



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2024

Versión 04



**ARIEL FERNANDO ROJAS RODRIGUEZ**  
Director General

Bucaramanga, Enero 31 de 2024

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION .....	3
1. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO .....	4
2. ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO .....	4
3. MARCO NORMATIVO .....	4
4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INDERSANTANDER .....	6
5. ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO .....	7
5.1. COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	8
5.2. COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRÁMITES .....	10
5.3. COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS .....	11
5.4. COMPONENTE 4: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO .....	13
5.5. COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION .....	14
5.6. INICIATIVAS ADICIONALES-GESTIÓN DE INTEGRIDAD .....	16
6. SEGUIMIENTO Y PUBLICACIÓN .....	17
7. INDICADOR .....	17



## INTRODUCCION

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del INDERSANTANDER para la vigencia 2024, es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, que promueve la transparencia en todos y cada uno de los procesos de la Entidad, buscando el mejoramiento y la Atención al Ciudadano y la Rendición de cuentas.

El PAAC, documento conformado por seis (6) componentes que se orientan a la lucha contra la corrupción, acceso a la información pública y transparencia, para la prevención y/o mitigación de los riesgos de corrupción.

El primer componente **Riesgo de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital**, para este se tuvo en cuenta las directrices del Modelo Estándar de Control Interno frente a la Administración del Riesgo, y se aplicara la metodología referenciada por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, documento "Guía para la Administración del Riesgo, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de controles de Entidades Públicas, versión 1 y 4, y las directrices establecidas en el Modelo Integral de Planeación y Gestión MIPG V02.

El segundo componente **Racionalización de Trámites**, busca facilitar a los ciudadanos y grupos de interés el acceso a la información reduciendo costos entre otros y principalmente buscando la transparencia y acceso a las actuaciones de nuestra entidad.

Tercer componente **Rendición de Cuentas**, enmarcada en la Constitución Política y Ley 489 de 1998 se estableció que todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde a los principios de la democracia participativa y el compromiso por promover los principios de transparencia. Así mismo el CONPES 3565 de 2010 establece la política de Rendición de Cuentas; y el Manual Único de Rendición de Cuentas versión 2 del Departamento Administrativo de la Función Pública

Cuarto componente **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano**, con el fin de mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios ofrecidos por el instituto a los ciudadanos y grupos de interés, generando confianza, mejorando la satisfacción y la cultura de servicio en los servidores públicos del Indersantander.

El Quinto componente **Mecanismos para la Transparencia y acceso a la información**, corresponderá a la entidad proporcionar y facilitar acceso a la información pública, bajo procedimientos y garantías de los derechos y las excepciones propias de la ley y del derecho fundamental que tiene toda persona para conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados.

El Sexto componente hace parte de la iniciativa adicional del Instituto **Gestión de Integridad**, en cumplimiento y desarrollo de la política de integridad del Modelo Integrado de Planeación Gestión-





MIPG, así como en desarrollo de la Ley 2016 de 2020. Este componente busca fortalecer y promover la Integridad en los Servidores Públicos del Instituto.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC para la vigencia 2024, se desarrollará en cumplimiento de los planes de acción definidos en cada uno de los componentes y se publicará en la página web del INDERSANTANDER, y con sus respectivos seguimientos y controles por parte de la Oficina Asesora de Control Interno, los cuales se publicarán en las fechas establecidas para tal fin.

### 1. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Establecer para la vigencia 2024, estrategias de prevención para dar cumplimiento a las actividades establecidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, orientadas a la lucha contra la corrupción, acceso a la información pública y transparente que contribuyan a la prevención y/o mitigación del riesgo de corrupción en cada uno de los procesos de la Entidad. De igual manera se generen espacios de participación de las partes interesadas para contribuir al mejoramiento de la gestión y el cumplimiento de la misión del Instituto.

