:** Resultados o efectos derivados de la ocurrencia de un riesgo que impactan los objetivos o procesos de la entidad, tales como pérdidas, daños, perjuicios o detrimientos.

**CONTROLES CORRECTIVOS:** Medidas, acciones o mecanismos orientados a mitigar, corregir o eliminar las causas del riesgo una vez este se ha materializado.

**CONTROLES PREVENTIVOS:** Acciones o herramientas diseñadas para reducir la probabilidad de que un riesgo ocurra o se materialice.

**CORRUPCIÓN:** Apropiación indebida del poder público para orientar la gestión estatal hacia intereses particulares.

**ESTANDARIZACIÓN:** Definición de trámites equivalentes para solicitudes similares que puedan presentar los ciudadanos ante diferentes autoridades.

**GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN:** Conjunto de actividades articuladas y sistemáticas orientadas a identificar, evaluar, controlar y hacer seguimiento a los riesgos de corrupción dentro de la organización.

**IMPACTO:** Efectos o consecuencias que puede generar la materialización de un riesgo de corrupción en la entidad.

**INTEROPERABILIDAD:** Cooperación entre entidades para compartir información y conocimiento dentro de sus procesos, con el fin de facilitar la prestación de servicios digitales a ciudadanos, empresas y otras instituciones.

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:** Documento que consolida y registra la información resultante del proceso de identificación, análisis y tratamiento de los riesgos de corrupción.

**PETICIÓN:** Derecho fundamental que permite a toda persona formular solicitudes respetuosas ante las autoridades por razones de interés general o particular y recibir una respuesta oportuna.

**PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA:** Instrumento de planeación que define las estrategias y acciones para prevenir y combatir la corrupción, de obligatoria implementación por las entidades de los distintos niveles del Estado.

**PROBABILIDAD:** Grado de posibilidad de que un evento ocurra, determinado mediante análisis objetivos (datos históricos) o subjetivos (experiencia y criterio técnico), expresado en términos cualitativos o cuantitativos.

**PROCESO:** Conjunto organizado de actividades interrelacionadas que interactúan para generar valor y cumplir un propósito institucional.

**QUEJA:** Expresión de inconformidad, protesta o censura presentada por una persona frente a una actuación irregular de uno o varios servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.

**RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:** Estrategia orientada a disminuir la cantidad, complejidad, tiempo y costos de los trámites, mediante acciones de simplificación, estandarización, eliminación de requisitos innecesarios, optimización del servicio e interoperabilidad de la información pública.

**RECLAMO:** Derecho de toda persona a exigir una solución frente a la prestación inadecuada de un servicio o la falta de atención oportuna a una solicitud.

**RIESGOS:** Probabilidad de que ocurra un evento que afecte el cumplimiento de los objetivos institucionales y dificulte el desarrollo de las funciones de la entidad.

**RIESGO DE CORRUPCIÓN:** Posibilidad de que, mediante acciones u omisiones relacionadas con el uso indebido del poder, los recursos o la información, se afecten los intereses de la entidad y del Estado para obtener beneficios particulares.

**SERVICIO:** Conjunto de actividades misionales orientadas a satisfacer las necesidades del usuario y generar valor agregado en el cumplimiento de las funciones institucionales.

**SIMPLIFICACIÓN:** Implementación de estrategias que permiten que los trámites sean más ágiles, claros, eficientes y oportunos.

**SUGERENCIA:** Presentación de ideas o propuestas encaminadas a mejorar la calidad del servicio o la gestión institucional.

**TRÁMITE:** Conjunto de actuaciones y procedimientos regulados por el Estado que deben realizar los usuarios para ejercer un derecho o cumplir una obligación establecida por la ley.

#### **4. DESCRIPCIÓN DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACIÓN FÍSICA, DEPORTE Y RECREACIÓN DE RIONEGRO IMER**

El Instituto Municipal de Educación Física, Deporte y Recreación de Rionegro – IMER, es un establecimiento público descentralizado de orden municipal, creado mediante el acuerdo 051 de 1995, modificado por el acuerdo 019 de 2017, el cual goza de personería jurídica, autonomía administrativa y financiera con patrimonio independiente.

#### **Misión**

El IMER es una entidad descentralizada del municipio de Rionegro, cuya misión se fundamenta en ofrecer a la comunidad Rionegrera, actividades incluyentes de carácter educativo, deportivo, físico y recreativo, para fomentar estilos de vida saludable.

#### **Visión (en actualización)**

En el 2025, el IMER será una entidad que ejercerá liderazgo en el departamento de Antioquia, desarrollando y proporcionando espacios para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, a través de programas educativos, deportivos, físicos y recreativos, que contribuyen a la transformación social y cultural del municipio, por sus características incluyentes y formadoras.

