



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC - 2021

Fecha publicación: 20 mayo de 2021

Original firmado por:

Directora
Claudia Marcela Cano Rodríguez

Código: PL-C2. I5-01

Versión: 05

Vigencia: 31-12-2021



Contenido

1. PRESENTACIÓN	4
1.1. MISIÓN.....	5
1.2. VISIÓN.....	6
1.3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....	6
1.4. INTEGRIDAD – VALORES INSTITUCIONALES	7
1.5. POLITICAS DE PASTO DEPORTE APLICADAS EN EL PAAC	8
1.5.1. POLÍTICA DE INTEGRIDAD	8
1.5.2. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	9
1.5.3. POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	10
1.5.4. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	11
1.5.5. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.....	12
1.5.6. POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	13
2. OBJETIVO GENERAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO – PAAC- 2021.....	14
2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	14
3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC- 2021.....	15
3.1. ACCIONES PRELIMINARES	15
3.1.1. Prácticas Anticorrupción.....	16
3.1.2. Cumplimiento de las Normas MECI y MIPG	16
3.2. GESTIÓN DEL RIESGO	17
3.2.1. RESPONSABLES.....	17
3.2.2. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO EN PASTO DEPORTE.....	19
3.2.3. MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL DE CORRUPCION	21
3.2.4. CONSULTA Y DIVULGACIÓN	21
3.2.5. SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y EVALUACIÓN	22



3.3. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	22
3.3.1. SERVICIO AL CIUDADANO	23
ATENCION TELEFONICA	23
ATENCION PRESENCIAL	23
ATENCION POR PÁGINA WEB	23
CORRESPONDENCIA	25
CORREO ELECTRONICO (E-MAIL)	26
PROCEDIMIENTOS DE PQRSD's	27
PETICIONES	27
QUEJAS	28
RECLAMOS	29
SUGERENCIAS	29
DENUNCIAS	29
3.4. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	30
3.4.1. ESTRATEGÍA ANTI-TRÁMITES	31
3.5. INFORMACION, COMUNICACIONES Y TRANSPARENCIA	31
3.5.1. Transparencia y acceso a la información	32
3.5.2. Rendición de Cuentas	32
3.5.3. Participación Ciudadana	33
4. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO – PAAC 2021	33
5. PLAN DE ACCION PASTO DEPORTE 2021 CON EL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO – PAAC - 2021	34
6. CONTROL DE RIESGOS	34
7. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL	35
8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	36
9. CONTROL DE AVANCES Y CAMBIOS	36
10. CONTROL DE REVISIONES	39
11. ANEXOS	40



1. PRESENTACIÓN

El Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte – Pasto Deporte es un Establecimiento Público del orden Municipal con autonomía administrativa, personería jurídica y patrimonio independiente, integrante del sistema nacional del deporte y ejecutor del Plan Nacional del Deporte, la recreación, la actividad y la educación físicas y la educación extraescolar para el buen uso del tiempo libre, para el desarrollo humano, la paz y la convivencia.

De conformidad con lo anterior, su finalidad se centra en generar y brindar a la comunidad oportunidades de participación en procesos de iniciación, formación, fomento y práctica del deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, la educación física y la educación extraescolar como la contribución al desarrollo integral del individuo para el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio de Pasto.

La política pública del deporte y la recreación en Colombia, orientada por Coldeportes, debe enmarcarse en los principios constitucionales y en los planteamientos del Plan Nacional de Desarrollo, que reconocen al Deporte y la Recreación como Derechos Fundamentales, en el marco de los llamados Derechos Humanos de segunda y tercera generación.

El artículo 52 de la Constitución Política manifiesta que “El ejercicio del deporte, sus manifestaciones recreativas, competitivas y autóctonas tienen como función la formación integral de las personas, preservar y desarrollar un mejor estilo de vida saludable. El deporte y la recreación forman parte de la educación y constituyen gasto público social. Se reconoce el derecho de todas las personas a la recreación, a la práctica del deporte y al aprovechamiento del tiempo libre. El Estado fomentará estas actividades e inspeccionará, vigilará y controlará las organizaciones deportivas y recreativas cuya estructura y propiedad deberán ser democráticas.”

Mediante la ley 181 de 1995, por medio de la cual se crea el sistema nacional del deporte como el instrumento para coordinar, articular, descentralizar e implantar las políticas públicas del deporte, la recreación, la actividad y educación físicas.

PASTO DEPORTE tiene como objetivos el fomento, masificación, divulgación, planificación, coordinación, ejecución y asesoramiento de la práctica del Deporte,



la Recreación, la Educación Física, y el adecuado aprovechamiento del tiempo libre, los cuales se concretarán mediante la ejecución de los diferentes proyectos y programas que se desarrollarán durante la presente vigencia fiscal.

Pasto Deporte como ente Municipal del deporte descentralizado de la capital nariñense, se encuentra comprometido con la comunidad y el Estado en ejecutar las políticas establecidas por el nivel Nacional, las políticas internas de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, racionalización de trámites, servicio al ciudadano, participación ciudadana en la gestión pública, gobierno digital y la normatividad vigente; además se tiene en cuenta el Código de Integridad para afianzar y reafirmar la Fe en las Entidades públicas por parte de la sociedad en general, para esto se quiere implementar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC - 2021.

Lo anterior con el fin de realizar de manera eficaz, eficiente y efectiva el manejo de los recursos públicos desde Pasto Deporte, aplicando el decreto 1499 del 2017 donde se toman los lineamientos de MIPG con sus 3 dimensiones como son: Dimensión de Control Interno, Dimensión de Gestión con Valores para Resultados y la Dimensión Información y Comunicaciones.

El presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se encuentra inmerso en el servicio que el Instituto Pasto Deporte como entidad pública debe prestar a los ciudadanos del Municipio de Pasto y a los interesados en general.

Al formular el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Pasto "**PASTO DEPORTE**", el mismo contiene la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, es de carácter preventivo para el control de la gestión, integrado por una serie de componentes y dimensiones que cuentan con parámetros y un soporte normativo propios del Instituto Pasto Deporte, desarrollando en detalle las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación.

1.1. MISIÓN

El instituto municipal para la recreación y el deporte PASTO DEPORTE contribuye a la formación y el desarrollo del ser humano a través de la práctica del deporte, la actividad física, la recreación y el buen uso del tiempo libre.