### 2. ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano aplica a todos los servidores públicos, funcionarios y contratistas, que contribuyen a la ejecución de los procesos del Instituto Departamental de Recreación y Deporte de Santander – INDERSANTANDER, en cumplimiento de su misión institucional

### 3. MARCO NORMATIVO

Con el objetivo de salvaguardar la gestión estatal, el Estado introduce medidas que incentivan actuaciones bajo el marco de la legalidad, por parte de los servidores públicos y los particulares que ejercen funciones públicas, las medidas más importantes están contenidas en:

- **Constitución Política de Colombia 1991: (Artículos 83, 84, 209 y 333):** Establece el principio de la buena fe, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada.
- **Ley 190 de 1995:** Se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- **Ley 489 de 1998 (Artículo 18):** Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública.
- **Ley 962 de 2005,** 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.



- **Ley 1474 de 2011**, Estatuto Anticorrupción, en su Artículo 73. "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", determina de obligatorio cumplimiento para todas las entidades públicas del orden nacional, departamental y municipal, la elaboración anual de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano
- **Ley 1712 de 2014**, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- **Ley 1755 de 2015**, Regulación del Derecho de Petición.
- **Ley 1757 de 2015**, Promoción y protección al derecho a la participación ciudadana.
- **Decreto 2150 de 1995**: Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.
- **Decreto Ley 2150 de 1995**: Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 4669 de 2005**: Fija el procedimiento para aprobación de nuevos trámites, crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites (GRAT), como instancia consultiva del Gobierno Nacional en la materia y establece sus funciones.
- **Decreto 1151 de 2008**: Establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia a implementar por fases y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 2280 de 2010**: Por el cual se modifica el artículo 3º del Decreto 235 de 2010.
- **Decreto 235 de 2010**: Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas
- **Decreto 1450 de 2012**: Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
- **Decreto Ley 019 de 2012**, Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 2641 de 2012**: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **Decreto 943 de 2014**, Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
- **Decreto 2573 de 2014**: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1081 de 2015**, 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". Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. (Sustituido el título 4 de la parte 1 del libro 2 por el Decreto 124 del 26 de enero de 2016)
- **Decreto 1083 de 2015**, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- **Decreto 103 de 2015**: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 124 de 2016**: Por el cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano".





- **Decreto 1499 de 2017:** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
- **Documento COPES 167 de 2013:** Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción.
- **Documento CONPES 3292 de 2004:** Establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la administración pública.
- **Resolución No. 144 de 2019:** Por medio del cual el Comité Institucional de Gestión y Desempeño adopta las funciones de los Comités de Archivo, Capacitación, Bienestar e Incentivos y Calidad del Instituto Departamental de Recreación y Deporte de Santander-INDERSANTANDER.
- **Ley 2016 de 2020:** Por la cual se adopta el código de integridad del Servicio Público Colombiano y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 2195 de 2022:** Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. Artículo 31 y Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público.

La ley establece medidas pedagógicas y de formación que hacen que la política anticorrupción para que sea permanente y promueve la construcción de una cultura de la legalidad. De esta manera, se fortalece la participación de la ciudadanía a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Para el desarrollo de esta política la entidad debe enmarcar dentro de sus procesos, controles para garantizar que la materialización de los riesgos de corrupción sea inaceptable e intolerable.

#### 4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INDERSANTANDER

##### MISIÓN INDERSANTANDER

"Ser una Institución Líder, con sentido de pertenencia, dinámica y participativa; donde la educación física; el deporte y la recreación, son pilares fundamentales para el fortalecimiento de la calidad de vida y de la identidad cultural de los Santandereanos".

##### VISIÓN INDERSANTANDER

"Ser en el 2027, una institución reconocida como líder en la promoción y fomento del deporte a nivel recreativo, formativo y competitivo a través de una gestión eficaz y eficiente, haciendo uso de las políticas públicas, planes, programas y proyectos en materia de deporte que permitan generar impacto en el bienestar y calidad de vida de los Santandereanos".



