



REPUBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACION DE LA GUAJIRA
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE DE LA GUAJIRA



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTES DE LA GUAJIRA IDDDG

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

Versión 2.0

ANA MILENA RAMOS CUESTAS

Directora

Riohacha, enero de 2015

TABLA DE CONTENIDO

	INTRODUCCION	3
	OBJETIVOS Y ALCALNCE	4
1.	ASPECTOS GENERALES	5
2	MARCO ESTRATEGICO	5
	Misión	
	Visión	
	Política de Calidad	
	Objetivos de Calidad	
3	MARCO LEGAL	9
4	ADMINISTRACION DE RIESGOS	12
	Política De Administración de Riesgos	13
I	METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION	15
1	Identificación de procesos críticos de corrupción	15
2	Factores de riesgo del entorno	16
3	Mapa de Proceso IDDG	18
4	Mapa de Riesgos de Corrupción	19
II	ESTRATEGIA ANTITRAMITE	25
III	RENDICION DE CUENTAS	26
IV	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	27
1	Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	27
2	Fortalecimiento de los canales de atención	28
3	Estándares para la atención de PQRS	28
4	Consolidación, Seguimiento y Control	34
	Anexos	35
	CONCEPTUALIZACION	



REPUBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACION DE LA GUAJIRA
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE DE LA GUAJIRA



INTRODUCCIÓN

El Estatuto Anticorrupción establece como “medidas administrativas para luchar contra la corrupción”, una serie de mecanismos, herramientas y actos para reducir determinados fenómenos que afectan la gestión estatal, introduce disposiciones que se ajustan a las nuevas prácticas en materia de corrupción y pretende subsanar e integrar aquellos aspectos en los cuales se requiere una acción contundente del Estado y de la Sociedad para acabar con este fenómeno.

Entre estas disposiciones se destacan las políticas institucionales y pedagógicas, mediante las cuales *“Se adoptan una serie de medidas cuya finalidad es lograr una gestión pública más eficiente bajo el entendido de que solo con una administración pública moderna y con control social es posible enfrentar la corrupción y establecer disposiciones pedagógicas para generar en el país una cultura permanente de la legalidad en todos los ámbitos de las sociedad.*

El Instituto Departamental de Deportes de La Guajira IDDDG, dando cumplimiento a las políticas establecidas por el Gobierno Nacional, ha definido acciones para desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los ciudadanos, y grupos de interés por medio de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, creando un ambiente propicio para que la ciudadanía obtenga un espacio para ejercer control social, participativo y oportuno, mejorando el proceso de adopción de decisiones, motivando la participación activa de los ciudadanos, grupos y organizaciones del sector deportes, permitiendo ejercer la adecuada vigilancia y control de las políticas, programas, planes o proyectos de interés público y/o de los recursos que se asignan desde la región o la Nación, para la materialización de los mismos.

La Estrategia de Participación Ciudadana considera distintas actividades desarrolladas con el propósito de lograr establecer canales de comunicación con la población en especial de la población deportiva para su participación en el proyecto ya sea aportando sus propuestas, presentando observaciones, preocupaciones, lo que permite mejores condiciones para la toma de decisiones con relación a la población deportiva del departamento y demás actores impactados.

Objetivo y Alcance.

Optimizar la cultura de servicio al ciudadano en el servidor público y en sus contratistas, mejorar los canales de atención al ciudadano y el conocimiento de la Administración Pública del ciudadano, así como consolidar la articulación interinstitucional, mediante la capacitación.

Objetivos Específicos.

- Valorar los riesgos de corrupción que puedan presentarse en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la entidad, generando los mecanismos para reducirlos.
- Generar una estrategia anti trámites que permita la identificación, simplificación o eliminación de los trámites en IDDG.
- Establecer las estrategias estandarizadas para el proceso de rendición de cuentas en IDDG, acorde con la Gobernación departamental y rendir cuentas de la vigencia.

- Crear herramientas al interior del sistema de gestión que permita el mejoramiento continuo en la atención a los ciudadanos, deportistas y grupo de interés..