1.2. VISIÓN

En 2023 el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte PASTO DEPORTE será reconocido a nivel nacional como la entidad competitiva y líder en la implementación de una Política Pública del Deporte Municipal, y frente a las medidas de confinamiento demostrar la importancia del deporte, la actividad física, el ejercicio y los hábitos de estilo saludable para sostener una vida sana en equilibrio físico, intelectual y emocional, manejando todos los protocolos de bioseguridad en el fortalecimiento y masificación de los programas en deportes, recreación, actividad física y uso del tiempo libre, en la generación de una cultura de hábitos y estilos de vida saludables y que fomente la educación, la convivencia, la inclusión y la construcción de paz para los habitantes del Municipio de Pasto.

1.3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Los objetivos a los cuales apunta PASTO DEPORTE, en articulación con el plan de desarrollo "Pasto la Gran Capital 2020-2023" son:

- Consolidar una gestión pública eficaz, eficiente, efectiva, competitiva, transparente y participativa al servicio de los ciudadanos.
- Fomentar la educación, la convivencia, la salud, la fraternidad, la paz y el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del municipio de Pasto.
- Desarrollar políticas, procesos y procedimientos que permitan brindar respuestas oportunas en tiempos de pandemia o postpandemia para promover espacios al aire libre, la cultura, el deporte y los hábitos de estilo de vida saludable, logrando mantener el bienestar integral, la salud física y mental de todos los ciudadanos.
- Mejorar la calidad del servicio, pertinencia, cobertura, promoción e inclusión de los programas y eventos de participación comunitaria.
- Generar una cultura de hábitos y estilos de vida saludables, fundamentada en el desarrollo de competencias ciudadanas a través de los programas y eventos desarrollados.
- Promover la construcción participativa e implementación de una política pública del deporte municipal, donde se coordinen y articulen, a nivel intersectorial e interinstitucional, entidades públicas y privadas.



- Optimizar la exploración de necesidades en las comunidades, buscando recoger retroalimentación de los actuales programas y generar nuevos proyectos que beneficien a todos los ciudadanos en general.
- establecer estrategias para la promoción de Hábitos y Estilos de Vida Saludable; prevención de consumo de alcohol y tabaco; complementadas con seguimiento y asistencia técnica a IPS

1.4. INTEGRIDAD – VALORES INSTITUCIONALES

- **HONESTIDAD:** Es actuar con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general. Es tener un comportamiento coherente entre el decir y el hacer.
- **RESPECTO:** Es reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **COMPROMISO:** Es ser consciente de la importancia del rol de servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relaciona en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **DILIGENCIA:** Es cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a su cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **JUSTICIA:** Es actuar con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.



1.5. POLITICAS DE PASTO DEPORTE APLICADAS EN EL PAAC

1.5.1. POLÍTICA DE INTEGRIDAD

PASTO DEPORTE se compromete a cumplir a cabalidad con todas las normas legales y éticas en el servicio a los ciudadanos, brindando garantías para su seguridad, prestando un servicio público eficiente, eficaz y efectivo, cumpliendo con los estándares de calidad en la planeación e implementación de los planes, programas, proyectos, actividades y/o eventos para el municipio de Pasto. Igualmente, para prevenir todo acto de corrupción promover, interiorizar y fortalecer la transparencia, los valores y la ética pública en todos los servidores públicos de PASTO DEPORTE, es decir, por ciudadanos que dedican su vida a garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y solucionar los problemas de sus conciudadanos desde la administración pública. Para PASTO DEPORTE la integridad se vive como una manera constante, coherente y permanente de realizar las actividades.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Contar con el liderazgo de la alta dirección de PASTO DEPORTE y la coordinación de las áreas de talento humano para la elaboración, adopción, aprobación, implementación y promoción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC – y el Código de Integridad.
- Establecer los mínimos de integridad homogéneos para todos los servidores públicos del Instituto, en el Código de Integridad de PASTO DEPORTE; convirtiéndose así, en una guía de comportamiento y una herramienta de cambio cultural que incite a nuevos tipos de reflexiones, actitudes y comportamientos.
- Llevar a cabo permanentemente ejercicios participativos experienciales para la promoción, divulgación y apropiación de los valores en el Código de Integridad de PASTO DEPORTE, con el objetivo que surjan reflexiones acerca del rol como servidores públicos y que eventualmente conduzcan a cambios en su comportamiento.
- Establecer un sistema de control, evaluación, seguimiento y comunicación de la implementación del Código para garantizar su cumplimiento por parte de los funcionarios y contratistas de PASTO DEPORTE en el ejercicio de las funciones.



1.5.2. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

PASTO DEPORTE se compromete a mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de un acceso real y efectivo a todos los servicios ofrecidos y brindando toda la información necesaria a través de distintos canales.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Tener al ciudadano como el referente para su gestión y como su punto de llegada, y a la ciudadanía organizada como partícipe en las fases de la gestión pública desde su formulación, ejecución y evaluación, según dispone la Ley 489 de 1998.
- Propender por el cuidado de las personas a través del decreto nacional 1076 del 27 de julio del 2020 ampliando los canales de atención y servicios de manera virtual con ocasión de la emergencia sanitaria causada por el covid-19
- Enmarcar el servicio al ciudadano en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente los derechos, las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- Trabajar en torno a los resultados que satisfacen a los ciudadanos, interactuando directamente con los ciudadanos a través de una total articulación de sus dependencias o de quienes atienden sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias – PQRSD's -, además del compromiso de la alta dirección de PASTO DEPORTE para la consecución de recursos para el desarrollo de las diferentes iniciativas de servicio al ciudadano.
- Evaluar la satisfacción de los ciudadanos permanentemente. El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano -PNSC ha diseñado una herramienta de gestión jurídica que de manera ágil y sencilla resume las exigencias normativas de aproximadamente 60 disposiciones (Constitución Política, leyes, decretos, normas técnicas de calidad, entre otras) que le permitirá a PASTO DEPORTE identificar el estado de su gestión frente a cada una de las siguientes temáticas: cualificación a servidores públicos, accesibilidad, espacios físicos, discapacidad, lineamientos generales en peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, protección de datos personales, enfoque diferencial, información pública y reportes.