## VALORES QUE GUÍAN LA GESTIÓN DEL INDERSANTANDER

El Instituto Departamental de Recreación y Deporte de Santander- INDERSANTANDER, dando cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG V02, adoptó mediante la **Resolución 180 de octubre 10 de 2018** el Código de Integridad, el cual tiene definido los siguientes valores y las respectivas acciones que orienta la integridad en el comportamiento de los funcionarios de la Entidad:

- ✓ **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- ✓ **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- ✓ **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- ✓ **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- ✓ **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

## POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL

La Dirección General del Instituto Departamental de Recreación y Deporte de Santander - INDERSANTANDER, asume el compromiso y liderazgo estableciendo la Política y los Objetivos del Sistema de Gestión Integral (SGI), teniendo en cuenta lo definido en la misión y visión de la entidad, estableciendo un marco de referencia para el cumplimiento de los requisitos del clientes y las partes interesadas, velando por la seguridad y la salud los funcionarios y con un alto compromiso con el medio ambiente, promoviendo un enfoque por procesos basados en un pensamiento en el riesgo para asegurar los resultados esperados.

Esta política fue actualizada, publicada y socializada desde el 10 de abril de 2018. Ver Link del SGI, [ruta: Procesos De Evaluación/Gestión Integral/Planes-Programas-Políticas/Políticas/GUGI02-02.](#)

## 5. ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Con el propósito de dar cumplimiento a la normativa y lineamientos técnicos vigentes impartidos por instancias del Gobierno Nacional sobre los temas de transparencia y participación ciudadana, en especial los establecidos en la Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482, 2641 de 2012 y Decreto 124 de 2016, se formuló para la vigencia 2024 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el cual está compuesto por 6 componentes acorde a las directrices señaladas en la guía "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" en versión 2.



El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024 está conformado por los siguientes componentes:

1. Riesgo de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
5. Mecanismos para la transparencia y Acceso a la Información

*Figura 1. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*



*Fuente: Elaboración propia*

### 5.1. COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

**Estrategia:** promover e implementar en el INDERSANTANDER, el fortalecimiento en la gestión del riesgo de corrupción.



**Objetivo:** Transformar las condiciones administrativas y funcionales, que propicien la corrupción, adoptando estrategias contundentes al mejoramiento y que orienten el accionar Institucional, con eficiencia, eficacia para alcanzar la efectividad y transparencia.

**Política:** el INDERSANTANDER se compromete a administrar adecuadamente los riesgos de gestión y de corrupción, asociados a los objetivos estratégicos, planes, proyectos y procesos institucionales, acatando la metodología propia para su gestión, determinando las acciones de control detectivas y preventivas oportunas para evitar la materialización y la actuación correctiva inmediata ante las eventualidades para mitigar las posibles consecuencias a fin de mantener los niveles de riesgo aceptables.

Las actividades, Metas, responsables y cronograma de estas, se consignan el **Anexo 1** de este documento.

A continuación, se especifican las responsabilidades definidas de acuerdo con la línea de defensa.

LINEA DE DEFENSA	RESPONSABLE	RESPONSABILIDAD FRENTE AL RIESGO
<i>Estratégica</i>	✓ Comité Coordinador de Control Interno	✓ Define el marco general para la gestión del riesgo y el control y supervisa su cumplimiento
<i>Primera Línea de Defensa</i>	✓ Director ✓ Líderes de procesos	✓ Desarrolla e implementa procesos de control y gestión de los riesgos de gestión y corrupción a través de su identificación, análisis, valoración, monitoreo y acciones de mejora
<i>Segunda Línea de Defensa</i>	✓ Jefe de Planeación o quien haga sus veces ✓ Supervisores e interventores de contratos ✓ Gestora (a) de calidad ✓ Gestor (a) de seguridad y salud en el trabajo	✓ Asegurar que los controles y los procesos de gestión del riesgo, implementados por la primera línea de defensa, estén diseñados y funcionen apropiadamente
<i>Tercera Línea de Defensa</i>	✓ Control interno	✓ Provee aseguramiento a través de la evaluación independientemente sobre la efectividad del sistema de gestión de riesgos, validando que la línea estratégica, la primera y la segunda línea de defensa cumplan con las responsabilidades en la gestión del riesgo para el logro en el cumplimiento de los objetivos institucionales y de procesos, así como los riesgos de corrupción

