



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE DE CHÍA. Año 2016

Marzo de 2016





Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía.

Alcaldía Municipal de Chía.

OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.1 Objetivo

Disminuir en el Instituto Municipal de Recreación y Deporte de Chía las posibilidades de riesgo que se detecten en el ejercicio de la Función Pública frente a la Atención al Ciudadano, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.

2.2 Componentes

- i) Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción,
- ii) Segundo componente: Racionalización de Tramites
- iii) Tercer Componente: Rendición de Cuentas,
- iv) Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias,
- v) Quinto Componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información y
- vi) Sexto Componente: Iniciativas adicionales

2.3 Alcance

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, son aplicadas a toda la Entidad.



Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía.

Alcaldía Municipal de Chía.

Descripción de las políticas, estrategias o iniciativas

- a) **Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:** Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.
Entidad líder de política: Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.secretariatransparencia.gov.co Correo electrónico: plananticorruptcion@presidencia.gov.co
- b) **Racionalización de Trámites:** Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
Entidad líder de política: Función Pública – Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.
Sus lineamientos se encuentran en los portales: www.funcionpublica.gov.co, opción “Gestión institucional- Política anti trámites y www.suit.gov.co
- c) **Rendición de Cuentas:** Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Entidad líder de política: Función Pública – Proyecto Democratización de la Administración Pública. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.funcionpublica.gov.co
- d) **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
Entidad líder de política: DNP–Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.dnp.gov.co
Correo electrónico: PNSCtecomunica@dnp.gov.co
- e) **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.
Entidad líder de política: Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.secretariatransparencia.gov.co
- f) **Iniciativas Adicionales:** Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción. Se sugiere el Código de Ética: Promoción de “Acuerdos, compromisos y protocolos éticos,” que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Es importante que se incluyan lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.



Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía.

Alcaldía Municipal de Chía.

i) PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

El referente para la construcción del mapa de riesgos es la metodología de la administración del riesgo NTC 5254, la cual está inmersa en la guía **“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano”**, como producto de su aplicación obtenemos el mapa de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, nuestro ejercicio, respeta las categorías de único impacto para el riesgo evaluado como lo establece el documento antes mencionado. Así mismo, en la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios de probabilidad de materialización del riesgo: posible y casi seguro.

Contexto

El Instituto Municipal de Recreación y Deporte de Chía cuenta con un Sistema de Control Interno definido por los subsistemas de control estratégico, control de gestión y control de evaluación. Así mismo en el componente de administración del riesgos de dicho Sistema materializan los elementos de identificación, análisis y valoración, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores.

Por lo anterior, el Instituto Municipal de Recreación y Deporte de Chía considera la metodología para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tal como lo señala el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011; para la construcción de dicho Plan en el Instituto Municipal de Recreación y Deporte de Chía.

Bajo este contexto para identificar los riesgos, el mapa de procesos se constituye en la línea base para esta actividad; diseñando tanto las acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de análisis interno, como aquellas que contribuyen a mantener y potenciar las fortalezas observadas en el proceso, en cada uno de los factores analizados.

Enfoque por procesos

El Instituto Municipal de Recreación y Deporte de Chía implemento una herramienta que hace visible el enfoque por procesos de la organización, en el sentido de identificar las grandes actividades o procesos que se desarrollan para el direccionamiento estratégico, cumplimiento de la misión institucional; la administración del talento humano, el recurso físico, la gestión financiera, presupuestal, contractual; y los sistemas de información y comunicación; fomentando así el trabajo en equipo, entendiendo que en cada proceso, cada funcionario contribuye en baja, mediana o gran medida con los resultados obtenidos; logrando el mejoramiento continuo de la organización.





Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía.

Alcaldía Municipal de Chía.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente/ proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Socializar la metodología para la administración del riesgo de corrupción	Una socialización	Asesora de Control Interno	Segunda semana de abril. (11-15)
	1.2	Adoptar La Política de Administración de Riesgos.	Acto administrativo y Aprobación de la Guía o manual.	Gerente, Representante de la Dirección MECI Comité de CI	Segunda y tercera semana de abril 2016. (11 al 22)
	1.3	Socializar las políticas de administración del riesgo a los servidores públicos y contratistas de la entidad.	Registros de divulgación	Profesional Universitario área Administrativa y área técnica	Cuarta semana de abril (25 al 29)
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Identificación de Riesgos de Corrupción del IMRD. Determinar los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de una entidad.	Identificando y socializar los riesgos de corrupción en cada área.	Profesional Universitario área Administrativa y área técnica Líderes de cada proceso.	Segundo trimestre del año.
	2.2	Construcción del Riesgo de Corrupción.	Análisis del Riesgo de Corrupción (probabilidad e impacto)		
	2.3	Valoración del Riesgo de Corrupción	Evaluación del Riesgo de Corrupción		
	2.4	Mapa de riesgos	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción		
	2.5	Matriz de riesgos de corrupción Institucional	Elabora la matriz de Riesgos de Corrupción de la entidad.		



Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía.

Alcaldía Municipal de Chía.

Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Involucrar en proceso participativo con actores internos y externos de la entidad el Mapa de Riesgos de Corrupción	Actas de participación, de consulta y de divulgación.	Líderes el Grupo 1. Gestión de Riesgos de corrupción Resol 24 de feb 15 de 2016	Tercer trimestre del año
	3.2	Divulgación del Mapa de Riesgos a través de la página web).	Publicación en la página web	Líder de la Gestión de la Información y Comunicación.	Tercer trimestre del año
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1	Monitorear y revisar el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.	Registros de seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Líderes de cada proceso y sus equipos de trabajo	Periódicamente
	4.2	Verificar la efectividad de los controles establecidos.	Registros de controles. Registros de seguimiento	Comité de Control Interno.	
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Registros de auditoría	Asesora de Control Interno	Según Programa de auditorías y seguimiento al Plan anticorrupción



Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía.
Alcaldía Municipal de Chía.

ii) SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

Nombre de la entidad	INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE DE CHÍA		
Sector Administrativo	DEPORTE	Orden	
Departamento:	CUNDINAMARCA	Año Vigencia:	2016
Municipio:	CHÍA		

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO O AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1			Identificación de trámites, otros procedimientos administrativos y procesos que tiene la entidad				Grupo 2. Racionalización de trámites Apoyo logístico, Coordinadora Actividad Física y Recreación y apoyo a la gestión documental	2016/03/07	06-Apr
			Clasificar según importancia los trámites, procedimientos y procesos de mayor impacto a racionalizar					2016/04/07	2016/05/25
			Realizar mejoras en costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos. Incluir uso de medios tecnológicos para su realización					2016/05/25	2016/06/22
			Reducción de tiempo de duración del trámite.					2016/05/25	2016/06/22
			Extensión de horarios de atención. Disminución de costos, tiempos, pasos, contactos innecesarios mayor accesibilidad, aumento de la seguridad, uso de tecnologías de la información y satisfacción del usuario					2016/06/23	2016/07/27
			Ampliación de puntos de atención.					2016/07/28	2016/08/31
			Reducción de pasos para el ciudadano.					2016/07/28	2016/08/31
			Ampliación de canales de obtención del resultado.					2016/07/28	2016/08/31
			Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.					2016/09/01	2016/09/28



Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía.

Alcaldía Municipal de Chía.

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
			<ul style="list-style-type: none"> Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite. 					2016/09/29	2016/10/26
	Tecnología		<ul style="list-style-type: none"> Pago en línea de los trámites. Formularios diligenciados en línea. Envío de documentos electrónicos. Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites. Documentos con firma electrónica. Trámite realizado totalmente en línea. Cadenas de trámites o ventanillas únicas virtuales (interoperabilidad). Si bien la interoperabilidad está contemplada en la cuarta fase de la Política, se considera como acción tecnológica de racionalización. 				Grupo 2. Racionalización de tramites Apoyo logístico, Coordinadora Actividad Física y Recreación y apoyo a la gestión documental	2016/10/05	2016/12/14

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)

1									
2									
3									
4									
	Nombre del responsable:	Mauricio Cuervo, Ivonne Paredes y Sergio Viasus				Número de tel:			
	Correo electrónico					Fecha aprobación del plan:	Marzo 29 de 2016		



Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía.

