



SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE DE CHÍA. Año 2017

Abril 30 de 2017



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

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: plananticorrupcion@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 el Modulo Control de la Planeación y Gestión, Módulo de Evaluación y Seguimiento y un eje transversal de Información y comunicación. Así mismo en el Modulo del Control de la Planeación y Gestión, se encuentra el componente de Administración del Riesgo de dicho Sistema en el que se materializan los elementos de Políticas de administración del Riesgo, identificación, análisis y valoración y el Mapa de riesgos, señalando a los responsables del monitoreo 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 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 | Seguimiento a 30 de abril de 2017 | % de avance. |
| Subcomponente/ proceso 1 Política de Administración de Riesgos | 1.1 | Socializar la metodología para la administración del riesgo de corrupción | Una socialización | Planeación | A más tardar primera semana de marzo. | Se reprograma la socialización de la metodología, 1. Para analizar los mapas de riesgos de corrupción y 2. Mapas de riesgos de gestión. (son de cada proceso) para la primera semana de junio. | 20% |
| | 1.2 | Adoptar La Política de Administración de Riesgos. | Acto administrativo y Aprobación de la Guía o manual. | Director General. Subdirector Administrativo. Comité de CI | Segunda semana de marzo 2017 | Se reprograma la Construir la política de la Administración del Riesgo. MAYO | 10% |
| | 1.3 | Socializar las políticas de administración del riesgo a los servidores públicos y contratistas de la entidad. | Registros de divulgación | Subdirección Administrativa y Planeación | Cuarta semana de marzo | Una vez se construya la política del Riesgo se socializara con los servidores públicos, Junio. | 0% |
| 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. | Riesgos de corrupción identificados y socializados en cada área. | Planeación Líderes de cada proceso. | Primer trimestre del año. | Analizar los riesgos actuales, e identificar nuevos riesgos, para el mes de MAYO. | 10% |
| | 2.2 | Construcción del Riesgo de Corrupción. | Análisis del Riesgo de Corrupción (probabilidad e impacto) | | | Analizar el cuadro de riesgos actual, verificando el impacto y la probabilidad | 10% |
| | 2.3 | Valoración del Riesgo de Corrupción | Evaluación del Riesgo de Corrupción | | | Análisis de controles para bajar el riesgo. | 10% |
| | 2.4 | Mapa de riesgos | Actualización Mapa de Riesgos de Corrupción | | | Buscar soluciones para los riesgos residuales. | 10% |
| | 2.5 | Matriz de riesgos de corrupción Institucional | Matriz de Riesgos de Corrupción de la entidad. | | | | 10% |

Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía.

Alcaldía Municipal de Chía.



| Subcomponente/procesos | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | Seguimiento a 30 de abril de 2017 | |
|---|-------------|--|---|---|---|--|-----|
| 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. | Planeación | Tercer trimestre del año | Programar una reunión con la comunidad Deportiva para realizar divulgación del Mapa de Riesgos Agosto. | N.A |
| | 3.2 | Divulgación del Mapa de Riesgos a través de la página web). | Publicación en la página web | Planeación y Líder de la información y comunicación | Tercer trimestre del año | Entregarle al Ingeniero de sistemas o quien realiza la Publicar en la página web . Agosto. | N.A |
| 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 | Planeación | Periódicamente | Se realiza reunión para hacer seguimiento del plan anticorrupción y se evidencia que aún no se han cumplido los acuerdos establecidos, por reestructuración al interior del IMRD y se reasignan responsabilidades y tiempos. | 10% |
| | 4.2 | Verificar la efectividad de los controles establecidos. | Registros de controles. Registros de seguimiento | Comité de Control Interno. | | Se trabajara con el comité de control Para pactar compromisos y responsable. | 10% |
| 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 auditoria | Jefe de Control Interno | Según Programa de auditorías y seguimiento al Plan anticorrupción | Jefe de Control Interno. | 33% |

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: | 2017 |
| Municipio: | CHÍA | | |

| PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES | | | | | | | | | | % de avance. | |
|--|---|-------------------------|--|------------------|---|------------------------------------|---|-------------------|----------|---|-----------------------------------|
| 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 | | | SEGUIMIENTO A 30 DE ABRIL DE 2017 |
| | | | | | | | | INICIO | FIN | | |
| | | | | | | | | dd/mm/aa | dd/mm/aa | | |
| | | | Identificación de trámites, otros procedimientos administrativos y procesos que tiene la entidad. | | | | Planeación Subdirección Técnica Líderes de cada proceso | marzo | abril | Los tramites identificados son: 1. Inscripciones a los diferentes programas y escuelas de formación. 2. Solicitudes de avales deportivos y organización de eventos 3. Prestamos de escenarios 4. Solicitud de reconocimiento de los clubes deportivos 5. Solicitud de servicios de la entidad en general. 6. PQR`S. | 60% |
| | | | Clasificar según importancia los trámites, procedimientos y procesos de mayor impacto a racionalizar | | | | | abril | mayo | Leer la guía de la función pública para la racionalización de trámites, y convocar a una reunión para ajustar y clasificar los trámites. | 10% |
| | | | Realizar mejoras en costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos. Incluir uso de medios tecnológicos para su realización | | | | | mayo | junio | Hacer una evaluación del costo y el tiempo por cada tramite. Mayo. | N.A |
| | | | Reducción de tiempo de duración del trámite. | | | | | junio | junio | Propuesta de reducción de tiempos junio. | N.A |

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 | | SEGUIMIENTO A 30 DE ABRIL DE 2017 | % de avance. |
|----|---|-------------------------|---|------------------|---|------------------------------------|-------------------------|-------------------|------------|--|--------------|
| | | | | | | | | INICIO | FIN | | |
| | | | | | | | | dd/mm/aa | dd/mm/aa | | |
| | | | 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 | | | | | junio | julio | Acciones paso a paso de cada tramite, | N.A |
| | | | Ampliación de puntos de atención. | | | | | julio | agosto | Una vez revisado los trámites analizaremos si es necesario ampliar los puntos de atención. | N.A |
| | | | Reducción de pasos para el ciudadano. | | | | | julio | agosto | Una vez revisado los pasos de los trámites se analizará los resultados. | N.A |
| | | | Ampliación de canales de obtención del resultado. | | | | | julio | agosto | | N.A |
| | | | Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. | | | | | septiembre | septiembre | Establecer los lineamientos por cada tramite, | N.A |
| | | | • Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite. | | | | | octubre | 2016/10/26 | Optimización de tiempos y movimientos que le faciliten a la comunidad realizar su trámite. | N.A |

Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía.

Alcaldía Municipal de Chía.



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 | Seguimiento a 30 de abril de 2017 | % de avance. | |
| Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1 | Diagnóstico del estado de rendición de cuentas. •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 | Planeación Nivel Directivo | Marzo | Teniendo como base la primera rendición de los 100 primeros días, Se recomienda que sea el Director General quien realice la rendición de cuentas, ✓ dar respuesta de los escenarios deportivos existentes y cuantos se están proyectando entregar a la comunidad, ✓ se convoca a toda la comunidad Deportiva y Recreativa, Falta el documento con el diagnóstico. | 80% |
| | 1.2 | Caracterización de los ciudadanos. Y grupos de trabajo. • Ciclo vital de vida, • por vereda • por programa | Población caracterizada | Director General Subdirector Técnico Subdirector Administrativo | Marzo | Convocatoria Abierta a toda la comunidad Deportiva y Recreativa. La caracterización del ciudadano se encuentra con el ciclo vital de vida. ✓ Inicia el programa de Matro Gimnasia de 0-6 años. ✓ continúa con el programa de Iniciación deportiva de 6-12 años. ✓ Escuelas de Formación Deportiva de 6 a 17 años. ✓ Polos de Desarrollo 6 años a 100 años ✓ Gimnasio. De 18 a 59 años ✓ Aeróbicos de 14 años a 100 años ✓ Discapacidad de 12 a 35 años. | 100% |
| | 1.3 | Identificar las necesidades de información • Inversión del presupuesto • Que programas existen • Que nuevas disciplinas se implementaron., | Documento, de necesidades de la comunidad. | Director General Subdirector Técnico Subdirector Administrativo | Abril | Los programas están enfocados a la comunidad De 0 a 100 años, Iniciando Con Matro-gimnasia, Discapacidad, Adulto mayor, Gimnasio Aeróbicos, y Ciclo vía, en cuanto a las Disciplinas Deportivas Se mantienen las 24 actuales ya que Chía es de los municipios que más disciplinas tiene. | 30% |
| | 1.4 | 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 General Subdirector de Operaciones Subdirector Administrativo | Abril | Se aunaron esfuerzos con la administración central y el IMRD no apporto Recursos Económicos. En el plan de medios que se realiza en el IMRD se contempla la divulgación y Organización de la rendición de cuentas. Se cuenta con la oficina de prensa la cual se encarga de los lineamientos y logística de la presentación a la comunidad de la rendición de cuentas. | 100% |