1. Aspectos Generales.

En cumplimiento del Decreto 2641 de 2012, el presente Plan se actualizará anualmente y se valorará cada cuatro (4) meses y contemplará los siguientes temas:

- Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos,
- Medidas antitrámites,
- Rendición de cuentas (informe para la Gobernación) y
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

2. Marco Estratégico.

MISIÓN

El Instituto Departamental de Deportes de La Guajira, como entidad pública del orden descentralizado propende por el fomento, masificación, divulgación, planificación, asesoramiento y coordinación del desarrollo integral del deporte, la recreación, el



REPUBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACION DE LA GUAJIRA
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE DE LA GUAJIRA



aprovechamiento del tiempo libre y la educación física en el Departamento de La Guajira; teniendo en cuenta la diversidad étnica y cultural, la construcción de políticas públicas que permitan consolidar un proceso de cohesión social a partir de la formación del individuo física y mentalmente, el fortalecimiento institucional enfocado hacia la transparencia en la Gestión Pública y la satisfacción de sus clientes, a través de la prestación de servicios con calidad que involucren la mejora continua de sus procesos.

VISIÓN

En el año 2015, el Instituto Departamental de Deportes de La Guajira, será reconocido como Institución líder en el desarrollo de programas de deporte, recreación, educación física y aprovechamiento del tiempo libre en el ámbito departamental, regional y nacional, fortalecida institucionalmente, con talento humano altamente calificado que permita una excelente prestación de sus servicios y el mejoramiento continuo de la calidad de vida de la población del Departamento de La Guajira.

POLÍTICA DE CALIDAD

El Instituto Departamental de Deportes de La Guajira, en cumplimiento de sus funciones legales y constitucionales está comprometido al desarrollo, fomento y masificación del Deporte y la Recreación en el Departamento de La Guajira, promoviendo cultura y desarrollo social en el sector de su competencia, orientando su gestión bajo los principios de eficiencia, eficacia, moralidad, transparencia, celeridad, imparcialidad y gobernabilidad que permita la satisfacción de la comunidad y grupos de



REPUBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACION DE LA GUAJIRA
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE DE LA GUAJIRA



interés, así como la mejora continua y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, al igual que la excelencia en la prestación del servicio, apoyados en los principios que sustentan la filosofía de trabajo y el saber hacer del talento humano al servicio de la Institución.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Asegurar la satisfacción de las necesidades de la población deportiva del Departamento de La Guajira, así como los grupos de Interés garantizando la eficacia de todos los planes, programas y proyectos, así como el cumplimiento de todos los requisitos y legislación aplicables.
- Establecer metodologías y procedimientos que permitan la implementación de buenas prácticas administrativas y el fortalecimiento de la imagen institucional en el ámbito departamental, regional y nacional.
- Asegurar y mantener la calidad de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con los lineamientos de las normas NTC GP1000:2004 y MECI 1000:2005.
- Desarrollar las competencias del talento humano de la Institución, que permita el fortalecimiento Institucional y la profesionalización de los funcionarios al servicio del Instituto.
- Garantizar la consecución y administración eficiente de los recursos asignados que son necesarios para desarrollar los planes, programas y proyectos que permiten el desarrollo de los fines del Instituto

3. Marco Legal

LEY 1474 DE JULIO 12 DE 2011

“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

CAPÍTULO SEXTO: POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y PEDAGÓGICAS

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. 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 antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.

DECRETO 2641 DE 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”¹

Artículo 4. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al



REPUBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACION DE LA GUAJIRA
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE DE LA GUAJIRA



Ciudadano". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

Constitución Política de Colombia.

Ley 42 de 1993, sobre la organización de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.

Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones.

Ley 489 de 1998, Democratización de la Administración Pública.

Ley 599 de 2000, Por la cual se expide el Código Penal.

Ley 610 de 2000, Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).

Ley 734 de 2002, Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

Ley 850 de 2003, Por la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.

Ley 1150 de 2007, Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.

Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto 4567 de 2011, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y

Decreto ley 770 de 2005.

Decreto 4632 de 2011, Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011, en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.

Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011, Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.



REPUBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACION DE LA GUAJIRA
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE DE LA GUAJIRA



Decreto 0019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2482 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011

I ADMINISTRACION DE RIESGOS.