- Mejorar continuamente la gestión pública de PASTO DEPORTE, para así optimizar los indicadores de efectividad y eficiencia, con el fin de garantizar que el servicio que se presta a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera).
- Establecer alianzas institucionales que permiten a PASTO DEPORTE unir esfuerzos con organizaciones públicas, privadas o mixtas, que convergen en los mismos grupos de valor, permitiéndoles cumplir con sus objetivos, sumando fortalezas y con independencia de las capacidades institucionales.

1.5.3. POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

PASTO DEPORTE se compromete a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con el Instituto. Los trámites son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de valor acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar trámites de alto impacto en PASTO DEPORTE a racionalizar.
- Formular la estrategia de racionalización de trámites.
- Implementar acciones de racionalización normativas, administrativas y tecnológicas
- Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a la ciudadanía
- Evaluar el proceso de racionalización de trámites para su mejoramiento continuo.
- Ampliar la interacción del ciudadano para facilitar la recepción de bienes y servicios.
- Establecer canales de participación ciudadana en las diligencias que adelanta el instituto en pro del desarrollo de esta.
- Fortalecer las brechas entre ciudadanos y el instituto en mecanismos como rendición de cuentas.



1.5.4. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

PASTO DEPORTE se compromete a diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en el marco de lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015; Utilizando los medios tecnológicos para brindar mejor atención y accesibilidad a los usuarios, llegando a las nuevas generaciones brindando respuestas ágiles y oportunas a las solicitudes, como también permitiendo adoptar sus opiniones acerca de las gestiones que adelantan la institución.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en PASTO DEPORTE, identificando y documentando las debilidades y fortalezas en la implementación de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, por cada uno de los ciclos de la gestión.
- Construir estrategias de Participación ciudadana en la gestión, articulada con planeación y presupuesto, atención al ciudadano y con todo el compromiso de la alta dirección de PASTO DEPORTE.
- Ejecutar la estrategia de participación ciudadana en la gestión pública implementando actividades, habilitando canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos para recoger las recomendaciones u objeciones de los grupos de valor frente a la gestión de PASTO DEPORTE.
- Generar los espacios de participación, entre los cuales se incluyen aquellos que faciliten el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes de rendición de cuentas que se deben garantizar durante todo el ciclo de la gestión pública.
- Evaluar las estrategias de Participación y Rendición de Cuentas, analizando las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación y efectuar los ajustes a que haya lugar.
- Adoptar políticas y mapas de riesgos de corrupción que contenga medidas para evitar o mitigar los Riesgos de Corrupción identificados.



1.5.5. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

PASTO DEPORTE tiene la obligación de divulgar activamente la información pública sin que medie solicitud alguna (transparencia activa); así mismo, tiene la obligación de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública (transparencia pasiva), lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar dicha información.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- publicar y divulgar documentos y archivos de valor para el ciudadano y que constituyen un aporte en la construcción de una cultura de transparencia.
- Desarrollar ejercicios de participación ciudadana para identificar información de interés para los ciudadanos que deba ser publicada
- Consagrar los mínimos de información general básica con respecto a la estructura, los servicios, los procedimientos, la contratación y demás información que los sujetos obligados deben publicar de manera oficiosa en su sitio web o en los sistemas de información del Estado según el caso y las obligaciones legales.
- Actualizar la información de los trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT-.
- Actualizar y vincular las hojas de vida de los servidores públicos en el Sistema de Información de Gestión de Empleo Público –SIGEP -. Dicha información se complementa, además, con la publicación de los instrumentos de gestión de la información pública (registro de activos de información, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de información y programa de gestión documental), así como de las Tablas de Retención Documental, el informe de solicitudes de acceso a la información pública de la entidad y el documento donde consten los costos de reproducción de la información.
- Cogestionar, con la alta dirección, la planeación y gestión estratégica de la información pública, atendiendo criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- Armonizar los procesos de servicio al ciudadano, gestión documental y las TIC con las dimensiones de transparencia activa, pasiva y gestión de la información.
- Estructurar vasos comunicantes entre la información pública de su entidad y los procesos de participación y rendición de cuentas, a fin de que el



ciudadano conozca y retroalimente la gestión en ambos espacios a través de la información pública.

- Capacitar a los servidores públicos en el nuevo derecho de acceso a la información y a sus grupos de valor en la información pública de la entidad.
- Identificar las condiciones de los grupos de interés, para que la información pueda ser transmitida en lenguaje claro y adecuado para su entendimiento.
- Determinar con claridad cuál es la información pública reservada y la información pública clasificada de PASTO DEPORTE acorde con la ley y los tiempos en los cuales el ciudadano tiene acceso restringido. No olvidar capacitar y divulgar a los servidores públicos y ciudadanos estas condiciones.

1.5.6. POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PASTO DEPORTE, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 74 de la Constitución Política de Colombia, se compromete a garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna del Instituto, así como de la información externa, la cual permite a todos los ciudadanos el acceso a la información del instituto y a la participación de la comunidad. Así mismo, hacer todo lo necesario para que la Comunicación del Instituto hacia la sociedad sea veraz, transparente y oportuna.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Adelantar procesos de inducción orientados a lograr en los funcionarios un sentido de pertenencia que les permita apropiarse de la misión, la visión y los objetivos que son propios de PASTO DEPORTE, lo mismo que de los planes, programas y proyectos que el Instituto adelanta.
- Orientar el flujo de información y comunicación al interior del instituto de forma permanente, de tal manera que sea de forma ascendente y descendente, llegando a todos los niveles de la Administración (identificar y gestionar la información y comunicación interna).
- Consolidar la información de todas las actividades que desempeña cada una de las dependencias del Instituto y adoptar mecanismos eficaces para difundirlas en toda la entidad.
- Establecer mecanismos que permitan la interrelación entre las diferentes dependencias, para que, a la vez que exista colaboración y apoyo entre ellas, se articulen las acciones y se evite la duplicidad de esfuerzos y recursos.



- Asegurar que los servidores públicos que manejan información privilegiada guarden la debida reserva. Quienes incumplan los mandatos legales de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario. Con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades entre los proponentes que aspiran a contratar con PASTO DEPORTE, la Administración se compromete a guardar la debida confidencialidad de conformidad con la normatividad vigente al respecto.
- Adoptar mecanismos para que la información llegue de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable a toda la comunidad, bajo procesos efectivos de producción, manejo y circulación de la información (identificar y gestionar la información externa y sus fuentes).
- aplicar directrices encaminadas a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por la comunidad, con el fin de que el acceso a la información sea eficaz., para dar cumplimiento al PQRDS.