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

| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programa da | Seguimiento a 30 de abril de 2017 | % avance | |
|--|-------------|---|---|---|-------------------------------------|---|------|
| 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. | Documento con el objetivo, las metas y el seguimiento | Director General Subdirector Técnico Subdirector de operaciones Subdirector Administrativo | Abril | Se entrega el informe de la Rendición de la Cuenta para publicar en la página web. *. Se rinde la cuenta junto con la administración Central, *. Se rinde informe detallado de las metas establecidas en plan de Desarrollo. Se realiza mediante la resolución No 063 de 2017 | 100% |
| | 2.2 | Seleccionar las acciones para divulgar la información en lenguaje claro. | Plan de Comunicaciones y Medios | Dirección General, Subdirectores Prensa | Abril | Se realiza un video con todas las metas establecidas en el PDM en un lenguaje claro y entendible. Se presenta la ejecución presupuestal de acuerdo a un trabajo de cumplimiento de metas. | 100% |
| | 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. | Director General Subdirector Técnico Subdirector de operaciones Subdirector Administrativo | Marzo y abril | Se le comunica a la comunidad que el Instituto es una entidad de puertas abiertas y que pueden buscar al director en cualquier momento. Se colocaron las vallas de comunicación a la comunidad en los diferentes puntos del municipio. Se informó en la página web, por Facebook, en vallas con un mes de anticipación, la socialización de la rendición de cuentas | 100% |
| | 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,) | Director General Subdirector Técnico Subdirector de operaciones Subdirector Administrativo | Marzo a diciembre | Se realizaron reuniones con la comunidad y los clubes deportivos, en los cuales se le incentivaba, a asistir a la rendición de cuentas y ver donde forman parte en el imrd.. | 100% |
| 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 | Subdirección técnica Prensa | Quince días antes de cada rendición | Dentro de los programas que maneja el IMRD se informó que estaríamos rindiendo cuentas junto con la administración para que nos acompañaran en los diferentes programas que maneja el IMRD Evidenciar la información a la comunidad. | 50% |
| | 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 | Director General Subdirector Técnico Subdirector de operaciones Subdirector Administrativo | Enero-Diciembre | Se realizó la rendición de cuentas el pasado 17 de marzo del 2017 junto con la Administración Central, bajo la resolución No 063 del 2017 se realizan dos rendiciones la primera para infancia, jóvenes y adolescentes a las 10 am y la segunda para la comunidad en general a las 6:00pm, | 100% |

Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía.

Alcaldía Municipal de Chía.



| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | Seguimiento a 30 de abril de 2017 | % avance | |
|--|-------------|--|--|---|---|---|------|
| 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 retroalimente la gestión de la entidad para mejorarla. | Autoevaluación del proceso, | Director General Subdirector Técnico Subdirector de operaciones Subdirector Administrativo | Semana siguiente de la rendición de cuentas | Se evidencia que es muy poco tiempo el destinado para hablarle a la comunidad, se propone para el próximo año, realizar la rendición de la cuenta solos de esta manera garantizamos una buena información más detallada, y realizar un dialogo de Doble vía. Realizar una evaluación en la rendición de cuentas. | 80% |
| | 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 | Planeación Subdirector Técnico Subdirector de operaciones | Día de la rendición de cuentas | De los 350 participantes se recogen 13 encuestas, las cuales tabulo la oficina de Control Interno. | 80% |
| | 4.3 | Evaluación realizada por la Oficina de Control Interno | Informe de evaluación | Jefe de Control Interno | Semana siguiente de la rendición | Se realizó evaluación de la rendición de cuentas por parte de la oficina de control interno. | 100% |
| | 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 página web del IMRD | Planeación Líder de la información y comunicación sistemas | Semana de rendición de cuentas | Se publicó en la página, en el Facebook la rendición de Cuentas. | 50% |

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/progda | Seguimiento a 30 de abril de 2017 | % de avance |
| 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 | Director General | Febrero | Se crea el área de Sub- Dirección Administrativa y Financiera, quien organiza y lidera el proceso a través del personal idóneo para ello. | 100% |
| | 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 | Director General Sub- dirección Operativo. | Permanente | Se realizan reuniones periódicas con la comunidad Deportiva, el área médica y el área técnica, en aras de establecer, parámetros para el deportista. La dirección General tiene sus puertas abiertas a la comunidad para solucionar todos sus inconvenientes. | 100% |
| 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 página web. | Líder de Sistemas de la entidad Líder de atención al ciudadano | Abril a Junio | Se tiene accesibilidad a la página web del IMRD | 100% |
| | 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 | | | NO APLICA. | |
| | 2.3 | Elaborar cartelera para la entregar la información a la comunidad | Cartelera | | | Si se elaboró se tienen dos carteleras | 100% |
| | 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 | | | Todo se canaliza a través de la Dirección General | 100% |
| | 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 | | | Actualmente la entidad cuenta con el sistema CORYYCOM El cual contiene indicadores en verde, naranja roja donde calcula los tiempos de respuesta a la comunidad. Se está implementando. | 30% |
| | 2.7 | Actualizar procedimientos del área de atención al ciudadano. | Procedimientos actualizados | | | Levantar procedimientos de la atención al ciudadano. | 50% |