En atención a lo expuesto y en especial a que IDDG tiene implementado un sistema integral de administración de riesgos, el cual se traduce en la Política de Administración de Riesgos y en la asignación de competencias y responsabilidades para su administración de la siguiente manera:

MÓDULO	COMPONENTE	ELEMENTO	PRODUCTOS
1. CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	1.3 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo	Definición por parte de la Alta Dirección de políticas para el manejo de riesgos
			Divulgación del Mapa de Riesgos Institucional y sus políticas
		1.3.2 Identificación del Riesgo	Identificación de los factores internos y externos de riesgo
			Riesgos identificados por procesos que puedan afectar el cumplimiento de objetivos de la entidad
		1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo	Análisis del riesgo
			Evaluación de controles existentes
			Valoración del riesgo
Controles			
Mapa de Riesgos de Proceso			
Mapa de Riesgos Institucional			
Mapa de Riesgos de Corrupción			

4.1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DEL IDDG.

“El Instituto Departamental de Deportes de la Guajira se compromete a velar por la eficacia operativa, así como bienestar de sus funcionarios, garantizando el mejor manejo de los recursos, mediante el establecimiento e implementación de un Sistema de Administración del Riesgo que permita la minimización de los costos causados por estos. Siguiendo la metodología diseñada por el DAFP: realizando un adecuado análisis del contexto estratégico, la pronta identificación de las amenazas y fuentes, el acertado estudio y valoración de los riesgos, así como la debida selección de métodos para su tratamiento y monitoreo, minimizaremos la materialización de eventos generadores que puedan afectar o impedir el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales”.

En el MECI de la entidad, se han establecido las políticas de administración del Riesgo de la siguiente manera:

Políticas de Administración de Riesgos	
Criterios orientadores en la toma de decisiones respecto del tratamiento de los riesgos	
ACEPTAR El riesgo	Asumirlo, por que su probabilidad es baja y no representa ningún peligro para la entidad.
REDUCIR El riesgo	Tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección)
COMPARTIR El riesgo	Reduce su efecto a través de la transferencia de perdidas a otras organizaciones (Ej: Seguros, contratos de riesgo compartido, etc.)
EVITAR O ELIMINAR El riesgo	Cuando su probabilidad e impacto son altos.

Cómo evitar la materialización de los riesgos de corrupción en el IDDG:

- Implementación de controles
- Aplicación del modelo de gestión ética
- Procesos de capacitación y formación
- Programa de Modernización institucional
- Cumplimiento de políticas
- Políticas para el uso de equipos y manejo de la información

Cómo reducir el riesgo de corrupción

- Optimización de los procedimientos
- Fortalecimiento del ejercicio del autocontrol
- Fortalecimiento del ejercicio de la autoevaluación de la gestión
- Evaluación independiente del Sistema de Control Interno
-

Cómo dispersar o atomizar el riesgo de corrupción.

- Procedimientos de seguridad para resguardo de información institucional
- Procedimientos de seguridad para protección de personal y bienes en la Entidad

Cómo compartir o transferir el riesgo de corrupción.

- Pólizas de seguros a los Convenios y Contratos suscritos.

I. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

El Instituto establece la metodología para la identificación de los criterios generales y prevención de los riesgos de corrupción, permitiendo la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

1. Identificación de procesos críticos de corrupción.

En el mapa de riesgos de corrupción definido por la entidad se identifican y analizan los riesgos de corrupción en los diferentes procesos, se establecen las causas, se realiza su descripción y se analiza la probabilidad de materialización.

Cada área realizó un levantamiento de los posibles riesgos de corrupción identificando las causas (debilidades factores internos y amenazas factores externos) que puedan influir, realizando una descripción, análisis y valoración de cada uno de ellos, y así definir una política de administración de riesgos de corrupción teniendo en cuenta las acciones para evitarlos y reducirlos

Identificación de áreas y procesos críticos en la entidad expuestos a prácticas ilícitas, impropias, prohibidas o ilegítimas.