#### • RIESGOS DE CORRUPCION

Los riesgos de corrupción son la posibilidad de ocurrencia de una conducta o comportamiento que puede derivar en una actuación corrupta, entendiéndose por tal un comportamiento de abuso en el



ejercicio de la función pública y de la legitimidad del Estado en beneficio personal o particular y en detrimento del interés general o colectivo.

En el Instituto Departamental de Recreación y Deportes de Santander-INDERSANTANDER, se continuará en la construcción del mapa de riesgos de corrupción, y del eficiente manejo de los procesos en materia contractual y de gestión de la información.

Es responsabilidad de todos los colaboradores, la ejecución de las actividades definidas dentro del Plan Anticorrupción y la Oficina de Control Interno tendrán a cargo su seguimiento y control. El área de Gestión Integral será responsable de apoyar su implementación y la Alta Dirección de su aprobación y ordenar su cumplimiento.

A continuación, se presenta el plan de acción a seguir para el buen desarrollo del componente:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha de realización	
				Inicial	Final
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar el mapa institucional de riesgo de corrupción acorde a sus necesidades.	Mapa de riesgo de corrupción actualizado	Profesional de Apoyo MIPG	30/01/2024	31/01/2024
	Presentar el mapa institucional de riesgos de corrupción de la vigencia 2023 ante el comité Institucional de Gestión y Desempeño para su respectiva aprobación	Acta comité Institucional de Gestión y Desempeño	Profesional de Apoyo MIPG	31/01/2024	31/01/2024
Consulta y Divulgación	Una vez aprobado el mapa de riesgo de la vigencia 2023 se socializará a todos los funcionarios de planta y contratistas a través de los correos electrónicos, así como la publicación en la página web de la entidad para su consulta, dando cumplimiento a la política de comunicación establecida por el INDERSANTANDER	Comunicar a los funcionarios de planta y contratistas el Mapa de Riesgo para la vigencia 2024 y publicar en la página web del Instituto	Profesional de Apoyo MIPG	Primer trimestre 2024	Primer trimestre 2024
Monitoreo e revisión	Realizar cuatrimestralmente el monitoreo y entrega del avance de cumplimiento de las acciones del control del Mapa de Riesgos de Corrupción	Un (01) documento cuatrimestralmente consolidado y enviado a la oficina de control interno	Lider del proceso (Responsable de las acciones de control de los riesgos)	Primeros 3 días del cuatrimestre	Primeros 3 días del cuatrimestre
Seguimiento	Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones establecida en la Matriz y a la efectividad de los controles, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.	Informes de seguimiento del Mapa institucional de riesgos de corrupción	Jefe de Control Interno	Primeros 10 días hábiles del mes de mayo, septiembre 2024 y enero 2025	Primeros 10 días hábiles del mes de mayo, septiembre 2024 y enero 2025

Fuente: Elaboración propia

## 5.2. COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRÁMITES

Con el componente de racionalización de trámites se busca facilitar a los ciudadanos y grupos de interés el acceso a la información reduciendo costo, tiempos, documentos, procesos orientados a simplificar, eliminar, optimizar, automatizar y estandarizar, buscando transparencia y acceso a las actuaciones en la entidad, definido un trámite como un conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley y cuyo resultado es un producto o un servicio. Se caracteriza por cumplir con ciertas condiciones, que exista una actuación del usuario, se tenga





un soporte normativo, el usuario ejerce un derecho o cumple una obligación, hace parte de un proceso misional de la entidad, se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas, es oponible (demandable) por el usuario.

