



Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT - 800.003.935-7

Código: 400-20-01

Versión: 1

Fecha de Aprobación: 13-10-2016

RESOLUCIÓN No. 0007
(26 de enero de 2021)

"POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2021 Y SE REAFIRMAN LOS VALORES PARA EL ACTUAR DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

EL GERENTE DEL INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE LA ESTRELLA EN USO DE LAS FACULTADES CONFERIDAS POR LA LEY 181 DE 1995, Y:

CONSIDERANDO

- A. Que el Plan Anticorrupción es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soportes normativo propio. Además, existe un componente de iniciativas adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción.
- B. Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, ordena a nivel Nacional, Departamental y Municipal elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- C. Que se hace indispensable para el Instituto Municipal del Deporte y La Recreación de La Estrella adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021, con el objeto de implementar las estrategias ordenadas por la ley, y su posterior publicación, sensibilización, promoción y seguimiento en su cumplimiento.
- D. Que igualmente es indispensable para el Instituto Municipal del Deporte y La Recreación de La Estrella orientar las actuaciones de los servidores y establecer pautas concretas de cómo debe ser su comportamiento en su labor de servicio, definiendo los valores con que debe laborar el Servidor Público, establecidos en el "Código de Integridad" adoptado por el Instituto de acuerdo a la Resolución número 0065 del 30 de diciembre de 2018 artículo 3 Capítulo II. E. Que, por lo anteriormente expuesto, El Instituto Municipal del Deporte y La Recreación de La Estrella "INDERE".




Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7

Código: 400-20.01

Versión: i

E. Aprobación: 13-10-2016

6.3.2 Pasiva	21
6.3.3 Activa	21
6.3.4 Diálogo	22
6.3.5 Incentivo	22
6.4 Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	23
6.4.1 Ventanilla hacia adentro	24
6.4.2 Ventanilla hacia afuera	25
6.5 Quinto componente: Mecanismo para la transparencia y acceso a la información....	28
6.6 Sexto componente: Otras iniciativas	30

	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7	Código: 400-20.01
		Versión: 1
		E. Aprobación: 13-10-2016


Plan Anticorrupción Y Atención Al Ciudadano

Año 2021

1. Introducción

El Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" comprometido con la lucha contra la corrupción y el fomento de la integridad pública, presenta el "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" - PAAC para la vigencia 2021, el cual se constituye en una herramienta de control preventivo de la gestión institucional que en cumplimiento con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto Reglamentario 124 de 2016, busca promover la transparencia y disminuir los riesgos de corrupción en el Instituto.

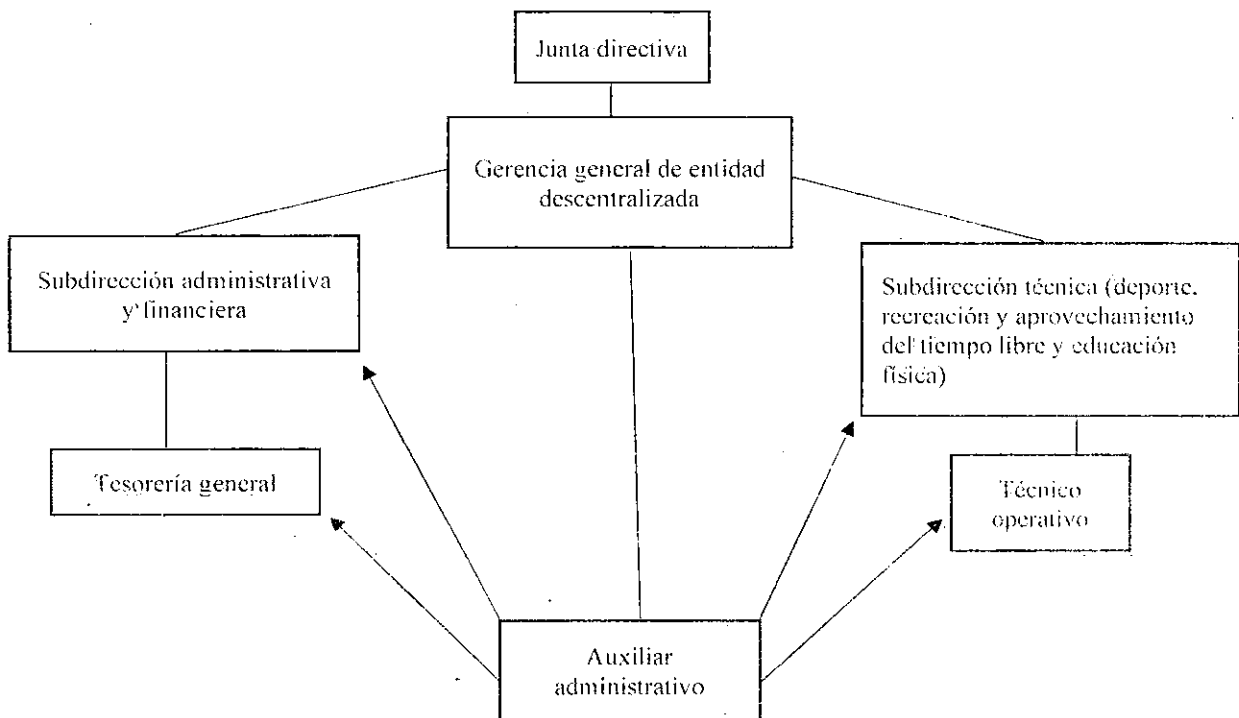
Este Plan debe elaborarse anualmente de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 donde se establezca una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción del INDERE publicado en la página web del Instituto <http://www.indere.gov.co/>, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7	Código: 400-20.01
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13/10/2016