Procesos Críticos

Gestión Documental

Factores De Riesgo De Corrupción

Administración de documentos



Gestión Financiera

Gestión Jurídica

Gestión Contractual

Gestión del Talento Humano



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE DE LA GUAJIRA

Tesorería y presupuesto

Defensa Jurídica

Contratación Directa

Adiciones

Controversias Contractuales

Contratos Sin Liquidar

Convenios

Prestación de Servicios

Selección de Empleados

Vinculación de Personal

Compensación

Situaciones Administrativas

Viáticos

Historia Laboral

Capacitación

**REPUBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACION DE LA GUAJIRA
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE DE LA GUAJIRA**



2. Factores de riesgo del entorno.

Externos.

Oportunidad: Si existe la oportunidad, por ejemplo por una falta de control, acceso a la información, puede llevar a cometer irregularidades administrativas y/o actividades ilícitas, por la posibilidad de no ser descubierto.

Presión: Existe la posibilidad de que un funcionario por impulso, compromiso, o situación económica apremiante, ya sea por deudas, negocios u otros, que ocasionan diferentes actitudes en contra de la institución, permitiendo y/o cometiendo acciones con fines de lucro.

Justificación: La aprobación y conformidad de la actividad ilícita, justificada por una cultura de ilegalidad arraigada en nuestra sociedad.

Internos:

Discrecionalidad: Cuando existe la posibilidad de que un funcionario que tiene la capacidad y la autonomía para la toma de decisiones, pueda llevar a decisiones de fondo contra derecho y/o influenciar en la toma de las mismas, en beneficio propio o de un tercero.

Acceso a información privilegiada: Cuando existe la posibilidad de que un funcionario que tiene acceso a información privilegiada pueda llevar al uso o abuso indebido para la toma de decisiones de fondo contra derecho y/o influenciar en la toma de las mismas; o a entregar o permitir el acceso a la misma, en beneficio propio o de un tercero.

3. Mapa de procesos.



4. Mapa de Riesgos de Corrupción.

IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proceso y objetivo	Causa	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsabilidad	Indicador
		No	Descripción		Tipo de Control				
PROCESO DE GESTION CONTRACTUAL									
OBJETIVO: Gestionar la adquisición de bienes, servicios y obras para satisfacer oportunamente las necesidades de la entidad, cumpliendo con la normatividad vigente	Estudios previos sin los requisitos esenciales para la modalidad a contratar, sin cumplir los parámetros legales y los lineamiento de Colombia Compra Eficiente en beneficio particular	1	Pérdida de imagen y credibilidad institucional por la realización de estudios previos sin cumplir con todos los parámetros legales y los lineamiento de Colombia Compra Eficiente en beneficio propio o de un tercero	BAJO	Preventivo	Reducir el Riesgo	Implementar políticas de autocontrol, autorregulación y autogestión; seguimiento y evaluación a la gestión, aplicación del Manual de Contratación; auditorías Internas por la oficina de	Oficina Jurídica, Subdirección Administrativa y financiera	Satisfacción del usuario externo: Total de usuarios satisfechos / total de usuarios encuestados)*100

								Control Interno, Control Previo Administrativo (Art. 65 inc 3, Ley 80/93)		
	Selección con criterios erróneos de los contratistas en beneficio particular	2	Posibilidad de pérdida por sanción o indemnización de daños por selección con criterios erróneos de los contratistas en beneficio propio o de terceros.	BAJO	PREVENTIVO	Reducir el Riesgo		Implementación de políticas de autocontrol; Implementación de actualización de los procedimientos contractuales acorde a los lineamientos establecidos por	Subdirección administrativa, comité de contratación y adquisiciones, Oficina Jurídica	Satisfacción del usuario externo: Total de usuarios satisfechos / total de usuarios encuestados)*100

							Colombia Compra eficiente		
	No garantizar la transparencia y el derecho a la información contractual contenida en la Ley 1712/14 y Dt. 103/15	3	Pérdida de imagen y credibilidad institucional por la falta de transparencia en materia contractual	BAJO	PREV ENTIV O	Reducir el Riesgo	Comunicar y facilitar el acceso público a la información en materia contractual tanto en el SECOP con en la página institucional	Subdirección Administrativa, Oficina Jurídica	C Satisfacción del usuario externo: Total de usuarios satisfechos / total de usuarios encuestados)*100