2. OBJETIVO GENERAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO – PAAC- 2021.

Adoptar el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC - 2021 conforme lo establece la normatividad vigente, diseñando herramientas que permitan fortalecer las debilidades, realizar su seguimiento y retroalimentación, encaminadas a fortalecer la imagen, credibilidad, confianza y transparencia de la gestión adelantada por el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte PASTO DEPORTE tendientes a evitar actos de corrupción y al mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano.

2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

- Generar confianza de la comunidad en la Administración de los recursos Público, demostrando que desde PASTO DEPORTE se manejan procesos con transparencia, legalidad y honestidad.
- Reducir la tramitología en los procesos y procedimientos de la Entidad, haciendo más fácil y ágil los pasos para realizar los trámites que se exigen o se deben llevar a cabo desde y hacia el Instituto.



- Crear una cultura de amabilidad y cortesía a la hora de atender y dar respuesta oportuna a los ciudadanos que lo requieran, siendo ejemplo para otras Entidades en todo lo concerniente a la Atención al Ciudadano.
- Mitigar los riesgos de corrupción que se identifiquen, desarrollando acciones que permitan prevenirlos, mitigarlos y controlarlos
- Comunicar a los ciudadanos a través del programa de rendición de cuentas las acciones adelantadas por el instituto para el cumplimiento de sus objetivos misionales, la eficiencia, eficacia y transparencia de la gestión pública.

3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -PAAC- 2021

Acorde a lo dispuesto en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC – contiene lo siguiente:

- Acciones preliminares Practicas Anticorrupción
- Cumplimiento de las normas MECI y MIPG
- Gestión del Riesgo o Política de administración del Riesgo en PASTO DEPORTE
- Mapa de Riesgos Institucional de Corrupción.
- Consulta y divulgación de información
- Seguimiento, revisión y evaluación del desarrollo de las actividades
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Servicio al ciudadano
- Racionalización de trámites y Estrategia anti-trámites.
- Información y comunicaciones Transparentes y acceso a la información
- Rendición de cuentas
- Participación ciudadana

3.1. ACCIONES PRELIMINARES

Previamente a la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC, se desarrollaron diferentes acciones como insumo importante que garanticen la calidad y pertinencia del Plan.



- Se tomó como punto de partida la definición del riesgo anticorrupción entendido como “posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la entidad y en consecuencia del estado, para la obtención de un beneficio particular “A partir de allí, se establecieron las causas y se definieron los riesgos de corrupción en cada proceso institucional.
- Se realizaron varios ejercicios generales y particulares (listas de chequeo y encuestas) en las diferentes áreas de PASTO DEPORTE, evaluando los problemas u obstáculos para cumplir adecuadamente su labor y si se han presentado posibles hechos susceptibles de corrupción o actos de corrupción.
- Se actualiza y protocoliza la metodología de administración del riesgo con el Mapa de Riesgos Institucional de corrupción para el año 2021.
- Se inicia el proceso de socialización y capacitaciones internas con los responsables de los procesos, funcionarios y contratistas en la administración de riesgos y el diligenciamiento de los mapas de riesgos de procesos y de corrupción en cada una de las dependencias de la institución.
- Se dieron las pautas para que las acciones propuestas sean puestas en marcha, con todo el compromiso de la dirección, los empleados y contratistas para adelantar la estrategia anticorrupción.

3.1.1. Prácticas Anticorrupción

Este es uno de los puntos más importantes del PAAC, ya que se institucionalizó en PASTO DEPORTE, a través del MN-A3. *D1-01 Manual de Gestión Documental*, incluir este capítulo en todos los procedimientos, guías, metodologías y manuales, donde los responsables deben detallar las estrategias y acciones para prevenir la corrupción que se van a realizar en sus diferentes procesos. **(Manual de Gestión Documental V3 – 6.3.3.10 Prácticas Anticorrupción)**

3.1.2. Cumplimiento de las Normas MECI y MIPG

En todos los procedimientos, guías, metodologías y manuales de PASTO DEPORTE se debe incluir este capítulo, institucionalizado a través del *MNA3.D1-01 Manual de Gestión Documental*, donde se deben detallar desde las políticas hasta las metodologías presentadas en cumplimiento de las reglas del Modelo Integral de Planeación y Gestión -MIPG- finalizando con los requerimientos de evaluación, autoevaluación, comunicación y los riesgos asociados a determinado documento.



Igualmente, en cumplimiento con el Modelo Estándar de Control Interno MECI- donde se deben desarrollar las metodologías para la identificación, valoración, gestión y tratamiento de riesgos a través del mapa de riesgos institucional, establecimiento de las líneas de defensa y el mapa de aseguramiento con los puntos de control. **(Manual de Gestión Documental V3 – 6.3.3.11 Cumplimiento de las normas MECI y MIPG)**

3.2. GESTIÓN DEL RIESGO

En concordancia a lo establecido dentro de la dimensión de Control Interno en el MIPG, PASTO DEPORTE debe darle cumplimiento a su misión a través de los objetivos institucionales los cuales se desarrollan a partir del diseño y ejecución de los diferentes planes, programas y proyectos. El cumplimiento de los objetivos institucionales se puede ver afectado por la presencia de riesgos de proceso y riesgos de corrupción, ocasionados por factores tanto internos como externos, razón por la cual se hace necesario contar con acciones tendientes a administrarlos dentro de la entidad;

La gestión del riesgo en PASTO DEPORTE se desarrolla de la siguiente manera:

1. Identificación de riesgos
2. Análisis y Valoración de los riesgos
3. Identificación y Valoración de Controles
4. Nivel de Riesgo
5. Tratamiento de los riesgos
6. Evaluación y solución del riesgo
7. Seguimiento a los riesgos

El producto final son los mapas de riesgos por cada proceso y el mapa de riesgos institucional de corrupción. Este último agrupa:

- Los riesgos de corrupción en PASTO DEPORTE catalogados desde el nivel de riesgo ACEPTABLE hasta EXTREMO.