El Plan está integrado por cinco (5) componentes que cuentan con parámetros y un soporte normativo. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPGv2 y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación.

2. Contexto Estratégico

2.1 Organigrama




	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7	Código: 400-20.01
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13-10-2016

Figura 1. Organigrama del instituto de deportes de La Estrella, donde se logra visualizar los roles, estrategias y organización.

2.2. Naturaleza Del Instituto

Es un Establecimiento Público, del orden municipal, creado por el Acuerdo Municipal número 23 del 9 de enero de 1996, dotado de Personería Jurídica, Autonomía Administrativa y Patrimonio Independiente que hace parte integral del Sistema Nacional de Deporte.

2.3. Misión

Crear conciencia sobre la importancia que tienen los programas deportivos, recreativos y de aprovechamiento del tiempo libre en la salud física y mental de los Siderenses, promoviendo servicios con calidad humana e incluyente en cada etapa de vida del ser humano.

2.4. Visión

El Instituto Municipal del Deporte y la Recreación "INDERE" del Municipio de La Estrella será en el año 2025 una entidad líder tanto a nivel departamental como nacional, en la promoción y ejecución de programas deportivos, recreativos y de aprovechamiento del tiempo libre, comprometido con el desarrollo social de sus deportistas de alto rendimiento, de la comunidad aficionada y recreativa, teniendo como base la participación ciudadana, la inclusión, diversidad, tecnología e innovación de actividades en espacios propicios.

2.5 Valores



Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7

Código: 400-20.01

Versión: 1

F. Aprobación: 13-10-2016

Establecidos en la Resolución 0165 de 2018 que adoptó el Plan Anticorrupción y el Código de Integridad, como el principal instrumento técnico de la Política de Integridad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG II, la cual hace parte de la Dimensión de Talento Humano. Este código consta de 5 valores, así:

2.5.1 Respeto


Aceptamos las opiniones y sugerencias que aportan nuestros clientes para el crecimiento y dinamismo del instituto, y la diferencia de opiniones en el grupo de trabajo.

Como lo hago: tratando a los demás con la misma consideración con la que nos gustaría ser tratados. la característica principal del respeto y del trabajo en equipo es la educación sobre la igualdad en la diferencia

2.5.2 Responsabilidad

Cumplir los compromisos de manera oportuna y con calidad para el logro de los objetivos, asumiendo una actitud positiva y de autocontrol, teniendo un manejo eficiente de los recursos en la realización de nuestras actividades asumiendo como empresa un compromiso social y ambiental.

Como lo hago: atiende con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes.

	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 890.003.935-7	Código: 400-20.01
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13-10-2016

2.5.3 Trabajo en equipo

El grupo humano del instituto se caracteriza por su capacidad de diálogo y aporte en la ejecución de las decisiones que promuevan el crecimiento de nuestra empresa y la prestación de un excelente servicio.

Como lo hago: con organización, liderazgo y un objetivo común.

