

 INDERHUILA	DOCUMENTO DE APOYO	CÓDIGO	GDP-PA-D-V1
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	10-03-2020
		PAGINA	Página 1 de 17

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

**INSTITUTO DEPARTAMENTAL DEL DEPORTE, LA
EDUCACION FISICA, LA RECREACION Y
APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE DEL HUILA**

“INDERHUILA”

**JORGE GARCIA QUIROGA
DIRECTOR**

FEBRERO DE 2020



 INDERHUILA	DOCUMENTO DE APOYO	CÓDIGO	GDP-PA-D-V1
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	10-03-2020
		PAGINA	Página 2 de 17

INDICE

INTRODUCCION

1. FUNDAMENTO LEGAL
2. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS
 - 2.1 MISION
 - 2.2 VISION
3. OBJETIVOS DEL PLAN.
 - 3.1 GENERALES
 - 3.2 ESPECIFICOS
 - 3.3 VALORES INSTITUCIONALES
 - 3.4 DIRECTRICES DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DESDE EL PLAN DE DESARROLLO NACIONAL
4. METODOLOGIA
 - 4.1 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
 - 4.2 ELEMENTOS DEL PLAN
 - 4.2.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y MEDIDAS PARA MITIGARLOS EN LAS ACCIONES DE LAS DEPENDENCIAS.
5. ESTRATEGIA ANTITRAMITE Y DIRECTRICES GENERALES.
 - 5.1 FASES PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
 - 5.2 MIRADA INTEGRAL
6. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL USUARIO.
7. TRABAJO EN EQUIPO
8. LAS NECESIDADES DE INFORMACION DIRIGIDA A MAS USUARIOS Y CIUDADANOS (RENDICION DE CUENTAS)
9. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL USUARIO



 INDERHUILA	DOCUMENTO DE APOYO	CÓDIGO	GDP-PA-D-V1
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	10-03-2020
		PAGINA	Página 3 de 17

INTRODUCCION

La corrupción es una problemática a nivel Mundial. Hoy en día muchos países del mundo tienen este flagelo presente en sus instituciones, como un problema de grandes dimensiones y sus efectos que esta tiene sobre la democracia, la confianza del ciudadano en sus instituciones, la pobreza, el avance de los sistemas económicos y la mejora en el bienestar, el nivel de vida de los habitantes de una región, de un pueblo o de un país. Los altos niveles de corrupción presentes en algunos países no permiten el avance de sus sociedades hacia un Estado de Bienestar.

Definido en documento CONPES 167 de 2013 las prácticas corruptas son realizadas por actores públicos o privados con poder e incidencia en la toma de decisiones y la administración de bienes públicos; definida desde este concepto las prácticas corruptas son realizadas por actores con poder e incidencia sobre la vida de los habitantes de una región, de un pueblo de un país, es decir se tiene un poder para ser corrupto y con ello incide directamente sobre la vida de los seres humanos, que desde el enfoque de una sociedad moderna el ser humano se convierte en el eje central de los modelos de desarrollo y todas las acciones desde lo político, social y económico deben guiar a mejorar las condiciones de vida de los seres humanos.

Cuando un servidor público realiza prácticas corruptas está incidiendo sobre la vida de los seres humanos. La corrupción desde esta visión tiene un gran impacto en la vida de las sociedades y las prácticas corruptas, si llegan a materializarse, se convierten en menos escuelas, menos acueductos, menos sistemas de riego y con ello el desmejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la región.

El Estado coloca a disposición de las entidades gubernamentales una metodología para la lucha contra la corrupción, de esta manera se implementa la metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, la cual contempla las orientaciones que deben desarrollarse desde los entes territoriales para luchar contra la corrupción desde seis componentes fundamentales.

El primer componente Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción- Está enmarcado dentro de la metodología “Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas – Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital- versión 4 expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública en octubre de 2018”.



 INDERHUILA	DOCUMENTO DE APOYO	CÓDIGO	GDP-PA-D-V1
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	10-03-2020
		PAGINA	Página 4 de 17

El segundo componente Racionalización de Trámites - Se encuentra enmarcado dentro de la Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional liderada por la Función Pública, la cual busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública y cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes. En este sentido, el INDERHUILA avanza en el proceso de Racionalización de trámites para mejorar el acceso de los ciudadanos a los servicios que tiene la entidad.

El tercer componente Rendición de Cuentas- Establecida en artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, enmarcada dentro de esta normatividad que trata de un componente para la integración de la entidad con la ciudadanía para su vinculación en la construcción de lo público.