3.2.1. RESPONSABLES

Es responsabilidad de la Junta Directiva y la Dirección establecer la política de riesgos, que incluye tanto los riesgos por procesos como los riesgos de corrupción. Igualmente debe realizar el seguimiento y evaluación periódica a los riesgos, a través de la creación de un equipo multidisciplinario según el



formato *FM-E1. D1-01 Integrantes equipos/comités (EQUIPO MECI)* que se encargue de asesorar y liderar el proceso dentro de la entidad y cuente con un canal directo de comunicación con la Dirección y los responsables de los procesos. Dicho equipo se debe integrar por funcionarios o contratistas de las diferentes dependencias que conozcan muy bien la entidad y el funcionamiento de los diferentes procesos para que se facilite la aplicación de la metodología.

Definido el Equipo MECI, debe capacitarse a sus integrantes en la metodología sobre administración del Riesgo y su relación con los demás Subsistemas y Elementos del Modelo Estándar de Control Interno- MECI, de modo que se conviertan en multiplicadores de esta información al interior de cada uno los procesos donde sea que participen. Ellos se convertirán en capacitadores de otros servidores o bien podrán acompañar el levantamiento de los mapas al interior de sus procesos.

Los responsables de cada proceso deben identificar, definir y ajustar periódicamente los riesgos de su proceso (se programarán reuniones de avance cada dos (2) meses), incluyendo los riesgos de corrupción, con el resultado consolidado en el *FM-C2. 11-01 "Mapa de Riesgos Institucional"*. Igualmente se deben ejecutar las acciones y controles que se han definido para minimizar los riesgos según el *FM-C2. 11-01 "Mapa de Riesgos Institucional"* y con sus fechas de evaluación, tratamiento de los riesgos y la actualización de estos en el documento.

Es responsabilidad de Planeación y Presupuesto acompañar, orientar y socializar, para que todos los funcionarios y contratistas conozcan, propongan y debatan, la implementación de la presente metodología, tanto en los riesgos de procesos como de corrupción, para la identificación, análisis, calificación y valoración de los riesgos. Le corresponde liderar la elaboración y consolidación del *FM-C2. 11-01 "Mapa de Riesgos Institucional"* con el equipo MECI y los responsables de los procesos. Es responsable de monitorear periódicamente (una vez al año al inicio de cada vigencia) los cambios en el entorno y nuevas amenazas, tanto de factores internos o externos de PASTO DEPORTE. Le corresponde presentar a la dirección, el *FM-C2. 11-01 "Mapa de Riesgos Institucional"* para su aprobación y publicación en el portal web (se debe hacer al inicio de cada vigencia teniendo en cuenta las consideraciones y sugerencias de la ciudadanía y los interesados externos).



Es responsabilidad de Control Interno asesorar el proceso de identificación de los riesgos Institucionales, tanto de los riesgos de proceso y riesgos de corrupción, y con base en ellos, realizar recomendaciones preventivas y/o correctivas con los responsables de los procesos, los responsables de las acciones y con el comité institucional coordinador de Control Interno. Igualmente debe hacer el tratamiento y seguimiento a la evolución de los riesgos y al cumplimiento de las acciones propuestas y proponer mejoras según los planes de mejoramiento. Por último, debe hacer seguimiento anualmente de la actualización, con todos los funcionarios y responsables de los procesos, del FM-C2. 11-01 "Mapa de Riesgos Institucional".

Es responsabilidad de todos los funcionarios, contratistas y responsables de cada dependencia identificar, definir, ajustar los riesgos de procesos y los riesgos de corrupción y ejecutar acciones y controles que minimicen o eliminen el riesgo existente.

3.2.2. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO EN PASTO DEPORTE.

Brindar los lineamientos para la correcta y oportuna toma de decisiones que minimicen las amenazas, los peligros, los riesgos (tanto de procesos y corrupción) y los efectos que puedan obstaculizar el buen desarrollo de todos los procesos en PASTO DEPORTE tanto para los funcionarios, contratistas como para comunidad en general.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar y detectar los principales factores de riesgo en PASTO DEPORTE, tanto de procesos y corrupción, asociados con el ejercicio de las funciones estratégicas, misionales, de apoyo y control.
- Gestionar los riesgos y cómo se manifiestan, su clasificación, su medición y valoración, para establecer la manera de prevenirlos, combatirlos, mitigarlos, controlarlos y monitorearlos.
- Crear el Mapa de Riesgos Institucional de PASTO DEPORTE, que contiene a nivel estratégico los mayores riesgos, tanto de procesos y corrupción, a los cuales está expuesta la entidad y permite planear el tratamiento de los riesgos, realizar acciones preventivas, correctivas o estrategias de respuesta ante estos riesgos a corto y mediano plazo, tendientes a evitar, reducir, transferir el riesgo o asumir el riesgo residual.
- Controlar y hacer seguimiento de las acciones o planes de mejora para el tratamiento de los riesgos, tanto de procesos y corrupción, así como sus

responsables, el cronograma y sus indicadores de gestión; luego hacer otra vez seguimiento hasta controlar y cerrar el riesgo.

- PASTO DEPORTE interpreta el nivel de riesgo según la siguiente escala cualitativa y se definirán acciones y estrategias concretas para su posterior tratamiento:

INTERPRETACIÓN	ESTRATEGIAS
Cuando el riesgo residual presenta un nivel bajo frente a los lineamientos de PASTO DEPORTE (0-5 Aceptable)	Se ACEPTA o se asume el riesgo y se administrará mediante acciones propias de los controles en el proceso, programas o proyectos. Se incluirá en los Mapas de Riesgos por Proceso.
Cuando el nivel de riesgo es moderado o tolerable por PASTO DEPORTE. (6-10 Tolerable)	Se establecerán acciones y medidas de control preventivas que permitan REDUCIR la probabilidad de ocurrencia del riesgo.
Cuando el riesgo residual está en la zona que todavía es tolerable, con ciertos cuidados. (11-20 Tolerable)	En este nivel, además de las acciones preventivas, se harán planes, programas o controles más detallados sobre el riesgo, con el objetivo de PROTEGER el área o los funcionarios o la comunidad que sería afectada con este riesgo. Se incluirá en los Mapas de Riesgos por Proceso.
Cuando el nivel de riesgo pasó el límite de importancia baja a importancia alta. (21-40 Importante)	En este nivel, además de todas las acciones anteriores, con medidas preventivas, correctivas y controles, se tratará de transferir el riesgo a nivel interno o externo (Ej.: pólizas de seguros) tanto para PROTEGER y COMPARTIR el riesgo residual que se presenta en este nivel. Se incluirán en los Mapas de Riesgos por Proceso.