#### **Valores Institucionales**

El Instituto Municipal de Educación Física, Deporte y Recreación de Rionegro – IMER adopta como instrumento orientador el Código de Integridad del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), denominado “Valores del Servicio Público – Código de Integridad”, como guía para el cumplimiento de la misión, la visión y los objetivos institucionales, enmarcados en los principios de integridad y legalidad. Dicho código se fundamenta en cinco valores, los cuales se describen a continuación:

### Valores:

1. Honestidad: Actúo con veracidad y transparencia en todas mis actuaciones, cumpliendo mis deberes con rectitud y privilegiando siempre el interés general.
2. Respeto: Reconozco y valoro la dignidad de todas las personas, tratándolas de manera justa y considerada, sin distinción alguna por su función, origen, formación o cualquier otra condición.
3. Compromiso: Entiendo la relevancia de mi función como servidor público y mantengo una disposición constante para atender, comprender y dar solución a las necesidades de quienes interactúan conmigo, contribuyendo a su bienestar.
4. Diligencia: Desempeño mis funciones y responsabilidades con responsabilidad, oportunidad y eficiencia, procurando el uso adecuado y óptimo de los recursos públicos.
5. Justicia: Actúo con objetividad e imparcialidad, garantizando el respeto de los derechos de las personas, promoviendo la equidad, la igualdad y la no discriminación.

### 4.1 ANTECEDENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el propósito de implementar acciones efectivas contra la corrupción, el Gobierno Nacional promulgó en 2011 la Ley 1474, “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”.

Los artículos 73 y 76 de esta Ley fueron reglamentados mediante el Decreto 2641 de 2012, que incluyó el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el cual se organizó en cuatro componentes principales:

- Metodología para la identificación y gestión de riesgos de corrupción.
- Estrategia de simplificación y racionalización de trámites.
- Rendición de cuentas.
- Mecanismos para optimizar la atención al ciudadano.

Asimismo, se incorporó un capítulo que estableció estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

En 2015, el Gobierno Nacional elaboró la segunda versión del documento, denominada “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”, la cual fue formalizada mediante el Decreto 124 de 2016. Esta actualización incluyó dos nuevos componentes:

- Mecanismos para garantizar la transparencia y el acceso a la información.
- Iniciativas adicionales de fortalecimiento institucional.

De esta manera, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano quedó estructurado con los siguientes componentes:

- a. Gestión del Riesgo de Corrupción – incluyendo el Mapa de Riesgos de Corrupción.
- b. Racionalización de Trámites.
- c. Rendición de Cuentas.
- d. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.
- e. Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.
- f. Iniciativas Adicionales.

#### 4.2 MODALIDADES DE CORRUPCIÓN

**Peculado:** Se refiere al uso indebido de fondos o bienes que están bajo la custodia o responsabilidad de un funcionario en razón de su cargo. El peculado puede manifestarse mediante la apropiación directa de dichos bienes, su disposición arbitraria o cualquier otra forma similar de mal manejo.

**Cohecho:** Es un delito que requiere la participación de dos partes. Implica que un particular ofrece, promete o entrega dádivas a un funcionario con el fin de que este realice u omita un acto dentro de sus funciones. Se considera en doble sentido cuando el funcionario acepta la oferta. Algunas legislaciones distinguen:

- Cohecho simple: cuando el funcionario recibe dinero u otros beneficios para ejecutar una acción específica.
- Cohecho calificado: cuando el soborno se da para impedir o dificultar la realización de un acto.
- Tanto quien ofrece como quien acepta el soborno es responsable del delito de cohecho pasivo.