El cuarto componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Lineamientos Generales para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- La entidad implementa una estrategia donde el ciudadano es el eje fundamental, para lo cual se realizaran encuestas de percepción, dando a conocer el estado de satisfacción de los ciudadanos sobre los servicios que presta la entidad, además de la situación actual de las PQRS, el tiempo promedio de respuestas a las mismas por áreas midiendo su nivel de eficiencia.

El quinto componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso la Información- Se encuentra enmarcado en las acciones para la implementación de la Ley 1712 de 2014 “Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional” y en los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

El sexto componente Iniciativas Adicionales- Se plantea como una estrategia con la cual la entidad pueda fortalecer su lucha contra la corrupción. En ella también se incluye lo concerniente a la Participación Ciudadana, como una forma de abrir el INDERHUILA, sus componentes y programas para que la ciudadanía participe en los diferentes espacios de diálogo, ya sean virtuales o presenciales.



 INDERHUILA	DOCUMENTO DE APOYO	CÓDIGO	GDP-PA-D-V1
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	10-03-2020
		PAGINA	Página 5 de 17

En este sentido el INSTITUTO DEPARTAMENTAL DEL DEPORTE, LA EDUCACION FISICA, LA RECREACION Y APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE DEL HUILA “INDERHUILA”, con el propósito de orientar la gestión hacia la eficiencia, la transparencia y dotar de más herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho a controlar la gestión de gobierno, ha definido unas acciones, conforme a los procesos misionales y de apoyo, en torno al cumplimiento de las metas enmarcadas en la Participación ciudadana.

Lo anterior, tomado como base el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, que reza “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretadas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti tramites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

El INDERHUILA bajo estas premisas, ha elaborado la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2020 que se expone a continuación.

1. FUNDAMENTO LEGAL

- Ley 474 de 2011 Estatuto Anticorrupción; Artículo 73 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción – Hoy Secretaría de Transparencia.
- Decreto 4637 de 2011 Suprime el programa Presidencial y crea una Secretaría en Departamento Administrativo de la Presidencia de la República -DAPRE-. Artículo 4. Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y la Lucha contra la Corrupción.



 INDERHUILA	DOCUMENTO DE APOYO	CÓDIGO	GDP-PA-D-V1
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	10-03-2020
		PAGINA	Página 6 de 17

Artículo 2. Crea la Secretaría de Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

- Decreto 1649 de 2014 Modificación de la Estructura del DAPRE. Artículo 55. Deroga el Decreto 4637 de 2011. Artículo 15. Funciones de la Secretaría de Transparencia: Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
- Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de Presidencia de la República. Artículos 2.1.4.1 y siguientes. Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG-. Decreto 1081 de 2015 Artículos 2.2.22.2 y siguientes. Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública. Título 24 Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
- Trámites. Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti-trámites. Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 962 de 2005 Ley Anti-trámites. Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI) Decreto 943 de 2014 MECI Artículo 1 y siguientes Adopta la Actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).



 INDERHUILA	DOCUMENTO DE APOYO	CÓDIGO	GDP-PA-D-V1
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	10-03-2020
		PAGINA	Página 7 de 17

- Decreto 1083 de 2015 Unión Función Pública. Artículos 2.2.21.6.1 y siguientes. Adopta la actualización del MECI.
- Rendición de Cuentas. Ley 1757 de 2015 Promoción y Protección al Derecho a la Participación Ciudadana. Artículos 48 y siguientes. La estrategia de Rendición de Cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Transparencia y Acceso a la Información Pública. Artículo 9. Literal g. Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que los sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Atención de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Decreto 1649 de 2014 Modificación de la Estructura DAPRE. Artículo 15. Funciones de la Secretaría de Transparencia: Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias que atienden quejas, sugerencias y reclamos. Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de Petición. Artículo 1. Regulación del Derecho de Petición.
- Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- versión II

2. ELEMENTOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES

2.1 MISION

INDERHUILA, tiene por misión generar y brindar a la comunidad oportunidades de participación en procesos de iniciación, formación, fomento y práctica del deporte, la educación física, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, como contribución al desarrollo integral del individuo, para el mejoramiento de la calidad de vida de la población del Departamento del Huila, por medio de la masificación, la integración programática de los municipios, la proyección y apoyo del alto rendimiento.



 INDERHUILA	DOCUMENTO DE APOYO	CÓDIGO	GDP-PA-D-V1
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	10-03-2020
		PAGINA	Página 8 de 17

2.2 VISION

INDERHUILA, será el ente líder a nivel nacional de procesos que promuevan el conocimiento y la práctica de la educación física, el deporte y la recreación como medio para mejorar la calidad de vida de los huilenses.