Alcaldía Municipal de Chía.

iii) TERCER COMPONENTE; RENDICIÓN DE CUENTAS

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible Información: Se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal. Así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticos o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos lo grupos poblacionales y de interés:	1.1	Definir el equipo que lidera el proceso de rendición de cuentas 1. Abogada Contratación 2. Metodólogo 3. Profesional Universitaria área técnica 4. Apoyo a la contratación 5. Tesorera 6. Profesional Universitaria Área Administrativa	Resolución donde se nombre el equipo de la rendición de cuentas.	Director General	Resolución. No 039/ marzo 02 2016
	1.2	Diagnóstico del estado de rendición de cuentas. <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la población que asistió a la rendición de cuentas. • Que preguntas salieron • Inconformidades. • Balance de debilidades y fortalezas. • Grupos de interés quienes fueron. Y quienes no fueron • Que necesidades de información tienen ellos 	Informe, del estado de rendición de cuentas	Grupo 3 Rendición de la cuentas. Resolución No.24 de 2016	Marzo 10/2016
	1.3	Caracterización de los ciudadanos. Y grupos de trabajo. <ul style="list-style-type: none"> • Ciclo vital de vida, • por vereda • por programa 	Población caracterizada	Grupo de Rendición de la Cuenta	Abril-2016
	1.4	Identificar las necesidades de información <ul style="list-style-type: none"> • Inversión del presupuesto • Que programas existen • Que nuevas disciplinas se implementaron., • 	Documento, de necesidades de la comunidad.	Director y Metodólogo	Febrero-2016
	1.5	Revisar la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos para la rendición de cuentas.	Rubro, plan de medios. Para la divulgación de la rendición de la cuenta	Director Genera, área de presupuesto y el Grupo de rendición de la cuenta	Abril-2016



Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía.

Alcaldía Municipal de Chía.

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Establecer el objetivo de la rendición de cuentas, las metas y seguimiento que se realizara 1.-Rendir cuentas en la página web (Encuesta o chat.) 2.-Rendir cuentas junto con la administración central 3.-Rendir cuentas en los diferentes programas que brinda el IMRD. RENDICIÓN DE LOS 100 PRIMEROS DÍAS.	Documento con el objetivo, las metas y el seguimiento	Dirección General. Grupo de Rendición de la Cuenta.	Marzo del 28 al 31 /2016
	2.2	Seleccionar las acciones para divulgar la información en lenguaje claro.	Plan de Comunicaciones y Medios	Dirección General, Prensa, Sistemas.	Marzo del 28 al 31 /2016
	2.3	Seleccionar acciones para promover y realizar el diálogo con la comunidad	Volantes, boletines actas de compromiso. Trabaja al interior del instituto con los diferentes programas que tiene el IMRD.	Área Técnica, Grupo de Rendición de Cuenta	Marzo del 28/31 /2016
	2.4	Seleccionar acciones para generar incentivos la entidad deberá formular las actividades que se compromete a cumplir en el año e integrarlas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Tener un lineamiento marcado dentro de los medios de comunicación (plan de medios, pagina web, Facebook,)	Dirección, planeación	Marzo a Diciembre
Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Visitar colegios y otras entidades para promover la asistencia de la rendición de cuentas para estudiantes de últimos grados	Actas de visitas, Volantes	Equipo de Información y Comunicación	Quince días antes de la rendición
	3.2	Implementación de las acciones programadas. Este paso consiste en la puesta en marcha de las decisiones y acciones elegidas para el cumplimiento de los objetivos y metas trazados. La ejecución y puesta en marcha del cronograma debe armonizarse con otras actividades previstas en la implementación del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano	Actas de asistencia y material proyectado en la rendición de cuentas	Dirección y Equipo de Rendición de la cuenta	Enero-Diciembre



Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía.

Alcaldía Municipal de Chía.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas. En este paso se incluye la autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como las acciones para garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimiente la gestión de la entidad para mejorarla.	Autoevaluación del proceso,	Grupo Líder de Rendición de Cuentas	Este documento debe publicarse en la página web de la entidad. Informe, Informa al grupo
	4.2 Evaluación realizada por la ciudadanía en las diferentes acciones planeadas por la entidad debe ser registrada en una memoria, publicada y divulgada para público conocimiento.	Evaluaciones realizadas al finalizar la Rendición de cuentas	Grupo Líder de Rendición de Cuentas	
	4.3 Evaluación realizada por la Asesora de Control Interno	Informe de evaluación	Asesora Control Interno	
	4.4 Publicación en la página web del Instituto Municipal de Recreación y Deporte de Chía www.imrdchia.gov.co , y en las redes sociales (Twitter y Facebook) de la Entidad la siguiente información: Información sobre cada una de las rendiciones de cuentas que se llevarán a cabo.	Informe en la pagina web del IMRD	Grupo Líder de Rendición de Cuentas	



Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía.