**Soborno:** Consiste en la entrega de dinero, regalos u otros favores con el objetivo

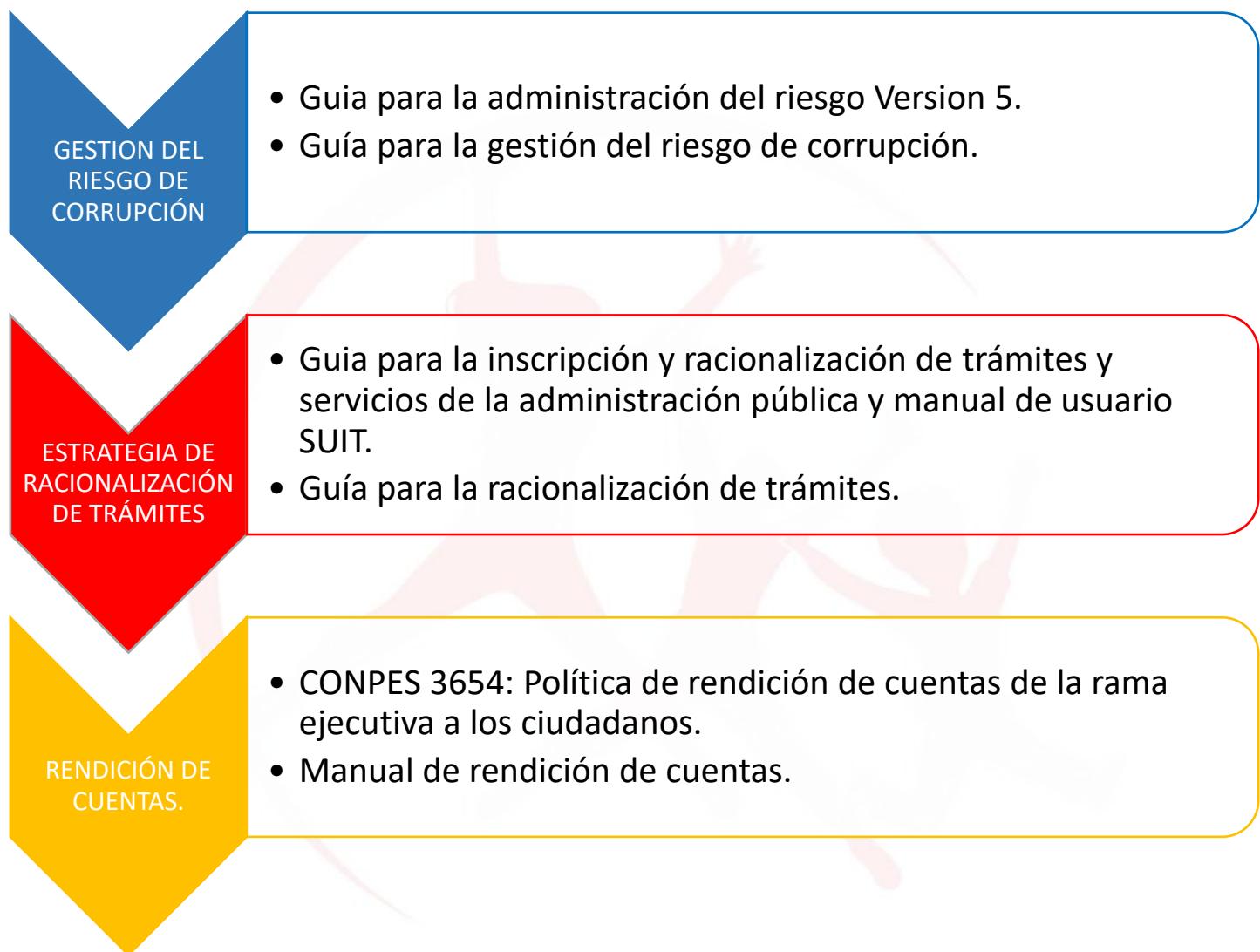
de corromper a un funcionario y obtener un beneficio indebido. Es sinónimo de cohecho y, en lenguaje coloquial, se le llama coima. Se configura como delito cuando un funcionario acepta o exige estas dádivas para realizar, omitir o retrasar una acción dentro de sus funciones.

**Concusión:** Se presenta cuando el funcionario solicita, de manera directa o encubierta, un pago o contribución indebida a un particular que tiene un trámite pendiente. En esta modalidad, el ciudadano se ve obligado a pagar, ya que de lo contrario su asunto no será tramitado o resuelto.

#### 4.3 MARCO NORMATIVO Y DE REFERENCIAS

En este capítulo se presentan las leyes, decretos, CONPES, guías, manuales y entre otros documentos, tenidos en cuenta para la elaboración del Programa de Transparencia y Ética Pública IMER 2026. Por tal motivo, se relacionan en la figura 1 los documentos correspondientes a cada componente.

Figura 1: MARCO NORMATIVO Y DE REFERENCIA POR COMPONENTE



MECANISMOS PARA EL  
MEJORAMIENTO EN LA  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

- CONPES 3785: Política de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
- CONPES 3649: Política nacional de servicio al ciudadano.
- Metodología para el mejoramiento de sistemas de servicio al ciudadano en entidades públicas (2016).
- Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

MECANISMOS PARA LA  
TRANSPARENCIA Y ACCESO  
A LA INFORMACIÓN.

- 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 crean otras disposiciones.
- Estrategia Gobierno en linea 2012-2015 para el orden territorial.

## 5 DESARROLLO COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA DEL PLAN ANTI CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - EPAAC EN EL IMER

### 5.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

#### Objetivo:

Identificar, evaluar y controlar los posibles eventos que puedan generar corrupción, tanto internos como externos, detectados en el Mapa de Riesgos de Corrupción del instituto, estableciendo controles preventivos y correctivos para cada riesgo en los diferentes procesos de la entidad.

En el IMER Rionegro, y en el marco de su misión institucional, se compromete desde la Gerencia hasta cada colaborador a gestionar los riesgos por procesos, adoptando la Política de Administración del Riesgo y aplicando la metodología establecida en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas de la Función Pública. Esta gestión se realiza de manera sistemática, garantizando el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la protección de los recursos y el bienestar de todos, mediante:

- La identificación, análisis, actualización y evaluación de los posibles riesgos de corrupción en cada proceso institucional.
- La definición e implementación de controles y acciones para prevenir, mitigar, compartir o transferir los riesgos detectados.
- El seguimiento continuo a las medidas de mitigación definidas para los riesgos priorizados en cada proceso.
- La promoción de la cultura del autocontrol entre los colaboradores, orientada a la gestión efectiva del riesgo.