3. OBJETIVOS DEL PLAN

3.1 GENERALES

- Adoptar la Ley 474 de 2011 Estatuto Anticorrupción; Artículo 73 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción – Hoy Secretaría de Transparencia.
- Diseñar las acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en los diferentes procesos que se llevan a cabo en la Institución.
- Definir las acciones que contribuyan a mantener y potenciar las fortalezas observadas en el proceso, en cada uno de los factores analizados.
- Promover las buenas prácticas en la metodología para la formulación, seguimiento y control del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

3.2 ESPECIFICOS

- Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- Identificar las fortalezas que hagan factible el mejoramiento de las debilidades.
- Identificar las acciones de mejoramiento aplicar.
- Analizar la viabilidad de dichas acciones.
- Jerarquizar las acciones.



 INDERHUILA	DOCUMENTO DE APOYO	CÓDIGO	GDP-PA-D-V1
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	10-03-2020
		PAGINA	Página 9 de 17

- Definir un sistema de seguimiento y control de las mismas.
- Facilitar el acceso a nuestros programas y servicios a toda la comunidad deportiva y comunidad en general, permitiendo la crítica y las recomendaciones para mejorar en nuestros procesos.

3.3 VALORES INSTITUCIONALES

Entendidos como ciertas formas de ser, pensar y actuar, en la medida que responden a las necesidades de la especie del ser humano, convirtiéndolas en normas de comportamiento. La práctica real de los valores redundará en excelencia corporativa, todo lo bueno y favorable que tiene el ser humano, que permite su desarrollo y realización, lo hará mejor persona.

Estos son los valores que deberán ser entendidos como acuerdos, compromisos o protocolos éticos institucionales, del INDERHUILA:

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia
- Servicio
- Tolerancia

3.4 DIRECTRICES DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DESDE EL PLAN DE DESARROLLO NACIONAL

Enmarcado desde el Plan de Desarrollo Nacional contiene elementos fundamentales para la lucha contra la corrupción a nivel país. Desde esta perspectiva se encuentra enmarcado dentro de la ecuación de bienestar:

LEGALIDAD + EMPRENDIMIENTO = EQUIDAD

La legalidad como semilla, el emprendimiento como tronco y la equidad como fruto para construir el futuro de Colombia, en unos de sus lineamientos se plantea la política Alianza contra la corrupción, tolerancia cero con los corruptos, plantea el fortalecimiento de la lucha contra la corrupción y el



	DOCUMENTO DE APOYO	CÓDIGO	GDP-PA-D-V1
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	10-03-2020
		PAGINA	Página 10 de 17

acercar a los ciudadanos a los asuntos públicos como elemento para generar confianza y la credibilidad en las instituciones.

La lucha contra la corrupción ha estado fundamentada en el fortalecimiento del Estado para enfrentar el fenómeno, en el impulso de normatividad, reformas institucionales y políticas para enfrentarlo y castigarlo en todas sus formas y en disposición de sistemas de información que promuevan la denuncia y el escrutinio ciudadano.

El término de percepción de fenómeno los datos no son los mejores; los últimos resultados de los índices de percepción de corrupción muestran que el país se ubicó en el puesto 96 de 180, con un puntaje de 37 puntos (Transparencia Internacional 2017) y solo el 29% de los colombianos considera que se ha progresado en reducir la corrupción en las instituciones en los últimos dos años de acuerdo con los resultados de 2017 para Latino barómetro. La corrupción es un fenómeno social que impacta negativamente la productividad del país.

La desviación de los recursos públicos incide en la provisión de bienes y servicios, desacelerando el desarrollo social y repercutiendo directamente en las posibilidades de mejoramiento para las poblaciones y territorios. Es así como a corte 31 de mayo de 2018 se cuenta con 4174 responsables fiscales que actualmente le deben al Estado la suma de \$3.4 billones por concepto de corrupción e inadecuado uso de los recursos públicos (Contraloría General de la República 2018). Se estima que este monto corresponde a (1) aproximadamente 3 veces el presupuesto del sector salud y protección social en los años 2017 y 2018; (2) el presupuesto de inversión del sector educación para el 2018, (3) la financiación de aproximadamente 3656 proyectos de vías terciarias; (4) la habilitación de aproximadamente 4500 proyectos de espacios públicos de recreación y deporte, (5) la dotación de aproximadamente 1504 proyectos de agua y saneamiento básico.