2.5.4 Compromiso

Con el desarrollo de la labor bien desempeñada con el servicio al cliente y con cuidado del medio ambiente.

Como lo hago: cumpliendo con las obligaciones haciendo un poco más de lo esperado.


2.5.5 Lealtad

Fidelidad para consigo mismo, compañeros e institución. guardar confidencialidad, respecto a la información que se maneja, velar por el buen nombre del instituto dentro y fuera y hacer observaciones y sugerencias al director del área respectivo.

Como lo hago: cumpliendo las exigencias de las leyes de la fidelidad y las del honor.

2.5.6 Solidaridad

Se entiende como la ayuda, el apoyo, la fraternidad y la empatía hacia quien sufre un problema o se encuentra en una situación desafortunada, o hacia quien promueve una causa valiosa.

	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7	Código: 400-20:01
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13-10-2016

Como lo hago: es la colaboración mutua a los compañeros, apoyándolos siempre en su quehacer, sobre todo cuando se viven experiencias difíciles.

2.5.7 *Transparencia*

Actitud para hacer públicas las actuaciones y los resultados, las personas que trabajan en el instituto generan un ambiente de confianza, honestidad y veracidad.


Como lo hago: permitiendo a los demás que entiendan claramente el mensaje que les estamos enviando con nuestros planteamientos, con nuestras acciones, y que además perciban un mensaje que exprese lo que realmente deseamos o sentimos.

3. Objetivo General

Definir e implementar las estrategias de prevención y lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, para la vigencia 2021, que permitan garantizar y fomentar los valores de transparencia, cultura de la legalidad y participación, que propicien la participación ciudadana en el Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE".

3.1 Objetivos Específicos:

- ✓ Rendir periódicamente cuentas a la comunidad a través de las diferentes herramientas tecnológicas con que cuenta el Instituto.
- ✓ Definir acciones para continuar la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública.


	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7	Código: 400-20.01
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13-10-2016

- ✓ Implementar y mantener actualizado el mapa de riesgos de corrupción del Instituto.
- ✓ Ejecutar políticas anti trámites que faciliten el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios ofrecidos.
- ✓ Implementar estrategias para ofrecer un excelente servicio a los usuarios del "INDERE".
- ✓ Promover la cultura de la integridad socializando los valores adoptados mediante la Resolución 0165 del 30 de diciembre de 2018

4. Marco Normativo

Tabla 1 *Marco normativo y legal*

Ley/ Guía	Descripción
Ley 1712 del 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.
Guía "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". MIPGv2.	Esta guía es elaborada por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República. Sus estrategias están desarrolladas para propiciar la participación ciudadana,

	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7	Código: 400-20.01
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13-10-2016

brindar transparencia y eficacia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015


Emitida por la Secretaría General de Transparencia de la Presidencia de la República.

Esta guía hace referencia a:

- ✓ La política de administración de riesgo de corrupción.
- ✓ Construcción del mapa de riesgo de corrupción.
- ✓ Consulta y divulgación.
- ✓ Monitoreo y revisión.
- ✓ Seguimiento.

Guía para la elaboración del Mapa de Riesgos Resolución Institucional.

Tiene como principal objetivo identificar las fuentes de los riesgos, sus causas, sus consecuencias y probabilidades.

	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7	Código: 400-20.01
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13-10-2016

Ley 1474 de 2011. Estatuto

Anticorrupción.

Plan de anticorrupción y atención al

ciudadano. Señala la obligatoriedad para cada entidad del orden nacional,

departamental y municipal de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano

Decreto 4637 de 2011 Suprime y crea una Secretaría en el DAPRE.


Artículo 4.

Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

5. Alcance Y Responsabilidad

Este documento "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" aplica para todos los servidores y contratistas del Instituto Municipal del Deporte y Recreación "INDERE" en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable. La Responsabilidad de su implementación es del nivel Directivo y el cumplimiento es de todos los servidores empleados de planta y sus contratistas.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano deberá ser socializado a todos los servidores del Instituto y publicado en la página institucional para ser consultado por los

	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7	Código: 400-20.01
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13-10-2016

diferentes usuarios y podrá ser ajustado cuando se hagan observaciones de los usuarios internos y externos y éstas estén ajustadas a las normas legales vigentes.