Estas acciones permiten controlar riesgos estratégicos, operativos, financieros, de cumplimiento, de corrupción y de reputación, mediante un seguimiento constante por parte de los líderes de proceso y demás miembros del equipo. Adicionalmente, se realiza actualización anual del mapa de riesgos y revisión de los registros de ocurrencia, con el fin de aplicar las medidas correctivas necesarias.

A continuación, se presentan los subcomponentes o procesos que conforman la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción:

**Figura 2: Subcomponentes de la Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.**



Tomado del documento “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”, Versión 2.

#### **5.1.1. Estrategias primer componente 2026: Gestión del Riesgo de Corrupción**

Durante el año 2026, el IMER pretende desarrollar cinco (5) actividades, con igual número de metas, encaminadas a fortalecer los cinco (5) subcomponentes vistos con anterioridad. Para esto, el Instituto planea realizar acciones para su cumplimiento, presentadas en la figura 3.

**Figura 3: Actividades por subcomponente de la gestión del riesgo**



#### **Retos Institucionales 2026:**

- Actualizar la matriz de riesgos de la entidad conforme a la versión 7 del DAEP.

- Divulgar el mapa de riesgos al interior del instituto para asegurar su conocimiento general y realizar un seguimiento periódico (trimestral) a cargo del profesional de calidad.
- Continuar complementando y ajustando el mapa de riesgos de corrupción, incorporando las correcciones necesarias para mejorar su transparencia y funcionalidad.
- Monitorear y evaluar la implementación de las políticas de gestión del riesgo de corrupción en la entidad.

## 5.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

**Objetivo:** Mejorar la gestión de los trámites del instituto mediante su simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, con el fin de ofrecer a los ciudadanos un acceso más fácil y ágil a los servicios y procedimientos de la entidad, apoyándose en acciones normativas, administrativas y tecnológicas para su modernización o implementación.

### Orden de trabajo.

1. Se llevará a cabo la priorización de los trámites de acuerdo con su relevancia e importancia para los usuarios.
2. Anualmente se dispondrá de indicadores de frecuencia de cada trámite, los cuales permitirán definir su prioridad y estimar la demanda.
3. El líder de planeación estratégica presentará a la Oficina de Recursos Humanos la propuesta de evaluar la clasificación de las solicitudes en categorías de urgentes y habituales, con el fin de dar prioridad a aquellas que lo requieran según la evaluación.

En el IMER, se implementarán los mecanismos necesarios para mejorar la comunicación con el personal, tanto interno como externo, mediante la optimización de medios electrónicos, con el objetivo de racionalizar trámites y procedimientos administrativos, así como divulgar, promocionar y facilitar el acceso a los servicios y escenarios complementarios de la entidad. Esto se realizará mediante la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los procesos, fortaleciendo la participación ciudadana y garantizando la transparencia en la gestión administrativa.

- Derecho de petición verbal: Los usuarios pueden presentar su derecho de petición de forma verbal en nuestras oficinas o directamente en el área

jurídica. Adicionalmente, el formato correspondiente está disponible en la página web para ser diligenciado electrónicamente.

- Radicación de PQRS: Los usuarios podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) de manera presencial, verbal o a través del sistema de recepción de PQRSF en la página web [www.imer.rionegro.gov.co](http://www.imer.rionegro.gov.co). Mediante este sistema recibirán la respuesta sobre la gestión realizada directamente en su correo electrónico. Algunas PQRSF presentadas en redes sociales también serán registradas posteriormente en el sistema oficial.
- Solicitud de reconocimiento deportivo: Todos los clubes deportivos del municipio pueden solicitar el reconocimiento deportivo mediante radicación física de la solicitud, cumpliendo los requisitos establecidos en la Resolución 048 de 2021 del IMER.
- Solicitud de renovación del reconocimiento deportivo: Todos los clubes deportivos del municipio pueden solicitar la renovación del reconocimiento deportivo mediante radicación física, cumpliendo con los requisitos establecidos en la Resolución 048 de 2021 del IMER.

### **5.2.2 Estrategias segundo componente 2026: Racionalización de Trámites**

Durante el año 2026 se planea desarrollar las siguientes actividades para el logro de las metas propuestas por el Instituto:

#### **NORMATIVA:**

- Eliminación de trámites / Otros Procedimientos Administrativos (Eliminación por norma, Traslado de competencia a otra entidad, Fusión de trámites) Reducción, incentivos o eliminación del pago para el ciudadano por disposición legal
- Eliminación o reducción de requisitos por disposición legal.