La Política de Racionalización de Trámites es un mecanismo con el que se da cumplimiento tanto a la Ley de Transparencia y del Derecho a la Información (ley 1712 de 2014), en lo relacionado con la publicación y registro de los tramites en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT y en la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La racionalización de los trámites facilita el acceso a los servicios que ofrece el Instituto Departamental de Recreación y Deporte de Santander-INDERSANTANDER, para ello es necesario establecer mecanismos que permitan simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, atendiendo los lineamientos dados en la Guía V2 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP denominada “Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Para dar cumplimiento al presente componente es importante que la Entidad realice con apoyo de los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo con un análisis de los trámites que se realizan en cada uno de los procesos a su cargo, para analizar y tomar medidas que busquen el beneficio de los usuarios y de la entidad, y se tendrá en cuenta los lineamientos establecidos en la Guía Metodológica de Racionalización de Trámites, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP en el mes de Diciembre de 2017.

Basados en un ciclo de Gestión del Cambio la entidad realizara las siguientes actividades:

Componente 2: Realización de tramites					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha de realización	
				Inicial	Final
Identificación de Trámites	Revisar el estado de los trámites existentes y verificar requerimientos de nuevos tramites con probabilidad del registro en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y publicar en la página web del Instituto	Mantener actualizada la pagina del SUIT con los tramites y servicios de la entidad	Profesional de Apoyo TICS	Febrero del 2024	Diciembre del 2024
	Publicar enlaces de tramites en el Sitio Web Institucional	100% de enlaces publicados	Profesional de Apoyo TICS	Febrero del 2024	Diciembre del 2024
Realización de tramites	Priorizar y validar las mejoras a implementar de acuerdo a la estrategia de Racionalización con las partes interesadas y registrarla en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT	Tramites identificados y validador y registrados en SUIT	Profesional de Apoyo TICS	Febrero del 2024	Diciembre del 2024

Fuente: Elaboración propia

### 5.3. COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

Teniendo en cuenta que la rendición de cuentas es un proceso que busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública, y la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia en todas las actuaciones del servidor público.

La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus

organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público. (Ver Conpes 3654 de 2010 y Ley 1757 de 2015). A la vez, la rendición de cuentas implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados.

La rendición de cuentas a los ciudadanos se fundamenta en tres (3) elementos básicos:

- Información de calidad y en lenguaje claro sobre los avances y resultados de la gestión pública, así como sobre derechos garantizados.
- Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
- Incentivos para la construcción de la cultura de servidores como una forma motivación de los servidores públicos y a los ciudadanos

Es así, que las entidades y organismos de la administración pública, nacionales y territoriales del nivel central y descentralizado, tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, de acuerdo con lo establecido en la Ley 489 de 1998 y en el Estatuto Anticorrupción del año 2011.

En particular el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) en su artículo 78 establece que todas las entidades y organismos de la administración pública "...tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional..."

El Instituto Departamental de Recreación y Deportes de Santander-INDERSANTANDER, entidad descentralizada del orden departamental, dentro del marco del Plan de Desarrollo Departamental, a través de sus programas en materia deportiva y de recreación, es participe de las audiencias públicas de Rendición de Cuentas que organiza y ejecuta la Gobernación de Santander, según los siguientes lineamientos:

1. El Indersantander presenta rendición de cuentas a la comunidad a través de la Gobernación de Santander y la Secretaría de Planeación, previa convocatoria publicada en periódicos de amplia divulgación regional, o en su defecto publicación de la rendición de las cuentas a través de la página institucional [www.facebook.com/indersantander](http://www.facebook.com/indersantander), dándose cumplimiento a los Lineamientos para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía por las Administraciones Territoriales (Presidencia de la República – DNP – DAFP - ESAP – USAID. 2012).
2. Acompañamiento institucional a todas las Audiencias de Rendición de Cuentas que sean planificadas y programadas en la Gobernación de Santander, como parte ejecutora de la política y programas del Sector Siempre Deporte, Recreación y Actividad Física, enmarcados dentro del próximo Plan de Desarrollo Departamental "ES TIEMPO 2024-2027", el cual se encuentra en proceso de concertación y futura aprobación.
3. De igual manera se realizará rendición de cuentas del Sistema de Gestión Integral – SGI de acuerdo con lo que se establezca en el Plan de trabajo para la vigencia 2024.