6. Desarrollo de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano


6.1 Primer componente

Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

Previo a la identificación y formulación de acciones para la prevención de los riesgos de corrupción en el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de La Estrella -INDERE-, la entidad tiene claridad, que estos dentro de la Administración Pública son intolerables e inaceptables. El desarrollo del presente componente abarca:

6.1.1 Identificación de los riesgos de corrupción

Según el Departamento de Administración Pública a través de la guía de administración de riesgos y el diseño de controles en entidades públicas. Riesgo de gestión, corrupción y seguridad digital. Se entiende como riesgo de corrupción, posibilidad de que, por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7	Código: 400-20.01
		Versión: i
		F. Aprobación: 13-10-2016

El insumo requerido por el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de La Estrella -INDERE- para el desarrollo de la matriz de riesgo institucional fue el reconocimiento de sus debilidades (factores internos) y amenazas (factores externos).


En el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de La Estrella -INDERE-, los riesgos de corrupción se encuentran en un concepto global, la causa enunciada, permite describir el riesgo allí planteado y las posibles consecuencias que se pueden desencadenar.

Dentro de las acciones que se tienen pendientes, está en señalar los actos de corrupción en los que cada proceso se puede ver inmerso, esto con el fin de establecer actividades más puntuales que faciliten el control de los mismos

6.1.2 Análisis del riesgo: probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción

El aspecto de probabilidad comprende la frecuencia o factibilidad de que un riesgo de corrupción ocurra. Según la guía de administración de riesgos y el diseño de controles en entidades públicas, la frecuencia, indica el número de eventos presentados en un período determinado. Factibilidad, implica analizar factores internos y externos que puede propiciar el riesgo.

En la matriz institucional, el riesgo de corrupción se definió con un criterio de probabilidad de que se materialice: posible. Entendiéndose este, el evento podría ocurrir entre

	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7	Código: 400-20.01
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13-10-2016

2 a 5 años. Con un análisis de impacto: mayor, siendo así, generador de consecuencias cuantitativas y cualitativas en la entidad.

Se hace necesario, propiciar espacios que involucre tanto a servidores públicos como contratistas de los diferentes procesos, en ejercicios de apropiación y reconocimiento de situaciones que puedan inducir a la materialización de un riesgo de corrupción.

6.1.3 Valoración del riesgo de corrupción


Este componente permite establecer controles, llevando a modificar el concepto inicial de la probabilidad e impacto del riesgo de corrupción identificado.

Los controles se formulan de acuerdo a las causas y se caracterizan porque brindan información sobre los responsables, la periodicidad de ejecución, el cómo se va a llevar las actividades. Aspectos relevantes para realizar un debido seguimiento y evaluación.

6.1.4 La matriz institucional

Revela como las acciones preventivas planteadas para el riesgo de corrupción dejan intacto el criterio de probabilidad: posible y cambia el impacto a moderado.

Teniendo claridad de los procesos susceptibles a riesgos de corrupción y su respectiva identificación, la entidad requiere de plantear controles más específicos, que permitan

	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7	Código: 400-20.01
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13-10-2016

cumplir con las características que plantea la guía de administración de riesgos y el diseño de controles en las entidades públicas, dada por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP.

Lo anterior, fortalece el seguimiento, monitoreo de los riesgos y la elaboración de planes de mejoramiento una vez se detecte desviaciones.

6.1.5 Política de administración de riesgos de corrupción


La política de administración de riesgos del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de La Estrella -INDERE-, tiene como propósito orientar a la alta dirección, jefes y líderes de cada proceso, en la toma de decisiones de manera oportuna, que permita minimizar la posibilidad de la materialización de los mismos.

En este sentido se han definido como estrategias:

Tanto el Subdirector Administrativo como el Subdirector Técnico tienen el compromiso de identificar y valorar permanente los riesgos de sus áreas.

Desde la gerencia se analizará de manera trimestral el estado institucional en gestión de riesgos, con el fin de tomar acciones que permitan el mejoramiento de la efectividad en la organización.

El Subdirector Administrativo y responsable de Control Interno establecerá los mecanismos para el seguimiento y control de la matriz de riesgo institucional.

	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7	Código: 400-20.01
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13-10-2016

El Subdirector Administrativo en conjunto con el Líder de Comunicaciones y Atención al Ciudadano implementara herramientas para socializar y sensibilizar a los servidores públicos y contratistas sobre la política de administración de riesgos.