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



| Subcomponente/procesos | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha progda | Seguimiento a 30 de abril de 2017 | % avance |
|--|-------------|---|-------------------------------------|---|-------------------------|--|----------|
| 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 | Director General Subdirector administrativo Líder de RR.HH. | Junio | NA | |
| | 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 | | | NA | |
| | 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 | | | NA | |
| 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 | Subdirección administrativa Atención al ciudadano. Radicación | 2do semestre | NA | |
| | 4.2 | Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. | Informe periódico de PQRs | | Segundo semestre I | NA | |
| | 4.3 | Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. | Actualizar el procedimiento de PQRs | | Segundo semestre | NA | |
| | 4.4 | Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros proced adm. | tramite | | Segundo semestre | NA | |
| | 4.5 | Fortalecer el corrycom. Un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico). | Corrycom fortalecido | Director General | Primer semestre | Se realizó una capacitación para que los servidores públicos conozcan el sistema, se instaló en todos los equipos de la entidad el aplicativo. | 30% |
| | 4.6 | Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos. | Cartelera con Derechos y deberes | Subd admin y líder de RR.HH. | Según plan de capacitac | Si se contempló en el plan de capacitaciones y se realizara en el segundo semestre. | NA |

Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía.

Alcaldía Municipal de Chía.



| | | | | | | | |
|---|-------------|--|---|--|---------------------|---|------|
| | 4.7 | Cualificar el personal encargado de recibir las PQR^S | evaluación | Subdirector administrativo | Termina da la labor | Existe una oficina que remite y atiente en una primera instancia la solicitud. Con el conocimiento necesario para remitir a quien corresponda. | |
| Subcomponente/procesos | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | Seguimiento a 30 de abril de 2017 | |
| 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 | Director General Subdirección Administrativa | Mayo | Los programas están enfocados a la comunidad De 0 a 100 años, Iniciando Con Matro-gimnasia, Discapacidad, Adulto mayor, Gimnasio Aeróbicos, y Ciclo vía, en cuanto a las Disciplinas Deportivas Se mantienen las 24 actuales ya que Chía es de los municipios que más disciplinas tiene | 100% |
| | 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 | Modificación de la periodicidad a seis meses. Se tomaran los correctivos y se procederá a diseñar las encuestas con la comunidad. | 10% |

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 | Seguimiento a 30 de abril de 2017 | % de avance. | |
| 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 | Subdirección Administrativa Transparencia y acceso a la información | Periódicamente y conforme a términos legales cuando sea el caso | http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-7147_documento.pdf revisar los documentos faltantes artículo 9 y 11. | 20% |
| | 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 | Se responde de manera adecuada, veraz y oportuna, a las solicitudes de la comunidad. | 100% |
| | 1.3 | Generar una cultura de transparencia | Rendición de cuentas/ Información en página web | Director General Subdirección Administrativa | permanentemente | Buscar con el corrycom estadísticas de correspondencia. | 20% |
| 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 | Subdirección Administrativa | Segundo trimestre del año | NA | |
| | 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. | A través de corrycom se realizarán unas estadísticas. | 20% |



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

| Subcomponente/procesos | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | Seguimiento a 30 de abril de 2017 | % de avance. |
|---|---|--|--|--|--|--------------|
| Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información | 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. | Se han realizado los inventarios de los archivos de información, archivo de gestión, | 80% |
| | 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 semestre del año en curso | NA | |
| 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. | Subdirección Administrativa Líder de Talento Humano y Aras involucradas | A partir del segundo trimestre del año | NA | |
| | 4.2 Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. | Realizar el diagnóstico de necesidad de accesibilidad en escenarios deportivos para población en situación de discapacidad | Subdirección de operaciones y subdirección administrativa | A partir del segundo trimestre del año | NA | |



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

| Subcomponente/procesos | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | Seguimiento a 30 de abril de 2017 |
|--|---|--|--|--|-----------------------------------|
| 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: <ol style="list-style-type: none"> 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. 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 | Líder de atención al usuario Subdirector Administrativa Líder del proceso de información y comunicación Líder de sistemas | 2 trimestre del año 2 trimestre del año | NA |