Cuando el riesgo residual está en la zona de riesgo Inaceptable o en riesgo extremo. (41-90 Inaceptable - extremo)	Se establecerán las acciones preventivas, correctivas, controles y planes de mejoramiento que permitan EVITAR la materialización del riesgo. Adicionalmente se deberán documentar planes de contingencia para mitigar el impacto si, el riesgo es materializado. Se incluirá el riesgo en el Mapa de Riesgos Institucional (en las pestañas de Mapa de Riesgos Institucional de Procesos y el Mapa de Riesgos Institucional de Corrupción) y en los mapas de riesgos por Proceso.
--	--

NOTA: Todos los riesgos tipificados como "Corrupción" harán parte del *FMC2.11-01 Mapa de riesgos Institucional* en la pestaña "Mapa de Riesgos Institucional de Corrupción" y aunque queden en la zona de riesgo ACEPTABLE se establecerán acciones preventivas con periodicidad bimensual para evitar a toda costa su materialización por parte de los procesos a cargo de estos.

3.2.3. MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL DE CORRUPCION

El mapa de riesgos institucional de corrupción de PASTO DEPORTE está incluido en el anexo 1 del presente documento.

3.2.4. CONSULTA Y DIVULGACIÓN

Para la elaboración del mapa de riesgos institucional de corrupción se realizaron las siguientes etapas:

- Realización de varios ejercicios con los funcionarios de PASTO DEPORTE para consultar sus conceptos y apreciaciones frente a los riesgos (listas de chequeo, encuestas, etc.).
- Inicio del proceso de socialización interna del Mapa de Riesgos Institucional a todos los funcionarios de PASTO DEPORTE, donde se nombran los responsables de los planes de mejoramiento y las acciones a realizar.



- Inicio del proceso de divulgación a la comunidad e interesados externos del Mapa de Riesgos Institucional de Corrupción de PASTO DEPORTE en el portal web de la entidad.
- Capacitación a todo el personal de la institución dando a conocer la importancia del mapa de riesgo en que consiste y para qué es empleado en la entidad, así como también a identificar cuando existe un riesgo y que calificación se le da al mismo.

3.2.5. SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y EVALUACIÓN

Los responsables de los planes de mejoramiento, en conjunto con sus equipos de trabajo, tienen la responsabilidad de revisar y ajustar periódicamente las acciones y actividades planteadas en el Mapa de Riesgos Institucional de Corrupción.

El área de Control Interno de PASTO DEPORTE es la encargada de verificar y evaluar la elaboración, visibilizarían, el seguimiento y control a las acciones y actividades contempladas en los planes de mejoramiento y en el Mapa de Riesgos Institucional de Corrupción. De tal manera que se implementen de manera adecuada todas las sugerencias y diligencias que permiten la mitigación y control de los riesgos.

3.3. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Siguiendo con las directrices del MIPG, se desarrollará la dimensión de Gestión Con Valores Para Resultados donde, el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte PASTO DEPORTE hará la promoción y divulgación de la información institucional, programas, eventos y noticias a través de su Sitio Web institucional, publicando oportunamente información actualizada, lo que permitirá dar a conocer de forma pertinente los avances que se presentan con relación a todos los Planes, Programa y Proyectos establecidos desde la Entidad.

Dentro de la infraestructura de la Entidad se cuenta con una Oficina de Atención al Ciudadano, donde trabaja personal idóneo para atender de manera cortés y con respeto al ciudadano; proporcionando información veraz y oportuna acerca de los Programas Misionales con los que cuenta el Instituto. También pueden acceder a cualquier tipo de información vía telefónica o a través de internet en su página web www.pastodeporte.gov.co para información e inscripción de los programas de: Escuela de Formación Deportiva, Adulto Mayor Activo,



Discapacidad, Hábitos y Estilos de Vida Saludable, Vías Activas y Saludables, Campamentos Juveniles, etc.

De la misma forma, se atiende y se da respuesta pertinente a todas las PQRSD que llegan al Instituto por diferentes medios o canales de comunicación, fortaleciendo la confianza del Ciudadano en la Entidad.

A través del correo electrónico contactenos@pastodeporte.gov.co toda la comunidad puede presentar sus consultas. De igual manera, acercándose al Coliseo Sergio Antonio Ruano, Avenida Boyacá o llamando a la línea telefónica. [7214442](tel:7214442)

3.3.1. SERVICIO AL CIUDADANO

PASTO DEPORTE debe establecer y propiciar los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado donde la ciudadanía se sienta a gusto con la administración, propiciando un clima de confianza en la eficacia y profesionalidad de los servicios prestados y la labor realizada.

PASTO DEPORTE dispone de los siguientes medios mediante los cuales el ciudadano podrá solicitar de los servicios que presta el Instituto garantizando que el ciudadano quede satisfecho.

ATENCION TELEFONICA

Es uno de los medios por donde se reciben llamadas para que los usuarios expresen y soliciten información, realizar pedidos o solicitudes y las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, etc. Línea telefónica 7214442

ATENCION PRESENCIAL

Es cuando la ciudadanía recurre personalmente a las instalaciones de PASTO DEPORTE a solicitar algunos de los servicios ofrecidos, tramites, realizar petición una queja o un reclamo entre otras. Se debe brindar al ciudadano durante el horario de trabajo una correcta disponibilidad de personal, un lugar agradable, libre de ruidos ensordecedores, debidamente aseado y señalizado.

ATENCION POR PÁGINA WEB

Con la modernización del estado y la implantación de nuevas tecnologías se hace necesario tener unas pautas en cuanto a la página Web, ya que es un



medio que la ciudadanía utiliza para acercarse a PASTO DEPORTE y de paso al municipio.

La página web de PASTO DEPORTE es: www.pastodeporte.gov.co

La página web es administrada directamente por PASTO DEPORTE y es donde se publican las actividades, noticias y eventos que se realizaron y los que se programan desarrollar.