6.1.6 Seguimiento de los riesgos de corrupción

El asesor de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde la verificación de la elaboración y publicación del plan anticorrupción y atención al ciudadano, así mismo es el responsable de realizar seguimiento y control a la implementación y a los avances en las actividades allí registradas.

Según el documento estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se establece como fechas de seguimiento tres (3) veces al año:

- ✓ Primer seguimiento: con corte al 30 de abril. La publicación debe subirse dentro de los diez (10) días hábiles de mayo.
- ✓ Segundo seguimiento: con corte al 31 de agosto. La publicación debe subirse dentro de los diez (10) días hábiles de septiembre.
- ✓ Tercer seguimiento: con corte al 31 de diciembre. La publicación debe subirse dentro de los diez (10) días hábiles de enero.

6.2 Segundo componente: Racionalización de trámites

	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7	Código: 400-20.01
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13-10-2016


De acuerdo al modelo integrado de planeación y gestión – MIPG en su dimensión gestión con valores para resultados, desarrolla su componente relación Estado- Ciudadano a través de la política racionalización de trámites. La cual está orientada a simplificar, estandarizar, optimizar y automatizar trámites y procesos administrativos; todo con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempo, documentos, procesos durante su interacción con las entidades públicas.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de La Estrella -INDERE- a enfocados sus esfuerzos en generar estrategias jurídicas, administrativas, tecnológicas para lograr que, durante su gestión diaria, optimice su relación con el ciudadano.

Lineamientos generales:

Para llevar a cabo este lineamiento, la entidad tiene conformado el comité de racionalización de trámites, el cual se encuentra inmerso en el comité institucional de gestión y desempeño y tiene dentro de sus funciones garantizar la implementación de la política.

El Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de La Estrella -INDERE- cuenta con un administrador de trámites y servicios, quien será el encargado del ingreso y actualización permanente de la información de los trámites y servicios de la entidad en el Portal del Estado Colombiano – PEC y un administrador de contenido, quien tiene la función

	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7	Código: 400-20.01
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13-10-2016

de la actualización de los datos de la entidad; ambos responsables pertenecen a la Subdirección administrativa.


Actualmente en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de La Estrella -INDERE- en todo su proceso de administración y avance, evidencia:

Un avance de gestión de usuarios se encuentra en un 100%. Al contar con un administrador de usuarios y un administrador de trámites.

Inventario de trámites, la entidad aún no los tiene inscritos:

Con respecto al inventario de otros procedimientos administrativos el porcentaje es nulo y por ende no se encuentra en proceso algún registro para inclusión al inventario de formatos integrados.

El Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de La Estrella -INDERE-, fortalecerá su inventario tanto el inventario de trámites como de otros procedimientos administrativos, con el fin de conducir a la institución a una renovación y aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación – TIC, donde los diferentes procesos adopten herramientas que agilicen su gestión y por ende se logre mejorar la efectividad y satisfacción del usuario.

	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7	Código: 460-20.01
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13-10-2016


6.3 Tercer componente: Rendición de cuentas

Según el modelo integrado de planeación y gestión – MIPG en su tercera dimensión: gestión con valores para resultado, involucra la relación estado- ciudadano a través de la política de participación ciudadana en la gestión pública y la ley 1757 de 2015, dicta disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática y define la rendición de cuentas como “el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo”.

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión”. (Artículo 48 de la norma ibídem).

En cuanto a los criterios diferenciales de la política de participación ciudadana en la gestión pública, la entidad se encuentra dentro de los lineamientos nivel básico; por tanto, los elementos de rendición de cuentas se reflejan así:

6.3.1 Información

	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 860.003.935-7	Código: 400-20.01
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13-10-2016

Induce a la entidad a la identificación, priorización, preparación, divulgación de un conjunto organizado de datos que genere en los grupos de valor un conocimiento sobre la gestión y los resultados de la entidad, a través de la transparencia activa y pasiva.