4. METODOLOGIA

Para la realización del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se desarrollaron las siguientes actividades:



	DOCUMENTO DE APOYO	CÓDIGO	GDP-PA-D-V1
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	10-03-2020
		PAGINA	Página 11 de 17

1. Definición del equipo de trabajo
2. Realización de jornadas de trabajo
3. Identificación de los riesgos relacionados con anticorrupción y atención al ciudadano por cada proceso.
4. Definición de actividades y acciones de diseño para mitigar el riesgo o evitar su materialización.
5. Identificación de las causas de los riesgos y evaluación de la posibilidad de ocurrencia.
6. Diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
7. Asignación de responsables del seguimiento y evaluación del plan para el efecto, el director del INDERHUILA será el responsable de coordinar el seguimiento y evaluación, y cada líder del proceso será el responsable de administrar sus riesgos.

4.1 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ilustración. Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano



FUENTE: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



	DOCUMENTO DE APOYO	CÓDIGO	GDP-PA-D-V1
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	10-03-2020
		PAGINA	Página 12 de 17

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción. Sus componentes gozan de metodologías propias para su implementación, por lo tanto, no implica desarrollar actividades diferentes a las adicionales a las que ya vienen ejecutando las entidades en desarrollo de dichas políticas.

4.2 ELEMENTOS DEL PLAN

Con el fin de enumerar los riesgos, entre ellos los de corrupción y las medidas de mitigación, estamos presentando las medidas propuestas por el INDERHUILA para mitigar los riesgos de corrupción considerando el que hacer de los funcionarios y contratistas que prestan sus servicios al ente deportivo.

4.2.1 MAPA DE RIESGOS Y MEDIDAS PARA MITIGARLOS EN EL PROCESO

El INDERHUILA cuenta con un Mapa de Riesgos por Procesos, donde los identifica, describe sus causas, los clasifica, los analiza y efectúa una valoración de estos señalando los responsables del monitoreo de tales riesgos.

MAPA DE RIESGOS Y MEDIDAS ARA MITIGARLOS EN LOS PROCESOS

	RIESGOS	ACTIVIDAD	ACCIONES DE DISEÑO
Plan de Acción	Realizar actividades y procedimientos sin planeación.	Revisión documental de los procedimientos, incluyendo la etapa planear.	Revisión de los procedimientos necesarios para elaborar el de acción
	La documentación existente no corresponde a la realidad del instituto.	Actualización documental de los procesos	Revisión de los documentos existentes en los diferentes procesos del instituto.
	Incumplimiento en las fechas establecidas por la ley para la formulación del	Presentar avances en la formulación del plan de acción.	Establecer un cronograma de trabajo que garantice el



 INDERHUILA	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GDP-PA-D-V1	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO			VERSIÓN	1
				FECHA	10-03-2020
				PAGINA	Página 13 de 17

	plan de acción.		cumplimiento de las fechas establecidas por la ley para la formulación del plan de acción.
	Incumplimiento por parte de las partes de las dependencias o áreas del instituto de no reportar a tiempo la información para su elaboración.	Presentar avances en la formulación del plan de acción al director.	Identificar fechas en las cuales se debe reportar información del proceso del plan acción.
	Los bienes y servicios que se adquieren o contratan, no son los adecuados.	Revisión y actualización de los procedimientos relacionados con la contratación. Asesorías permanentes en el área de contratación a las diferentes dependencias.	Las necesidades del bien o servicio que se requiere adquirir son definidas de manera completa previa a su adquisición.
Trámites administrativos	Expedir documentos sin cumplir requisitos de los tramites	Orientar a los usuarios en la entrega de la documentación en las diferentes dependencias a la cual pertenecen.	Publicar en la cartelera del instituto los trámites y requisitos que se deben cumplir para los mismos.
	Las solicitudes de los usuarios no se atienden de manera oportuna.	Los plazos de cada una de las solicitudes hacen parte de los procedimientos.	Definir plazos para atender las solicitudes en el instituto.
Administración de los Recursos Financieros	Baja ejecución presupuestal	Presentación en la junta directiva o comité de la ejecución presupuestal y definición de acciones (cuando se requiera) para mejorarla.	Seguimiento mensual a la ejecución presupuestal.
Asesoría del talento humano	Personal desactualizado o no capacitado para realizar sus funciones.	Realizar plan de capacitaciones para el personal que labora	Identificar las necesidades de capacitación o



	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GDP-PA-D-V1	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO			VERSIÓN	1
				FECHA	10-03-2020
				PAGINA	Página 14 de 17

		en el INDERHUILA.	actualización del personal que trabaja en el INDERHUILA.
	No realizar concertación de objetivos ni evaluación del personal.	Hacer seguimiento al cronograma establecido para la concertación de objetivos y evaluación del personal.	Realizar un cronograma institucional para la concertación de objetivos y la evaluación del personal.
Gestión Legal	No atender los requerimientos legales en los términos definidos por ley.	Revisar y actualizar la documentación del proceso y definir tiempos de respuesta para atender los requerimientos legales que sean notificados a los responsables de los procesos.	Identificar los requerimientos legales oportunamente y remitirlos en el menor tiempo posible a quien debe atender el requerimiento legal.
Administración Documental	Altos tiempos para identificación de documentos.	Revisar y actualizar el procedimiento, establecido los controles necesarios para evitar los altos tiempos para su identificación.	Radicar y clasificar adecuadamente los documentos.
	Perdida de documentos	Revisar y actualizar la documentación del proceso incluyendo el paso de sistematización total del archivo.	Sistematizar la información total del archivo.

