



INDERVALLE
Instituto del Deporte, la Educación Física y la
Recreación del Valle del Cauca

Santiago de Cali, Mayo 15 de 2017

210-16
210-165-017

Doctor
CARLOS FELIPE LOPEZ LOPEZ
Gerente
INDERVALLE

**ASUNTO: Primer Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Con Corte al 30 de Abril de 2017.**

De acuerdo con el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y Artículos 1 y 5 del Decreto 2641 de 2012, los cuales establecen el seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano y su publicación en la página web del Instituto, remito el primer informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano con corte al 30 de abril de 2017.

Agradezco su atención.

Cordialmente,

CARLOS JAMES OREJUELA GAMBOA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Proyectó: Einer manzano G.	Profesional Universitario (E)	FIRMA:
Transcribió: Juliana Euse	Secretaria	FIRMA :

FO 220-016

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

**PRIMER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y
ATENCION AL CIUDADANO CON CORTE AL 30 DE ABRIL DE 2017**

**INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACION FISICA Y LA RECREACION DEL
VALLE DEL CAUCA "INDERVALLE"**

COMPONENTES DEL PLAN

- **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR RIESGOS**

- **SUB COMPONENTE :**
 - 1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

 - 2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION**

 - 3. TALENTO HUMANO**

 - 4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL**

 - 5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO**

PLAN ANTICORRUPCION DE INDERVALLE

**ENTIDAD: INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACION FISICA Y LA
RECREACION DEL VALLE DEL CAUCA "INDERVALLE"**

PERIODO: PRIMER CUATRIMESTRE AÑO 2017

OBJETIVO GENERAL:

**IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA
CORRUPCION DEL INSTITUTO**

IDENTIFICAR, EVALUAR, VALORAR Y ANALIZAR LOS POSIBLES RIESGOS DE CORRUPCION, PARA PREVEER SU OCURRENCIA O MINIMIZAR EL IMPACTO EN CASO DE MATERIALIZACION.



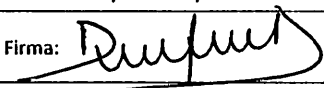
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

PRIMER SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017

COMPONENTE 1: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION· MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

OBJETIVO: IDENTIFICAR, EVALUAR, VALORAR Y ANALIZAR LOS POSIBLES RIESGOS DE CORRUPCION. PARA PREVEER SU OCURRENCIA O MINIMIZAR EL IMPACTO EN CASO DE MATERIALIZACION

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	ACTV CUMPLIDAS	% AVANCE	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
COMPONENTE 1: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION· MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Conformar el grupo de Transparencia, participación y servicio al ciudadano.	Si	100%	Subgerencia de Planeación	
		Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Si	25%	Subgerencia de Planeación	
		Presentar el informe trimestral de PQRS al Comité de Gerencia.	Si	5%	Subgerencia de Planeación	
	2.FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION	Realizar ajustes a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. Aplicar un autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.	Si	25%	Secretaria General	
		Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854).	Si	10%	Subgerencia Administrativa y financiera	
		Adecuar la señalización de la Ventanilla única y PQRS en el primer piso de Indervalle.	Si	20%	Subgerencia Administrativa y financiera	
		Mantener canales de atención y participación ciudadana presencial, telefónica, pagina Web, buzones, carteleras institucionales, entre otros.	Si	15%	Subgerencia Administrativa y financiera	
		Implementar 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.	Si	20%	Secretaria General	
		Continuar con la implementación del proceso de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al Ciudadano.	Si	25%	Secretaria General	
		Capacitar a funcionarios sobre los servicios y programas de la Entidad para garantizar una orientación pertinente a los usuarios.	Si	10%	Subgerencia Administrativa y financiera	
	3 TALENTO HUMANO	Brindar capacitación de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación. Socializando los grupos de valor de la Entidad.	No	0%	Subgerencia Administrativa y financiera/ Subgerencia de planeación	Se tiene programado realizar las capacitaciones a partir del mes de junio
		Realizar el proceso de sensibilización con las áreas misionales y de apoyo para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Entidad.	Si	35%	Subgerencia Administrativa y financiera/ Subgerencia de planeación	
		Evaluar los desempeños de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Si	100%	Subgerencia Administrativa y financiera	
		Incluir en el Plan Institucional de capacitaciones técnicas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano y sensibilización sobre cultura de legalidad y riesgos de corrupción.	Si	100%	Subgerencia Administrativa y financiera.	
		Establecer un sistema de incentivos no monetarios para destacar el desempeño de los servidores con relación al servicio prestado al ciudadano.	Si	15%	Subgerencia Administrativa y financiera.	

4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	Actualizar el procedimiento para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Si	20%	Secretaria General	
	Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Si	25%	Secretaria General	
	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Si	35%	Subgerencia de planeación	
	Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).	Si	10%	Subgerencia Administrativa y financiera.	
	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Si	25%	Secretaria General /Comunicaciones	
	Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.	Si	25%	Secretaria General/Talento Humano	
	Continuar implementando la Ley 1712 de 2014 con respecto protección de datos personales.	Si	15%	Secretaria general/Sistemas	
	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Si	25%	Secretaria General	
5. RELACIONES CON EL CIUDADANO	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 al fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Si	10%	Subgerencia de Planeación	
CONSOLIDACION DEL DOCUMENTO	Cargo: Subgerente de Planeación				
	Nombre: Dayra Faisury Dorado Gómez				
	Firma: 				
SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno				
	Nombre: Carlos James Orejuela Gamboa				
	Firma: 