En el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de La Estrella -INDERE-, este elemento se ha materializado a través de:

6.3.2 Pasiva

Trámite de peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencia. La institución cuenta con un procedimiento que permite dar claridad sobre la gestión de las mismas. Adicionalmente se cuenta con un link en el sitio web, puntos de atención al ciudadano en sus respectivas sedes y un correo electrónico indere@une.net.co

6.3.3 Activa

Dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 por la cual se crea la norma de transparencia y el derecho de acceso a la información pública, el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de La Estrella -INDERE- ha generado un espacio en el sitio web www.indere.gov.co, por medio del cual realiza de forma proactiva las respectivas publicaciones de: estructura orgánica, talento humano, normatividad, estados presupuestal, planes institucionales y estratégicos, informe de rendición de cuentas ante autoridades competentes, rendición de cuentas al sistema integral de auditoria (SIA OBSERVA), información contractual, entre otros.

	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7	Código: 400-20.01
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13-10-2016

6.3.4 Diálogo


Fomenta la retroalimentación entre las entidades y sus grupos de interés, como un proceso permanente que se lleva a cabo a través de metodología de diálogo presencial y virtual. A nivel institucional se cuenta con espacios de dialogo como:

- ✓ Audiencia pública en conjunto con la Administración Municipal.
- ✓ Rendición de cuentas al Concejo Municipal.
- ✓ Presentación de informes de gestión al Consejo Directivo.

6.3.5 Incentivo


Tanto para las entidades, los grupos de valor y los órganos de control, el principal incentivo es identificar que la institución ha dado cumplimiento a lo comprometido propuesto, evidenciándolo por medio del ejercicio de rendición de cuenta. Lo que conlleva a tener la capacidad de aceptar y asumir las sanciones, en caso de incumplimiento.

El Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de La Estrella -INDERE-, ha incorporado a su gestión el proceso de rendición de cuentas como un mecanismo de transparencia y legitimidad institucional, proporcionándole a la ciudadanía espacios de participación y control social. Al mismo tiempo es consciente que debe seguir implementando acciones que le permita avanzar en los niveles de desarrollo, entre las que se encuentra:

	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7	Código: 400-20.01
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13-10-2016

- ✓ Aumentar la participación de los grupos de interés
- ✓ Realizar caracterización de los grupos de valor, para fortalecer el elemento de información.
- ✓ Promover y difundir los mecanismos de participación y los derechos de los ciudadanos.
- ✓ Fortalecer el lenguaje claro, orientadas a mejorar la comunicación con los clientes internos y externos.
- ✓ Fortalecer la respuesta escrita en un término de 15 días hábiles a las preguntas de ciudadanos formuladas en la rendición de cuentas del Municipio de La Estrella relacionados con el INDERE para ser publicadas en la página web o en los medios oficiales de la entidad.
- ✓ Afianzar medios electrónicos y servicios de apoyo incluyentes para la población con discapacidad de tipo sensorial (discapacidad visual, auditiva y sordoceguera)
- ✓ Analizar las recomendaciones dadas por parte de los órganos de control frente a los informes de rendición de la gestión de la entidad y establecer correctivos que optimicen la misma.
- ✓ Desde la Asesoría de Control Interno se debe afianzar la verificación y evaluación de la eficiencia y eficacia de los mecanismos de participación ciudadana.

6.4 Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7	Código: 400-20,01
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13-10-2016


El Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de La Estrella -INDERE- busca afianzar la implementación de la política de servicio ciudadano que propone el Modelo de Planeación y Gestión – MIPG, la cual tiene como propósito facilitarle al ciudadano el acceso a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales.

Entendiéndose que la gestión del servicio ciudadano no es una tarea exclusiva de las áreas que interactúan directamente con los ciudadanos, por el contrario, requiere articulación de todos los procesos.

Con el fin de garantizar que el servicio que se brinde a la población Siderenses responda a sus necesidades y expectativas, se tiene en cuenta 2 áreas:

6.4.1 Ventanilla hacia adentro

Hace referencia a la intervención de aquellas actividades, procesos, cultura y acuerdos internos de las entidades, necesarios para la entrega de servicios eficientes y de calidad. Para dar cumplimiento a lo anterior, se cuenta en el sistema de gestión integral – SGI con el documento que hace referencia a los derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Cárta de trato digno), protocolo atención al ciudadano y manual de políticas de comunicación, políticas de protección de datos personales, realización de encuestas de satisfacción por grupo de valor, actualización del procedimiento de PQRSD.

	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7	Código: 400-20.01
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13-10-2016

6.4.2 Ventanilla hacia afuera

Hace referencia a los elementos que esta presentes en la atención prestada directamente a los requerimientos de los ciudadanos.