El Instituto Departamental de Recreación y Deportes-INDERSANTANDER realizará las siguientes actividades, para dar cumplimiento con este componente:





Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha de realización	
				Inicial	Final
Subcomponente 1 Informar avances de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	Actualización de la página web con noticias y documentos que permitan evidenciar los avances del PDD	Publicar mínimo una noticia y/o documento trimestral sobre los avances PDD	Sistemas	Permanente	Diciembre del 2024
	Interactuar a través de Facebook con la comunidad	Realizar promoción de las actividades del Indersantander vía Facebook como mínimo una vez a la semana	Director(a) Sistemas y Comunicación	Permanente	Diciembre del 2024
Subcomponente 2 Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía	Presentar rendición de cuentas a través de las jornadas programadas por la Gobernación de Santander	Rendición de cuentas	Director	Cada vez que se requiera	Diciembre del 2024
Subcomponente 3 Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejorar	Aplicación de encuestas para percepciones diferentes temáticas, rendición de cuentas	Aplicación de encuestas para identificar logros y dificultades	Grupo de Rendición de Cuentas de la Gobernación de Santander	Diciembre del 2024	Diciembre del 2024
	Informe de evaluación sobre la audiencia pública de rendición de cuentas	Informe de evaluación	Jefe de control interno	Enero del 2025	Enero del 2025

Fuente: Elaboración propia

#### 5.4. COMPONENTE 4: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente tiene como objetivo mejorar la calidad y accesibilidad del ciudadano, usuario y partes interesadas, de ahí la importancia y el compromiso de los funcionarios y compromisos de trabajar de manera articulada para mejorar la atención al ciudadano; existen nociones existentes en torno a la noción "Servicio al ciudadano, todas ellas confluyen a puntualizarlo, como el conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente, con independencia que se trate de políticas de servicio al cliente, del sector salud, educación o del sector público en general.

Es compromiso y obligación del Indersantander, la atención al ciudadano cuando éste acude para obtener por cualquier medio el servicio, esperando ser atendido con amabilidad y calidez, recibiendo la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna; no obstante, de no haberse podido solucionar su solicitud o requerimiento, se vaya con la sensación de satisfacción del servicio prestado.

Los usuarios o interesados en los servicios constituyen el eje principal de la gestión del Indersantander, las personas que acuden a la entidad deben ser atendidas de manera cordial, quienes serán agentes multiplicadores de la percepción positiva, usuarios que quedarán satisfechos del servicio recibido. Es importante que la entidad emprenda una campaña orientadora sobre el manejo y atención al ciudadano, y de esta manera pueda otorgar instrucciones de manera clara y precisa sobre las competencias del Indersantander, alcances de

de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez lleva la obligación de producir o capturar la información pública. Para cumplir lo anterior, los sujetos obligados deberán implementar procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad en el tiempo de documentos electrónicos auténticos.

De igual manera través de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, se desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, suprimir, actualizar y rectificar todo tipo de datos personales recolectados, almacenados o que hayan sido objetos de tratamiento en bases de datos en las entidades públicas y privadas.

El Indersantander ha adelantado acciones para institucionalizar la promoción, garantía y el derecho de acceso a la información pública, se tiene definido en la página web un link denominado TRANSPARENCIA y que apoyada en el responsable de todo lo relacionado con Gobierno Digital antes denominado Gobierno en Línea, de tal manera que facilite el acceso y uso por parte de la ciudadanía, asegurando la calidad, veracidad, oportunidad y confiabilidad de la misma, información que debe ser actualizada mínimo cada mes, donde se deberá omitir cualquier información que afecte la privacidad y el buen nombre de los funcionarios y contratistas, en los términos definidos por la Constitución y la Ley.