5. ESTRATEGIA ANTITRAMITE Y DIRECTRICES GENERALES

5.1 Fases para la racionalización de trámites, procesos y procedimientos

En el INDERHUILA se trabaja basados en los lineamientos del director, buscando un mejoramiento continuo, requiriendo el uso de herramientas administrativas que optimicen el manejo de los recursos. La racionalización de trámites, estamos actualizando el manual procesos y procedimientos el cual contribuye al logro de este propósito. Buscando mejorar los procesos administrativos con la



 INDERHUILA	DOCUMENTO DE APOYO	CÓDIGO	GDP-PA-D-V1
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	10-03-2020
		PAGINA	Página 15 de 17

incorporación de una serie de profesionales que posibilitan la prestación de un mejor servicio y la disminución de los contratistas.

5.2 Mirada integral

En la labor del INDERHUILA se contempla una mirada integral a todas las dependencias o áreas, que se verifican con reuniones periódicas según lo acordado, así mismo se interactúa con la comunidad a través de las redes sociales y carteleras informativas dentro del instituto; además con la creación de las PQRS que ayudan a tener interacción con los usuarios para lograr el cumplimiento de los objetivos.

6. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Toda organización tiene un conjunto de objetivos para cumplir, que se materializan según los distintos procesos que se adelantan en su interior. Existen procesos altamente complejos que involucran un sin número de interrelaciones entre individuos, materiales, equipos, tecnología y dinero, así como otros más sencillos que solo requieren un mínimo de elementos para relacionarse. Para el instituto es muy importante materializar el sistema de gestión de calidad, por tal razón estamos en miras de implementarlo para optimizar el trabajo de comunidad.

7. TRABAJO EN EQUIPO

Para el logro de los objetivos hemos realizado diferentes mesas de trabajo con cada uno de los empleados para llegar a un objetivo común que incluye los procesos y procedimientos, así como las funciones de cada dependencia o área; el trabajo en equipo ha resultado provechoso no solo para el personal interno del instituto sino también para la comunidad en general que es nuestra razón de ser.

8. LAS NECESIDADES DE INFORMACION DIRIGIDA A MAS USUARIOS Y CIUDADANOS (RENDICION DE CUENTAS)

Las rendiciones como mecanismos que favorecen la transparencia durante la revisión por la dirección al sistema de gestión es:



 INDERHUILA	DOCUMENTO DE APOYO	CÓDIGO	GDP-PA-D-V1
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	10-03-2020
		PAGINA	Página 16 de 17

- Generar invitaciones directas a organizaciones del sector público y privado.
- Revisar el calendario interno y de eventos o actividades, así como los días donde mayor parte de la comunidad tenga la posibilidad de asistir a las rendiciones para que pueda maximizarse su impacto.
- Hacer el informe de gestión institucional de participación urbano y rural.

9. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL USUARIO

El INDERHUILA cuenta con los siguientes medios externos informativos, donde se divulgan los planes, programas y proyectos:

- Un boletín de rendición de cuentas anual, el cual se publica en las carteleras del instituto.
- Redes sociales
- Un buzón de sugerencias del instituto.

El INDERHUILA cuenta con los siguientes medios internos informativos, donde se divulgan los planes, programas y proyectos:

- Carteleras internas
- PQRS
- Responder las Acciones de tutela en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
- Responder los derechos de petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia o solicitar información de los proyectos, planes y programas que se llevan a cabo en el instituto.



 INDERHUILA	DOCUMENTO DE APOYO	CÓDIGO	GDP-PA-D-V1
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	10-03-2020
		PAGINA	Página 17 de 17

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano, secretaria de transparencia, Presidencia de la Republica, Departamento Nacional de planeación 2015.
- Decreto 2641 de diciembre de 2012 el cual reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.
- Plan de acción INDERHUILA 2020.
- Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “PACTO POR COLOMBIA, PACTO POR LA EQUIDAD”.

JORGE GARCIA QUIROGA
 Director