	Ejecución y/o recibo de contratos sin el cumplimiento total del objeto o servicio contratado, en los términos de calidad, cantidad y oportunidad	4	Posibilidad de pérdida y sanción por incumplir la labor de intervención o supervisión en las exigencias de calidad, cantidad y oportunidad de los bienes y servicios contratados	BAJO	PREVENTIVO	Reducir el Riesgo	Vigilancia de las funciones establecidas en el Manual de Contratación; Aplicación de Formatos para seguimiento de Contratos en pagos parciales y definitivos	Subdirección Administrativa y Financiera; Oficina Jurídica	Satisfacción del usuario externo: Total de usuarios satisfechos / total de usuarios encuestados)*100
PROCESO DE GESTION FINANCIERA									
OBJETIVO: Administrar los recursos financieros para garantizar el efectivo	Inadecuado manejo de recursos financieros		Pérdida financiera causada por el inadecuado manejo de los recursos financieros		PREVENTIVO	Reducir el Riesgo	Verificación de cuentas con soportes	Subdirector Administrativo y Financiero,	Observaciones de auditorías (hallazgos)

suministro de estos a las actividades y proyectos que adelanta la entidad, así como su registro e información acorde al marco legal con el fin de permitir una acertada toma de decisiones	Inclusión de gastos no autorizados	5	BAJO	PREVENTIVO	Reducir el Riesgo	Verificación de cuentas con soportes	Contador, Tesorero	Informes y estados financieros
	Doble pago de obligaciones			PREVENTIVO	Reducir el Riesgo	Verificación de cuentas con soportes		Conciliaciones y registro de cuentas ya canceladas

PROCESO DE GESTION JURIDICA

<p>OBJETIVO: Representar a la entidad en los procesos en que sea parte y asesorar jurídicamente a los servidores y partes interesadas</p>	<p>Inadecuada defensa judicial del IDDG en beneficio propio o de un tercero</p>	<p>6</p>	<p>Posibilidad de pérdidas por sanción o indemnización de daños por ineficacia en la defensa judicial en beneficio propio o de un tercero</p>	<p>BAJO</p>	<p>PREVENTIVO</p>	<p>Reducir el Riesgo</p>	<p>Verificación y seguimiento de procesos en la oficina jurídica</p> <p>Puntos de control en los procedimientos</p>	<p>Subdirección Administrativa y Financiera, Oficina Jurídica</p>	<p>Nivel de éxito en los trámites judiciales.</p>



REPUBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACION DE LA GUAJIRA
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE DE LA GUAJIRA



II. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

La Entidad se encuentra en un proceso de mejoramiento continuo con el fin de aumentar la eficiencia de los procedimientos y así facilitar el acceso de los usuarios a los diferentes servicios y trámites que se brindan.

En el Instituto se han identificado los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, lo cual ha permitido la identificación, estandarización y control de la información que se maneja en la entidad y que es solicitada por los ciudadanos.

Siguiendo los lineamientos del Gobierno Nacional en la entidad continua trabajando con el fin de ofrecer a los ciudadanos respeto y trato digno, estableciendo mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe, facilitando la gestión.

En las instalaciones del Instituto en el primer piso está dispuesto un BUZON, en el cual los usuarios pueden colocar sus Peticiones , Quejas, Felicitaciones y Sugerencias. De igual manera en la página Web de la entidad <http://indeportesguajira.gov.co>, de acuerdo a la norma se puede encontrar un enlace para las PQRs, las cuales son resueltas directamente por la Dirección.



REPUBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACION DE LA GUAJIRA
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE DE LA GUAJIRA



III. RENDICIÓN DE CUENTAS.

...la Corte Constitucional colombiana ha señalado la obligación de las distintas dependencias de la Administración Pública de proporcionar la información necesaria para el ejercicio del control ciudadano, precisando que “En una democracia participativa el derecho a acceder a la información (artículo 20, C.P.) constituye un instrumento indispensable para el ejercicio del derecho político fundamental a participar en “el control del poder político” (artículo 40, C.P.), de lo cual depende la efectividad del principio de responsabilidad política (artículo 133, C.P.)⁶, así como la materialización del principio de publicidad que rige la función administrativa (artículo 209 C.P.)” (Corte Constitucional 2002)”

Con el fin de afianzar la comunicación con los ciudadanos, la Entidad se encuentra adelantando la estrategia de comunicación para conocer las necesidades, requerimientos y observaciones que tienen los ciudadanos, con respecto a los trámites y procedimientos que se tienen en la Entidad.