Por último, la entidad debe elaborar un Manual de Protección y Uso de datos, con sus políticas de tratamiento, para ser publicado y puesto a disposición de la comunidad en general, con las limitaciones temporales al tratamiento de los datos personales, con la asignación de unos responsables y un encargado para del tratamiento de los datos, así como de la información a los titulares de los datos recolectados.

Para darse el cumplimiento a este componente se realizarán las siguientes actividades:

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha de realización	
				Inicial	Final
Subcomponente 1 Lineamiento de transparencia activa y lineamiento de transparencia pasiva	Mantener actualizada la sección Transparencia y acceso a información pública en la página WEB del INDERSANTANDER conforme a la normatividad legal vigente	Información publicada en la página web	Sistemas	Permanente	Permanente
Subcomponente 2 Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	Actualizar la información respecto al inventario de activos de información de la entidad, el respectivo esquema de publicación y el índice de información clasificada y reservada	Inventario activo de información	Sistemas	Febrero de 2024	Diciembre de 2024
Subcomponente 3 Criterio diferencial de accesibilidad	Garantizar a través de la página web la divulgación de la información en formatos de fácil comprensión y accesibilidad a la misma para toda la ciudadanía	Divulgación de información de interés	Sistemas	Febrero de 2024	Diciembre de 2024
Subcomponente 4 Monitoreo al acceso de información pública	Verificación del contador de visitas	Generar estadísticas	Sistemas	Cuatrimestral	Cuatrimestral

Fuente: Elaboración propia





su labor de acuerdo a la misión institucional, y sobre aquellas que corresponden a las entidades públicas de cualquier orden y nivel, y frente al desarrollo de las Actividades Deportivas

La entidad debe aplicar las normas o pautas, políticas transversales en la interacción con la ciudadanía que lo solicite o requiera, a través de las siguientes actividades:

Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha de realización	
				Inicial	Final
Subcomponente 1 Planeación estratégica del Servicio al ciudadano	Actualizar la Política de Servicio al Ciudadano y Socializarla	Política actualizada Registro de Socialización	Profesional de apoyo MIPG	Febrero de 2024	Marzo de 2024
Subcomponente 2 Fortalecimiento del Talento humano al Servicio del Ciudadano	Capacitación de Servicio al Cliente para los servidores Públicos	Realizar una capacitación sobre servicio al cliente	Área del Talento Humano	Febrero de 2024	Julio de 2024
Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los Ciudadanos	Participación social en los proyectos de inversión del Indersantander	Registro de socialización a la comunidad	Director	Permanente	Diciembre de 2024
Subcomponente 4 Conocimiento al Servicio al Ciudadano	Socializar el Manual de PQRS del Indersantander	Registro de socialización a la comunidad	Oficina Jurídica	Febrero de 2024	Mayo de 2024
	Mantener actualizada la base de datos de los Representantes Legales de las Ligas deportivas	Base de datos Representantes Legales de Ligas Deportivas	Deporte Asociado	Permanente	Permanente
Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	Aplicación de las encuestas de Satisfacción a través de la ventanilla única con el fin de conocer la percepción de los usuarios frente a la atención brindada por la entidad.	Registro de aplicación de las encuestas de Satisfacción	Ventanilla única Gestión Integral Profesional de apoyo MIPG	Febrero de 2024	Diciembre de 2024
	Realizar el informe de seguimiento a la satisfacción de usuarios e informar los resultados al Director, con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Realizar informe de medición de satisfacción del servicio	Profesional de apoyo del Sistema de Gestión de Calidad	Semestral	Semestral

Fuente: Elaboración propia

## 5.5. COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

La Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se definen mecanismos de transparencia y acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de los derechos y las excepciones a la publicación de información, como consecuencia de los sujetos obligados definidos en esta ley, están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley. El derecho de acceso a la información genera la obligación correlativa de divulgar proactivamente la información pública y responder