#### **ADMINISTRATIVA:**

- Reducción de tiempo de duración del trámite
- Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

#### **TECNOLÓGICA:**

- Pago en línea de eventos ocasionales promovidos por el instituto y que se requiera recaudos.
- Mejora en los equipos de cómputo para reducir los tiempos de atención.
- Formularios diligenciados en línea.
- Envío de documentos electrónicos.
- Trámite realizado totalmente en línea

Para el año 2026 se planea hacer seguimiento al buen funcionamiento de los trámites, con las siguientes Tres (3) actividades para el logro de las metas propuestas por el Instituto:

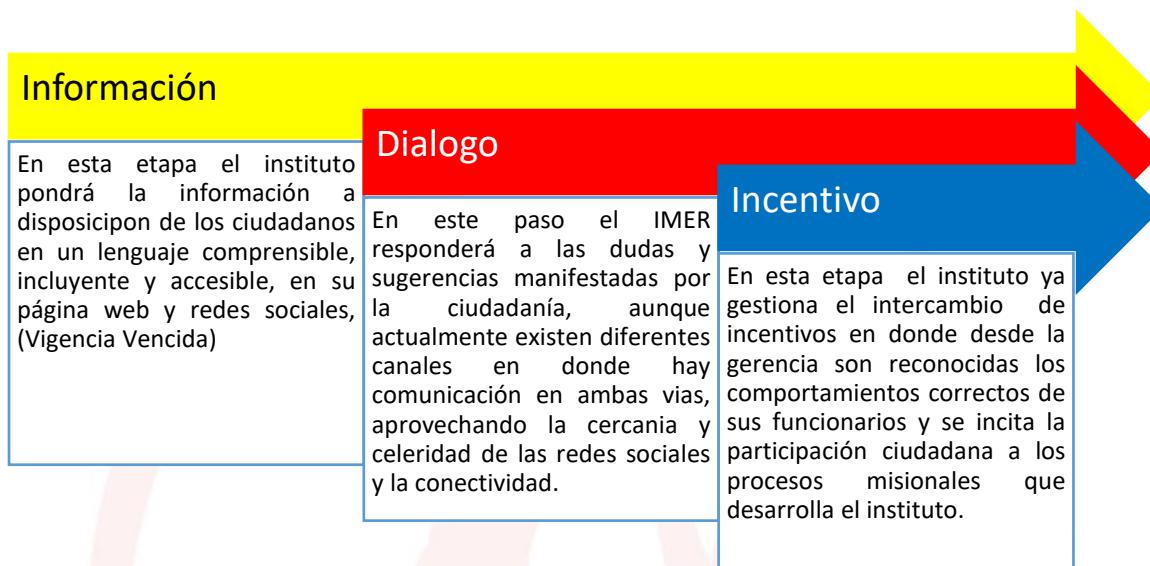
#### **Retos Institucionales vigencia 2026:**

1. 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.
2. Se verificará la efectividad de la estrategia de racionalización de trámites del IMER, para promover la mejora.
3. Incluir los trámites que sean identificados o necesarios para su respectivo registro y trazabilidad.

#### **5.3. RENDICIÓN DE CUENTAS**

**Objetivo:** Promover acciones de transparencia y participación ciudadana que faciliten la información, explicación y divulgación de los avances y resultados de la gestión administrativa, involucrando a la comunidad en la construcción y seguimiento de lo público.

**Figura 4: definición de los elementos para la rendición de cuentas**



Tomado del documento “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” Versión 2

Así mismo se implementarán y mantendrán los siguientes medios de rendición de cuentas:

Medio Directo:

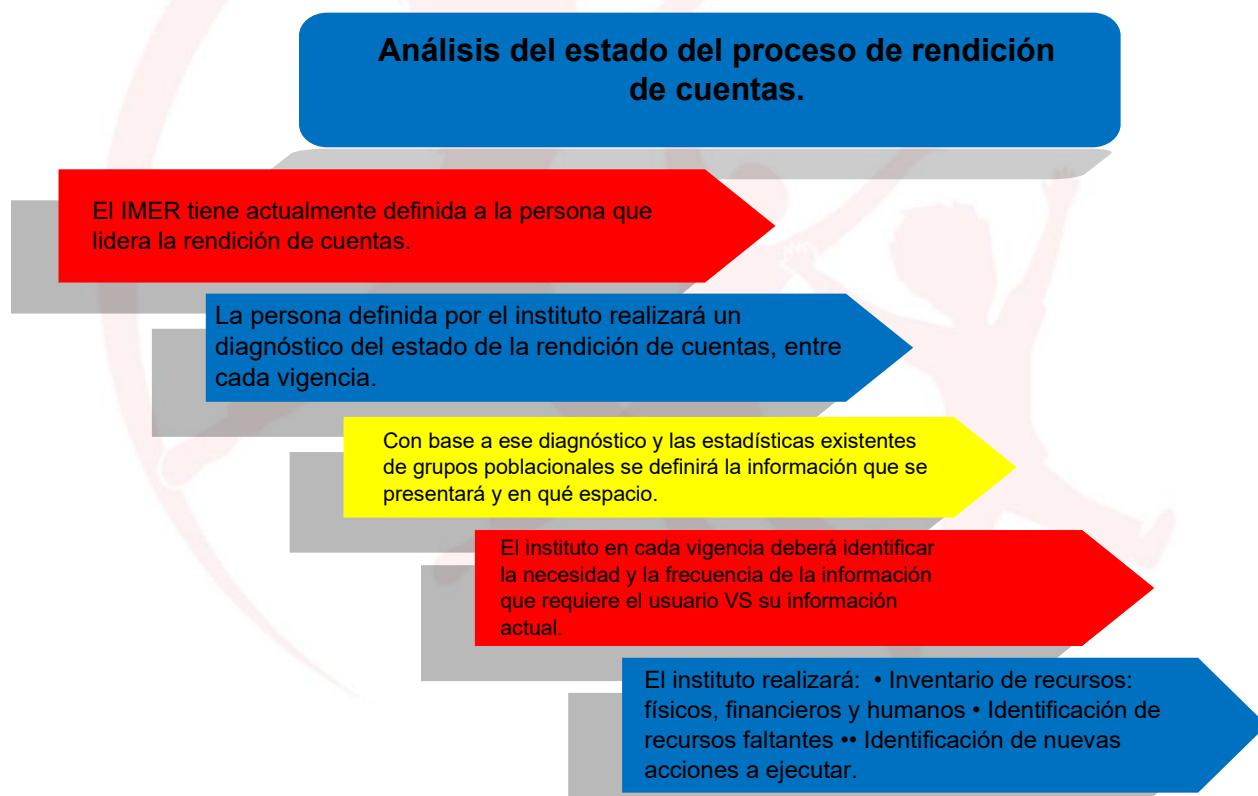
- Reunión con la comunidad en general, líderes comunales, medios de comunicación y demás interesados: Presentar un informe de la gestión realizada a corte del 31 de diciembre del año anterior a todos los usuarios y comunidad en general Podrá hacerse por medio de invitación abierta a rendición de cuentas en el concejo municipal (Posterior al mes de Junio de 2026).
- Reunión junta directiva: Presentar ante la junta directiva el informe de gestión y los avances del plan operativo (En el mes de mayo de 2026).
- Asistencia a reuniones de asociación de usuarios: Informar sobre los cambios realizados en la institución y escuchar las propuestas de la asociación.