Los ciudadanos pueden interactuar con PASTO DEPORTE a través de su página web de dos formas básicas:

1. En la pestaña CONTACTO en la parte superior de la página web. Al dar clic se direcciona al formulario de buzón de contacto. Este formulario exige una información del ciudadano y el asunto o el mensaje que se quiere enviar a PASTO DEPORTE.

Este buzón con su formulario está vinculado directamente al correo electrónico de PASTO DEPORTE, por lo tanto, al dar clic en enviar, el mensaje llega al e-mail institucional configurado: contactenos@pastodeporte.gov.co

2. En la parte inferior de la página web aparece toda la información institucional de PASTO DEPORTE y todos los canales para interactuar. Se debe dar clic en "Buzón de Contacto" y se direcciona al formulario. Este formulario exige una información del ciudadano y el asunto o el mensaje que se quiere enviar a PASTO DEPORTE.

Este buzón con su formulario está vinculado directamente al correo electrónico de PASTO DEPORTE, por lo tanto, al dar clic en enviar, el mensaje llega al e-mail institucional configurado: contactenos@pastodeporte.gov.co

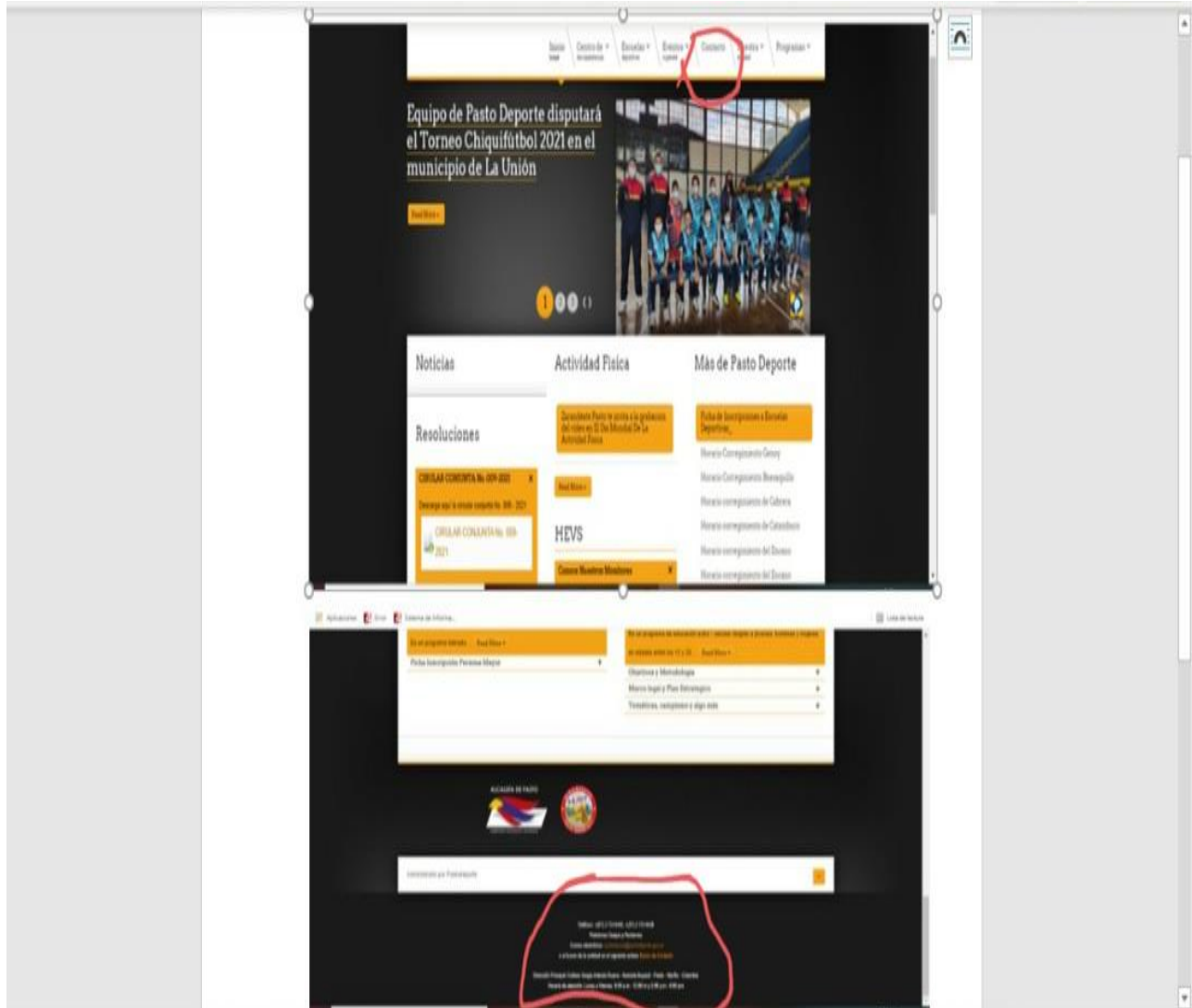


Figura 1: Pagina web de PASTO DEPORTE

CORRESPONDENCIA

El proceso de Atención al Ciudadano tiene a su cargo la labor de gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de **producción y recepción, radicación, trámite, distribución, consulta y control** de las comunicaciones oficiales. Es importante que el Área de Atención al Ciudadano conozca el manejo integral de toda la institución, los trámites administrativos que se manejan en cada dependencia para poder direccionar las comunicaciones.



El Área de Atención al Ciudadano cuenta con el personal debidamente capacitado, lo mismo que con los medios físicos y tecnológicos necesarios que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros, de modo que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los usuarios y garanticen el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad.

El Área de Atención al Ciudadano deberá adoptar sistemas de organización y control que permitan la adecuada administración de las comunicaciones oficiales; Igualmente diligenciará los formatos y controles que permitan certificar la recepción y envío de los documentos por parte de los funcionarios competentes.

Radicación de las comunicaciones oficiales: es el procedimiento por medio del cual PASTO DEPORTE asigna un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley.