## 5.6. INICIATIVAS ADICIONALES-GESTIÓN DE INTEGRIDAD

Es importante mencionar que las políticas de Desarrollo Administrativo, en especial las de Gestión del Talento Humano y Transparencia, Atención y Servicio al Ciudadano orientan a las entidades hacia la formación de valores de responsabilidad y vocación de servicio, de tal manera que se promueva el interés general en la administración de lo público y la publicidad de las actuaciones de los servidores; así mismo, orienta hacia la prevención de conductas corruptas y la identificación de áreas susceptibles de corrupción.

Si bien la lucha contra la corrupción y la promoción de la transparencia y la integridad pública han sido siempre grandes preocupaciones del Estado Colombiano, en los últimos años han entrado en vigencia dos premisas fundamentales para su realización que nos invitan a pensar en nuevas estrategias de acción.

En cumplimiento a lo anterior, el Instituto se trazó las siguientes estrategias en pro de fortalecer el estándar de conducta de los servidores al interior del INDERSANTANDER, para lo cual deberá desarrollar el plan de acción que se relaciona a continuación:

Componente 6: Iniciativa Adicional-Integridad					
Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha de realización	
				Inicial	Final
Fortalecer el estándar de conducta de los servidores y contratistas al interior de la Administración Municipal	Socializar el código de integridad del Servidor público	Código de integridad socializado a todos los servidores públicos de la Entidad	Gestión del Talento Humano	Primer trimestre de 2024	Primer trimestre de 2024
	Realizar campañas de Declaración de Principios, valores y Directrices integrales	Realizar campaña semestral de los Valores que rigen al Servidor público del INDERSANTANDER	Gestión del Talento Humano	Primer semestre de 2024	Primer semestre de 2024
	Promover al interior del INDERSANTANDER la realización del curso de integridad dirigidos por la Función Pública y demás entidades del sector	Funcionarios y contratistas certificados	Funcionarios y Contratistas	Primer trimestre de 2024	Primer trimestre de 2024
Fortalecer el conflicto de interés	Socializar a los directivos y contratistas de prestación de servicios la Declaración de bienes y rentas, conflicto de interés y complementarios (Ley 2013 de 2019)	Registro de la pagina web del DAFP	Gestión del Talento Humano y Oficina Jurídica	Cada vez que se requiera	Cada vez que se requiera

Fuente: Elaboración propia





## 6. SEGUIMIENTO Y PUBLICACIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe elaborarse anualmente y publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año.

La Oficina de Control interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año así:

- Primer seguimiento: Con corte 30 de abril. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte 31 de agosto. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte 31 de diciembre. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de enero.

## 7. INDICADOR

Para la medición cuantitativa del cumplimiento a las actividades incorporadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se calcula asignando valor de acuerdo con la tabla del presente numeral y se aplica el indicador:  $\text{Porcentaje de Cumplimiento} = \frac{\text{Puntuación Total de las Acciones realizadas}}{\text{Número Total de Acciones Programadas}}$ .

ANÁLISIS CUANTITATIVO	
CRITERIO DE SEGUIMIENTO	PUNTUACION
Si cumplió con la acción y fue efectiva (soluciona la deficiencia)	Dos (2) puntos
Si se cumplió con la acción, pero su resultado es parcialmente efectivo (soluciona parcialmente la deficiencia).	Un (1) punto
Si se cumplió con la acción, pero esta no fue efectiva (no soluciona la deficiencia).	Cero (0) puntos
Si no se cumplió la acción.	Cero (0) puntos

Si el resultado oscila entre 1,41 y 2 "CUMPLIDO".

Si el resultado se encuentra en 0 y 1,4 "NO CUMPLIDO".

Elaboró: Estefany Paola Tapia- CPS Oficina Asesora de Planeación

Aprobó: Resolución 019 de 31-01-2024