### Medio Virtual:

- Publicación de informes en Página Web institucional [imerrionegro.gov.co](http://imerrionegro.gov.co)
- Publicación de informes en redes sociales.
- Encuestas de opinión abiertas permanentemente en redes sociales.

Para la realización de la Estrategia de Rendición de Cuentas del IMER, se tomará en cuenta el documento CONPES 3654 de 2010 y el Manual Único de Rendición de Cuentas, en donde se encuentran los pasos fundamentales para la formulación de la estrategia (ver figura 5).

**Figura 5: pasos para la formulación de la estrategia de rendición de cuentas**



Tomado del documento “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” Versión

## Retos Institucionales vigencia 2026:

- **Garantizar la disponibilidad y el acceso a la información pública** en medios como redes sociales, página web, aplicativos como SECOP II, SIA Observa, entre otros, priorizando la información de interés para los ciudadanos.
- **Fomentar un diálogo bidireccional** con la ciudadanía y los grupos de interés.
- **Impulsar la cultura de rendición de cuentas** dentro de la institución.
- **Analizar y retroalimentar la gestión institucional** para mejorar su desempeño y resultados.

### 5.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Objetivo:** Optimizar la calidad de la atención a los ciudadanos y facilitar el acceso a los trámites y servicios del IMER, ofreciendo una atención oportuna, cordial y eficiente.

Esta gestión se realiza bajo el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Compes 3785 de 2013), la cual establece un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, centrado en el ciudadano y que proporciona los lineamientos necesarios para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades públicas.

Para este componente, el instituto integrará los distintos procesos con el fin de garantizar una atención transparente y oportuna, promoviendo una mayor interacción entre los ciudadanos y la oferta institucional.

En el IMER Rionegro, se han implementado acciones orientadas a fortalecer el servicio al ciudadano, apoyadas en el compromiso de la Gerencia y su equipo de trabajo, la colaboración de las distintas áreas de la institución, la gestión de quejas y reclamos, y el seguimiento a los planes de mejora propuestos.

#### Orientación y Atención al ciudadano

La Oficina de Atención al Usuario tiene como funciones la divulgación de los derechos y deberes, brindar información sobre el acceso, uso y disponibilidad de los servicios, apoyo y acompañamiento en la realización de trámites institucionales, así como el vínculo y coordinación con ligas deportivas y asociaciones de usuarios. Para facilitar la participación y comunicación con la comunidad, se cuentan con diversos medios de contacto:

- Correspondencia física en el Centro Administrativo de Documentos.
- Correo electrónico: [info@imer.gov.co](mailto:info@imer.gov.co)
- Página Web: [imerrionegro.gov.co](http://imerrionegro.gov.co)
- Buzones de sugerencias ubicados en la instalación administrativa.
- Página de Facebook e Instagram

**Figura 7: subcomponentes estrategia de mecanismos para la mejora en la atención al ciudadano.**

## Estratégia de mecanismos para el mejoramiento de la atención al ciudadano IMER

Estructura administrativa y

El IMER formulará las acciones necesarias que permitan fortalecer el servicio al ciudadano.