La entidad tiene los siguientes canales de comunicación implementados:

Boletín de prensa: instrumento de información dirigido a medios de comunicación para divulgación de la gestión realizada por la entidad.

Artículos especiales en medios escritos: instrumento de información dirigido a medios de comunicación, en el que se facilita la divulgación de la gestión y demás actividades relacionadas con la Misión de la entidad. Se hace a final de año para rendir informe de gestión a la comunidad.

Sitio Web: <http://www.indere.gov.co/> este portal presenta información de manera detallada a la comunidad acerca de: trámites, servicios, cursos, programas y diferentes actividades que desarrolla el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de La Estrella -INDERE-, como también de su estructura organizacional.

Chat en línea, WhatsApp y links para la presentación de petición, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias (PQRSD).

	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7	Código: 400-20.01
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13-10-2016

Redes sociales: publicación de información como fotos, editoriales, noticias, boletín institucional, entre otra información de interés en Facebook, Twitter e Instagram, permitiendo una comunicación directa con la comunidad mediante los comentarios y solicitudes que realizan en línea. Es responsabilidad de comunicaciones mantener estos espacios actualizados y dar respuesta a las solicitudes que allí se realicen.

Radicación escrita: a través del Centro de Administración Documental (CAD) ubicado en la carrera 60 # 83A sur – 092 de La Estrella, Antioquia y en la Unidad Deportiva La Tablaza ubicada en la carrera 48 B # 99 sur 60, Horario de atención: Lunes a jueves: 8:00 a.m. a 12:30 y 2:00 a 5:30 p.m. viernes 8:00 a.m. a 12:30 y 2:00 a 4:30 p.m. y Sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.


Portafolio de servicios: contiene la oferta de deportes y actividad física tanto misional como del proyecto de Priorización Participativa del Presupuesto.

En la Entidad se tienen establecidos los siguientes puntos de atención, entendiéndose este, como canal de comunicación presencial que permite tener un contacto directo con el ciudadano:

Unidad Deportiva Siderense

Carrera 60 #83A sur – 092, La Estrella, Antioquia

Teléfono: (+574)320 73 10, Celular: 314 890 28 90, WhatsApp: 3148902867

	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7	Código: 400-20.01
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13-10-2016

Unidad Deportiva La Tablaza


Carrera. 48 B #99 sur 60 La Estrella, Antioquia, Colombia

Teléfono: (+574)320 73 10 Ext. 314, Celular: 314 890 28 90

WhatsApp 3148902867

En aras de seguir en el continuo mejoramiento del presente componente, se tiene planteado establecer las siguientes acciones:

- ✓ Diseñar una estrategia comunicacional más amplia con respecto al procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias –PQRSD, que involucre tanto los contratistas como servidores públicos del área administrativa como misional.
- ✓ Fortalecer el seguimiento y evaluación de la respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias – PQRSD presentadas por los ciudadanos.
- ✓ Optimizar los procesos internos que permiten llevar a buen término los trámites y otros procedimientos administrativos.
- ✓ Implementar actividades dirigidas a la población Siderenses, donde se le socialice derecho de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno).

	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7	Código: 400-20.01
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13-10-2016

- ✓ Incluir en la inducción y reinducción la socialización del protocolo de atención al ciudadano a los contratistas y servidores públicos.
- ✓ Afianzar la aplicación de las encuestas de satisfacción por grupo de valor 2 veces al año, que conlleve a la medición y evaluación del servicio prestado.
- ✓ Adecuación de la respectiva señalética en los diferentes espacios de las sedes de la entidad, que contribuya a la ubicación y accesibilidad de los ciudadanos.
- ✓ Generar acciones de mejora para los procedimientos que involucren la gestión documental con el sistema de información de la entidad dispuesto para el servicio de ciudadanía.

6.5 Quinto componente: Mecanismo para la transparencia y acceso a la información

El Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de La Estrella -INDERE-, tiene como finalidad dar cumplimiento a la ley 1712 de 2014, ley que garantiza la transparencia y el derecho de acceso a la información pública. Dicha información sobre la gestión de la entidad es oportuna, veraz, completa, objetiva, procesable y se encuentra disponible para ser consultada por la ciudadanía, en el sitio web: <http://www.indere.gov.co/> en el respectivo link: transparencia y acceso a la información pública.