Alcaldía Municipal de Chía.

iv) CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Institucionalizar un área que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección, encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad	Área que lidere la atención al ciudadano	Gerente	Enero
	1.2	Establecer mecanismos de comunicación directa entre los diferentes procesos de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Actas de comunicación con la comunidad y la alta dirección para la mejora	Gerente	Permanente
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).	Accesibilidad a pagina web	Grupo 4 Atención al ciudadano: Atención al ciudadano, Secretaria y Servicios generales (adulto mayor)	Abril a Junio
	2.2	Solicitar capacitación en lenguaje de señas para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.	Solicitud de capacitación		
	2.3	Elaborar cartelera para la entregar la información a la comunidad	Cartelera		
	2.4	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención..	Informe de verificación		
	2.5	Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Indicadores		
	2.7	Actualizar procedimientos del área de atención al ciudadano.	Procedimientos actualizados		



Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía.

Alcaldía Municipal de Chía.

Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Evaluación de desempeño	Gerente Líder de RRHH	Junio
	3.2	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Plan de capacitación		
	3.3	Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	Plan de incentivos		
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Revisar y actualizar un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Reglamento actualizado PQRs	Grupo 4 Atención al ciudadano: Atención al ciudadano, Secretaria y Servicios Generales (adulto mayor) :	
	4.2	Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informe periódico de PQRS		
	4.3	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Actualizar el procedimiento de PQRs		
	4.4	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	tramite		
	4.5	Fortalecer el corrycom. un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).	Corrycom fortalecido		
	4.6	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Cartelera con Derechos y deberes		
	4.7	Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.			



Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía.

Alcaldía Municipal de Chía.

Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Listados en el sistema de deportistas, profesores y demás	Grupo 4 Atención al ciudadano: Atención al ciudadano, Secretaria y Servicios Generales (adulto mayor)	Mayo
	5.2	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Encuestas de satisfacción e informes consolidados		Mensual



Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía.
Alcaldía Municipal de Chía.

V) QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y acceso a la información					
Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Divulgar la información de manera adecuada, veraz, oportuna y de fácil acceso. Publicar la información mínima obligatoria sobre procedimientos, servicios, funcionamiento y estructura	Información publicada en la página web, redes sociales y plan de medios	Grupo 5. Transparencia y acceso a la información	Periódicamente y conforme a términos legales cuando sea el caso
	1.2	Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de la comunidad	Cantidad de solicitudes/solicitudes contestadas/ corrycom	Todos los servidores públicos	Siempre
	1.3	Generar una cultura de transparencia	Rendición de cuentas/ Información en página web	Equipo transparencia y acceso a la información	anualmente
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Revisar y difundir las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información	Conocimiento y socialización de la ley 1712 de 2015 y ley 1081 de 2015 través de talleres	Equipo transparencia y acceso a la información	Segundo trimestre del año
	2.2	Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública con ajuste a la ley 1755 de 2015.	Cantidad de solicitudes/solicitudes contestadas/ corrycom y ajustadas a la ley 1755 de 2015	Todos los servidores públicos	Periódicamente y conforme a términos legales cuando sea el caso.
Responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley					



Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía.

Alcaldía Municipal de Chía.

Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información GESTIÓN DOCUMENTAL	3.1	Realizar el inventario de activos de Información. <ul style="list-style-type: none"> • Archivo de gestión • Archivo central • Archivo histórico 	Capacitación de inventarios de gestión Organización de archivos de gestión en todas las dependencias	Líder de la Gestión Documental	Periódicamente y conforme a términos legales según la ley 594 de 2000.
	3.2	Realizar el Esquema de publicación de información. <ul style="list-style-type: none"> • Manual de procedimientos de gestión documental. • Mapa de procesos. 	Consolidar los formatos institucionales de acuerdo con la normatividad.	Líder de la Gestión Documental	Segundo trimestre del año en curso
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad Facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte	4.1	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.	Implementar sistemas de comunicación para personas con discapacidad visual y auditiva, grupos étnicos y culturales.	Lider del proceso	Segundo y tercer trimestre del año en curso
	4.2	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Realizar el diagnostico de necesidad de accesibilidad en escenarios deportivos para población en situación de discapacidad	Líder proceso de escenarios	2 trimestre del año



Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía.

Alcaldía Municipal de Chía.

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Crear mecanismos de seguimiento al acceso a información pública. Para este caso, las entidades deben generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Implementar buzones y sugerencias.	Líder del proceso de información y comunicación	2 trimestre del año
		Crear o activar la oficina de PQR. Encuestas de satisfacción. Funcionamiento del Corrycom Implementar un sistema de comunicación interna entre servidores(Intranet) para mejoramiento de la comunicación y de los procesos		