Fortalecimiento de los canales

El instituto ampliará los canales de atención e interacción con los ciudadanos, fortaleciendo el

Talento humano.

El IMER dispondrá de actividades para el mejoramiento y el fortalecimiento de las

Normativo y procedimental

El Instituto Formulará acciones para asegurar su cumplimiento normativo en todos los procesos que desarrolla.

Relacionamiento con el

El IMER realizó un proceso de convocatoria para la participación ciudadana con la

#### **5.4.1 Estrategia cuarto componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.**

**Objeto:** El instituto buscará mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos mediante los siguientes pasos:

##### **Gestión de PQRFS**

Las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias recibidas por cualquiera de los medios de contacto son consolidados y analizados por la líder de gestión humana y los jefes de servicios o áreas para realizar el respectivo plan de mejora y dar respuesta satisfactoria según el tiempo estimado dada la clasificación de prioridad de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1755. El cierre de cada caso (PQRFS) permite fortalecer la participación oportuna del usuario e implementar acciones encaminadas a la mejora continua.

De esta gestión se deberá generar informes para ser presentados a la Gerencia.

##### **Monitoreo de la satisfacción del usuario**

Con el fin de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios y su familia se realizarán encuestas de satisfacción a una muestra aleatoria, de dichas encuestas se obtiene la percepción del usuario frente a oportunidad, comodidad, buen trato, orden y aseo, además de la satisfacción global y si recomendara de todo el funcionamiento y los servicios del IMER.

Según la tabulación de las encuestas y los comentarios u observaciones registradas se generan planes de mejora y se realiza gestión de puntos más impactantes o repetitivos.

Adicional a estas actividades constantes de la oficina de atención al usuario se proyectarán las siguientes estrategias:

##### **Retos Institucionales vigencia 2026:**

- Incorporar en el programa de capacitación contenidos relacionados con la prestación de un servicio humanizado. (Responsable: Líder de Planeación – Gestión Humana).

- Implementar un sistema de incentivos para reconocer y destacar el desempeño de los funcionarios en sus actividades, a través de la Encuesta Mejor Funcionario 2026, incluida en el programa de bienestar laboral.
- Fortalecer el programa de formación y capacitación del talento humano dentro del IMER, enfocado en sensibilización, desarrollo de competencias, vocación de servicio y gestión eficiente.
- Optimizar los procesos internos para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, así como para la atención de trámites y demás procedimientos administrativos.
- Identificar y analizar las características y necesidades de la población objetivo del IMER, incluyendo sus expectativas, intereses y percepción sobre los servicios recibidos, de manera que se puedan abrir nuevas ofertas de servicios según lo solicitado por la comunidad y su viabilidad.

## 5.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

**Objetivo:** Fomentar la transparencia y garantizar el acceso a la información institucional, mediante la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional. De acuerdo con el derecho fundamental de acceso a la información pública, regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015, toda persona tiene derecho a consultar información pública.

En cumplimiento de esta normativa, el IMER Rionegro se encarga de divulgar la información institucional, responder de manera adecuada a las solicitudes de los ciudadanos y registrar la información pública conforme a su Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establecida mediante la Resolución 117 de 2018.

**Lineamientos de transparencia activa:** En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, el IMER Rionegro pone a disposición de los ciudadanos la información institucional mediante medios físicos y electrónicos, incluyendo la página web [imerrionegro.gov.co](http://imerrionegro.gov.co), siguiendo los parámetros de la estrategia de gobierno en línea, en el menú principal bajo la opción “Transparencia y Acceso a la Información”.

**Lineamientos de transparencia pasiva:** Todas las peticiones y solicitudes de información son atendidas dentro de los plazos establecidos por la ley y a través del medio solicitado por el ciudadano.

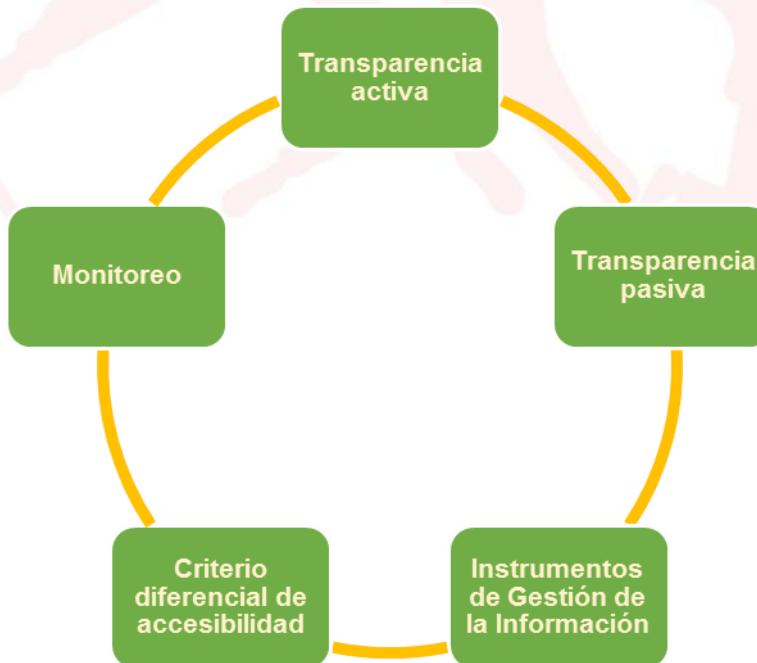
**Elaboración de los instrumentos de gestión de la información:** Todos los instrumentos de gestión de la información están integrados y articulados con el programa de gestión documental del IMER.