En este sentido, la Corte Constitucional colombiana ha señalado la obligación de las distintas dependencias de la Administración Pública de proporcionar la información necesaria para el ejercicio del control ciudadano, precisando que “En una democracia participativa el derecho a acceder a la información (artículo 20, C.P.) constituye un instrumento indispensable para el ejercicio del derecho político fundamental a participar en “el control del poder político” (artículo 40, C.P.), de lo cual depende la efectividad del principio de responsabilidad política (artículo 133, C.P.)⁶, así como la materialización del principio de publicidad que rige la función administrativa (artículo 209 C.P.)” (Corte Constitucional 2002).

En cuanto a acuerdos internacionales, en primer lugar, la Convención Interamericana de Lucha Contra la Corrupción, que ha sido ratificada por Colombia, contiene compromisos en materia de participación ciudadana, acceso a la información, mecanismos de consulta



REPUBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACION DE LA GUAJIRA
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE DE LA GUAJIRA



a los ciudadanos y seguimiento participativo a la gestión pública, y el mecanismo de seguimiento a la corrupción (MESICIC), el cual compete a un Comité de Expertos de los Estados miembros que ha hecho recomendaciones específicas en esa materia.

En segundo lugar, la Convención de Naciones Unidas Contra la Corrupción establece obligaciones en cuanto a transparencia y acceso a la información pública y señala que los Estados Parte deben adoptar "[...] las medidas que sean necesarias para aumentar la transparencia en su administración pública" (ONU 2004).

Por último, la Carta Iberoamericana de la Participación Ciudadana, adoptada por el Gobierno colombiano en 2009, recomienda a los Estados Parte impulsar la participación ciudadana y la rendición de cuentas a la ciudadanía reconociendo su importancia para la transparencia y legitimidad en el ejercicio del poder público”.

3.1 Información

“La rendición de cuentas social requiere de una actitud de transparencia en el sector público. Esto remite a la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública, la cual debe ser de buena calidad y estar efectivamente publicada o puesta a disposición de los ciudadanos en diversos medios, para llegarle a todos los grupos poblacionales y de interés. El proceso de la información comprende al menos tres etapas: la producción de información, la publicación y difusión y el seguimiento o control de su efectiva disponibilidad para los ciudadanos”.

- a. Informe de Gestión
- b. Página Web www.indeportesguajira.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACION DE LA GUAJIRA
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE DE LA GUAJIRA



c. Estrategia de comunicación por medio hablado.



REPUBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACION DE LA GUAJIRA
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE DE LA GUAJIRA



IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El IDDDG, se ha sumado a los esfuerzos en la búsqueda de mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía a través de mecanismos que fortalezcan la calidad de los servicios que se prestan.

De acuerdo a los lineamientos del Gobierno se ha incluido en el plan Institucional una línea estratégica para la gestión de servicios al ciudadano.

Esta estrategia está basada en el apoyo a las ligas para elaboración de sus proyectos, capacitación en la elaboración de los informes técnico-financieros: atención biomédica integral al deportista; adecuación de algunas oficinas para el funcionamiento de la Liga de Limitados Físicos y la Liga de Sordos. entre otras

1 Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.

IDDDG, definirá para 2015 para los ciudadanos el portafolio de servicios, herramienta que permite contar con información básica acerca de la Entidad así como los canales de comunicación de la misma.

La Entidad ha implementado procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano así como procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad vigente.

Para IDDG es importante Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna, por lo que se han dispuestos canales de comunicación tanto presenciales como virtuales los cuales permiten una adecuada identificación de las mismas.

La Entidad pondrá a disposición de la ciudadanía

- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos
- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- Horarios y puntos de atención.
- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

2. Fortalecimiento de los canales de atención

La Entidad ha implementado el MECI, que contiene orientaciones para facilitar la gestión de los funcionarios en los diferentes procesos, y así obtener una mayor efectividad en el uso de los canales de atención.