Dentro de la información mínima obligatoria en cuanto a la estructura, la entidad da respuesta a:



Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7

Código: 400-20.01

Versión: 1


F. Aprobación: 13-10-2016

- ✓ Descripción de la estructura orgánica
- ✓ Funciones y deberes de la entidad.
- ✓ Ubicación de algunas sedes
- ✓ Horarios de atención al público
- ✓ Presupuesto, ejecución presupuestal y estados financieros
- ✓ Directorio de funcionarios
- ✓ Normas generales y reglamentarias
- ✓ Planes institucionales y estratégicos
- ✓ Plan anual de adquisiciones
- ✓ Información contractual
- ✓ Informes de gestión
- ✓ Informes de auditoría.

En cuanto a la información mínima obligatoria referente a servicios, procedimientos y funcionamiento que se pueden evidenciar:

- ✓ Información correspondiente a los trámites y servicios
- ✓ Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD
- ✓ Registro activo de información
- ✓ Datos abiertos: teniendo en cuenta la ley 1712 de 2014, en su artículo

II literal que dice: "Los sujetos obligados deberán publicar datos abiertos, para lo cual deberán contemplar las excepciones establecidas en el título 3 de la presente ley.

	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7	Código: 400-20.01
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13-10-2016


Adicionalmente, para las condiciones técnicas de su publicación, se deberán observar los requisitos que establezca el Gobierno Nacional a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o quien haga sus veces”.

Es importante aclarar que toda publicación realizada en el sitio web, se encuentra acorde a los requisitos del gobierno nacional a través del Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Además, el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de La Estrella -INDERE- se encuentra en el continuo mejoramiento y fortalecimiento de los mecanismos de transparencia y acceso a la información. Por ende, ha propuesto para la vigencia 2021:

- ✓ Adaptar el esquema de publicación, de manera tal, que sea acorde, y entendible para el ciudadano.
- ✓ Implementar el registro de activos de información de manera tal, que cumpla con los estándares establecidos en el Archivo General de la Nación y sea debidamente socializado.

6.6 Sexto componente: Otras iniciativas

Con el fin de fortalecer la estrategia contra la corrupción, el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de La Estrella -INDERE- incorporará dentro de su Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano acciones adicionales que contribuyan a la

	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" / NIF: 800.003.935-7	Código: 400-20.01
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13-10-2016

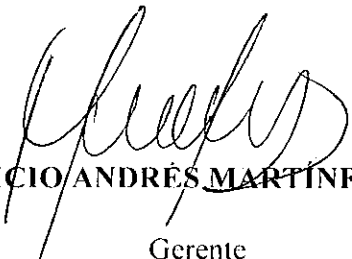
transparencia y eficiencia en la administración pública. Las cuales a continuación se relacionan:

Socialización del nuevo código de integridad, a través del cual se promueva el actuar íntegro y transparente en los contratistas y servidores públicos de la entidad.

Actualización del procedimiento de gestión documental, cuando los procesos de gestión documental se encuentran débiles dentro de una institución, se abre paso a la corrupción. Por tanto, se hace necesario implementar las acciones pertinentes que fortalezcan la administración documental, como es la actualización del procedimiento de gestión documental.

Y, por último, toda entidad debe contar con un diagnóstico y priorización para la implementación de los sistemas de información que se caracterice por ser seguro, de fácil uso y que contribuya a la consulta de información en tiempo real y agilice la toma de decisiones de la alta dirección.

Este Plan fue revisado mediante las sesiones de trabajo con cada proceso y enviado a través de correo electrónico a todos los servidores públicos de la entidad, para su consulta y aprobación final.


MAURICIO ANDRÉS MARTÍNEZ DUQUE
 Gerente



Instituto Municipal de Deportes y Recreación de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7

Código: 400-20.01

Versión: 1

F. Aprobación: 13-10-2016

HECTOR MARIO CANO BUSTAMANTE	Subdirector Administrativo
SEBASTIÁN ÁLVAREZ LONDOÑO	Subdirector Técnico
JORGE HERRERA ARBOLEDA	Técnico Operativo
LUZ MIRIAM HURTADO LÓPEZ	Auxiliar Administrativa
CARLOS MARIO ARBOLEDA HURTADO	Delegado de Comunicaciones
MIGUEL FERNANDO GUZMÁN J.	Asesor en Control Interno
ANA MARÍA GIL VÉLEZ	Asesora Jurídica