**Criterio diferencial de accesibilidad:** Al publicar la información se consideran las características de la comunidad, garantizando que el contenido sea claro y comprensible para todos los usuarios.

**Monitoreo del acceso a la información pública:** Se consolidará un informe periódico que registre el número de solicitudes recibidas, aquellas trasladadas a otras entidades, el tiempo de respuesta a cada solicitud y cuántas fueron negadas.

En la elaboración de las acciones de este componente, se han tomado en cuenta las cinco (5) estrategias presentadas en la figura 8.

**Figura 8: estrategias generales para garantizar la Transparencia y Acceso a la Información**



Tomado del documento “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” Versión 2

Para fortalecer el componente de transparencia y acceso a la información, se dará prioridad a la difusión de información relevante en la página web del instituto, con el fin de mantener informada a la comunidad.

Para consolidar la transparencia activa, se tendrá en cuenta la normativa vigente, especialmente la Ley 1712 de 2014, como marco regulatorio de estas acciones.

En consecuencia, se implementarán acciones orientadas a fortalecer y potenciar los subcomponentes de transparencia de la siguiente manera:

### **Retos Institucionales vigencia 2026:**

#### **Lineamientos de Transparencia Activa:**

- Diseñar estrategias para mejorar la calidad de la información, integrando los sistemas de información y asegurando la actualización y verificación de los datos, de acuerdo con los requerimientos de la Ley 1712 de 2014.

#### **Lineamiento de Transparencia Pasiva:**

- Seguir las directrices sobre la gestión de solicitudes de información establecidas en el Decreto 1081 de 2015.

#### **Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información**

- Integrar los instrumentos de gestión de la información del IMER con los lineamientos del Programa de Gestión Documental.

#### **Criterio Diferencial de Accesibilidad:**

- Implementar la gestión de la información considerando el registro o inventario de los activos de información, el esquema de publicación, y el índice de información clasificada y reservada, para garantizar que sea accesible y comprensible para la comunidad.

#### **Monitoreo del Acceso a la Información Pública:**

- Elaborar informes sobre las solicitudes de acceso a información recibidas.
- Mantener un listado actualizado de todos los contratos celebrados por el instituto y asegurar su disponibilidad en la plataforma SECOP II.

## 5.6 OTRAS INICIATIVAS

**Objetivo:** Implementar acciones orientadas a fortalecer la institución, promoviendo prácticas de buen gobierno y la excelencia en la prestación del servicio público.

### Retos Institucionales 2026:

- 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 calidad del servicio y acercamiento con la comunidad.

## 6 PUBLICACIÓN Y MONITOREO

Una vez elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, este debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año en la página web de la entidad, en un lugar de fácil acceso y conforme a los lineamientos de Gobierno en Línea. A partir de esa fecha, cada responsable iniciará la ejecución de las acciones correspondientes a los distintos componentes del plan.

Cada responsable de componente, junto con su equipo y el Jefe de Planeación, deberá monitorear y evaluar de manera constante las actividades definidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública.

Es fundamental que la Gerencia de la entidad asuma la responsabilidad sobre el Programa de Transparencia y Ética Pública, asegurando que este documento funcione como un instrumento estratégico de apoyo a la gestión, alineado con los objetivos institucionales para garantizar su correcta implementación y seguimiento. Asimismo, el programa debe ser socializado y difundido entre los distintos grupos de interés del instituto, tanto internos como externos, y es esencial asignar responsables para la gestión de cada uno de los componentes establecidos en el documento.

## 7 SEGUIMIENTO

Corresponde a la Oficina de Control Interno, o quien haga sus veces, verificar la correcta elaboración y publicación del Plan. Asimismo, es responsabilidad de esta oficina realizar el seguimiento y control de la implementación y avances de las actividades contempladas en el Programa de Transparencia y Ética Pública, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 2.1.4.6 del Decreto 124 de 2016.

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento tres (3) veces al año, así:

**Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril.

**Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de Agosto.

**Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de Diciembre.

Los informes del seguimiento por parte de la oficina de control interno se publicarán dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero.

En caso de que la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Programa de Transparencia y Ética Pública, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

## 8 BIBLIOGRAFIA

- Ley 1474 de 2011
- Decreto 124 de 2016
- Ley 2195 de 2022
- Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2. DAFP.

Para conocimiento de las partes interesadas,



**ROBINSON DE JESUS BUILES GOMÉZ  
GERENTE IMER**

Elaboro: Luis Felipe Jaramillo Ríos / Subgerente Administrativo y Financiero.