3 Estándares para la atención de PQRS

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011:

a) Definiciones.

□ **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

o **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

o **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud¹

o **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

□ **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.

b) Gestión.

Recepción: cuenta con recepción, radicación y reparto de los documentos que llegan a la Entidad, así mismo contará, con un número de radicado que facilita el control y el seguimiento de los documentos.

- La Entidad dispone de formatos electrónicos dispuestos mediante un enlace en nuestra página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias,
- Se desarrollará un mecanismo que permitirá contar con un registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Y su solución.
- Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la Entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.
- Consideraciones Generales:** Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta irregular que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

NOTA: las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

c) Seguimiento.

Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y al desplazamiento del documento al interior de la entidad.

Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial.

Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.

Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.

Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos, dicho informe lo elaborará la Subdirección Administrativa y lo publicará en la página Web

d) Control.

Oficina de Control Disciplinario Interno: Las entidad debe organizar una oficina, que se encargue adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores públicos, al más alto nivel.

Esta oficina de control disciplinario deberá adelantar las investigaciones en caso de incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y por quejas contra los servidores públicos de la entidad.

Oficina de Control Interno de gestión: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la dirección.

e) Veedurías ciudadanas.

i. Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.

- ii. Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas siempre que sean procedentes y reales.
- iii. Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.

4- CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.

La verificación de la elaboración, de su publicación, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno, las cual deberá publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31.



REPUBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACION DE LA GUAJIRA
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE DE LA GUAJIRA



ANEXOS

CONCEPTUALIZACIÓN

Acciones: Es la aplicación concreta de las opciones de manejo del riesgo que entrarán a prevenir o a reducir el riesgo y harán parte del plan de manejo del riesgo.

Categoría: Se refiere al momento en el cual se realiza. Este puede ser: Preventivo, detectivo, correctivo, mixto, no definido

Controles existentes: Especifica cuál es el control que la entidad tiene implementado para combatir, minimizar o prevenir el riesgo.

Eficacia: Se refiere a la estimación del grado de mitigación del riesgo, bien sea sobre el impacto o la probabilidad. Este puede ser: Excelente, muy bueno, bueno, insatisfactorio, pobre, no definido.

Evento o causa: Incidente o situación, que ocurre en un lugar y en un intervalo de tiempo dado.

Impacto: Consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.



REPUBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACION DE LA GUAJIRA
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE DE LA GUAJIRA



Mapas de riesgos: Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.

Opciones de Manejo: Opciones de respuesta ante los riesgos tendientes a evitar, reducir, dispersar o transferir el riesgo; o asumir el riesgo residual

Plan de contingencia: Parte del plan de manejo de riesgos que contiene las acciones a ejecutar en caso de la materialización del riesgo, con el fin de dar continuidad a los objetivos de la entidad.

Plan de manejo del Riesgo: Plan de acción propuesto por el grupo de trabajo, cuya evaluación de beneficio costo resulta positiva y es aprobado por la gerencia.

Probabilidad: Es la posibilidad de ocurrencia del riesgo; ésta puede ser medida con criterios de Frecuencia, si se ha materializado, o de Factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.

Responsables: Son las dependencias o áreas encargadas de adelantar las acciones propuestas.

Riesgo: posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

Riesgo Absoluto: Es el máximo riesgo sin los efectos mitigantes de la administración del riesgo. Es la evaluación de la consecuencia y probabilidad que ignora los controles que están vigentes, excepto los controles inherentes, tales como el comportamiento racional de los funcionarios.

Riesgo con Controles: Es el máximo riesgo con los efectos mitigantes de los controles existentes y que son efectivos. Es la evaluación de la consecuencia y probabilidad que si considera los controles que están vigentes, excepto los controles inherentes.

Riesgo Residual: Es el riesgo que subsiste después del tratamiento. Es la evaluación de la consecuencia y probabilidad que si considera los controles que están vigentes después de tratamientos, siempre va a existir y tiene que ver con el apetito al riesgo.

Valoración del Riesgo: es el resultado de determinar la vulnerabilidad de la entidad al riesgo, luego de confrontar la evaluación del riesgo con los controles existentes.