Estos términos se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

CORREO ELECTRONICO (E-MAIL)

El Área de Atención al Ciudadano (Correspondencia) es la responsable del manejo primario del correo electrónico institucional:

contactenos@pastodeporte.gov.co

Este correo electrónico es uno de los medios de comunicación más importantes para el contacto con la ciudadanía, ya que aparece en la página web, está vinculado con el buzón de contacto de la página web y está en el formato utilizado para todas las comunicaciones internas y externas según el FM-A3. D2-04 *Comunicaciones oficiales escritas internas y externas.*

El Área de Atención al Ciudadano (Correspondencia) debe clasificar los correos electrónicos recibidos según el asunto y se direccionan a la respectiva dependencia. La plataforma para la administración de los correos electrónicos deja huella, donde se puede verificar la trazabilidad de estos con fecha y hora de envío.



Algunos correos electrónicos clasificados se revisan inicialmente por la Dirección o a la Subdirección Administrativa y Financiera para el direccionamiento al(los) funcionario(s) o contratista(s) delegado(s) o responsable(s) por realizar la respuesta.

Luego que la Dirección revisa y direcciona la respuesta del correo electrónico recibido, Correspondencia envía a cada uno de los funcionarios o contratistas delegados, realizando un seguimiento para confirmar el recibo de este.

El archivo de los correos electrónicos se realiza a través de la misma plataforma de administración en la web.

PROCEDIMIENTOS DE PQRSD'S

Para efectos de alcanzar niveles de excelencia en la prestación del servicio y mejorar la gestión interna y la eficiencia de PASTO DEPORTE, se han definido los procedimientos para que cuando los usuarios finales (ciudadanía) requieran formular una **petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia**, puedan hacerlo a través de los medios dispuestos por el Instituto bajo los procedimientos anteriormente detallados (**Presencial en el Área de Atención al Ciudadano, Pagina Web, Correspondencia, Correo Electrónico y/o Vía Telefónica**).

PASTO DEPORTE define el procedimiento de PQRSD's (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) en cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información (1712 de 2014), del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), y de la Estrategia de Gobierno En Línea (Decreto 2693 de 2012)

• PETICIONES

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.

Requisitos para presentar una petición

La petición deberá contener por lo menos:

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.
- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Objeto de la petición.
- Las razones en que se fundamenta.



Termino para resolver las peticiones

Las peticiones que presenten las personas naturales o jurídicas a PASTO DEPORTE sobre aspectos de su competencia se resolverán dentro de los siguientes términos:

1. Si son en interés general o en interés particular, en quince (15) días hábiles.
2. Si tratan de informaciones, consulta o expedición de copias de documentos, en diez (20) días hábiles.
3. Si tratan de formulación de consultas, en treinta (30) días hábiles.

Cuando no fuese posible resolver las peticiones en interés general o particular en el plazo previsto, el competente lo informará al interesado, comunicándole los motivos de la demora y señalándole a la vez la fecha en que se resolverá.

Si la petición de informaciones consulta o expedición de documentos no es resuelta en el término de diez (20) días, se entiende que ha sido aceptada.

• QUEJAS

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.

Requisitos para presentar una queja

La queja deberá contener por lo menos:

- Los nombres y apellidos completos del usuario que presenta la queja con indicación del documento de identidad.
- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Relación clara y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan servir de sustento a la queja presentada.

No se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias o se refiera a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera incorrecta o difusa.



La entidad no adelantará trámite alguno por quejas anónimas, excepto cuando se acredite por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

• RECLAMOS

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 a una solicitud

Requisitos para presentar un reclamo

El reclamo deberá contener, por lo menos:

- Los nombres y apellidos completos del reclamante y de su representante apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.
- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Relación clara y detallada de los hechos generadores del respectivo reclamo y de las pruebas y documentos que puedan servir de sustento a la solicitud

• SUGERENCIAS

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Requisitos para presentar una sugerencia

La sugerencia deberá contener por lo menos:

- Los nombres y apellidos completos de la persona.
- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Objeto de la sugerencia.
- Las razones claras en que se fundamenta.

• DENUNCIAS

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.



Requisitos para presentar una denuncia

La denuncia deberá contener por lo menos:

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.
- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Objeto de la denuncia.
- Las razones en que se fundamenta.

Para realizar la denuncia, debe brindar información cierta, clara y específica del posible hecho o conducta irregular y del servidor público o contratista que cometió la falta. La denuncia debe relatar las circunstancias de modo, tiempo y lugar del hecho denunciado, así: ¿qué ocurrió?, ¿cómo ocurrió?, ¿cuándo ocurrió?, ¿dónde ocurrió?, ¿quién lo hizo? y ¿quiénes participaron? En caso de tenerlas, el denunciante debe aportar las pruebas de la denuncia.

Las denuncias pueden llegar a convertirse en derechos de petición. En este caso se realizan todos los procedimientos anteriormente detallados para recepcionar y distribuir la documentación. La Dirección revisa el caso y direcciona a los delegados o responsables para responder dicho derecho de petición en conjunto con el Área Jurídica y realizar la debida respuesta en el tiempo que la normatividad vigente lo exige.

3.4. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Los principios bajo los cuales está regida la racionalización de trámites son: la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites y procedimientos administrativos, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas con las debidas garantías legales.

El Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Pasto "PASTO DEPORTE" promueven, aplica y adopta en su totalidad el Decreto Legislativo 019 de enero de 2012. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"

Igualmente, PASTO DEPORTE mediante acto administrativo -resolución 313 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se constituye e integra el comité de Gobierno



en Línea, Anti-trámites y eficiencia administrativa para la entidad". El objetivo del comité la adecuada implementación de la estrategia de Gobierno en Línea, Anti trámites y eficiencia administrativa – cero papel – de manera que se contribuya con la construcción de un estado eficiente, transparente, participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos, mediante la racionalización, simplificación y automatización de los trámites, procesos, procedimientos y servicios internos, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

3.4.1. ESTRATEGÍA ANTI-TRÁMITES

El instituto municipal para la recreación y el deporte PASTO DEPORTE, para la vigencia 2021, contempla varias acciones y actividades encaminadas a la racionalización, simplificación, optimización y eliminación de trámites a través de la adquisición de recursos informáticos adecuados que permita al instituto mejorar la infraestructura tecnológica:

- Solicitud de presupuesto para la vigencia 2021 para mejorar la infraestructura tecnológica.
- La entidad pone a disposición gratuita de los particulares, a través del portal del estado colombiano – PEC (haciendo uso de SUIT), todos los formularios cuya diligencia se exija, para realización de los trámites.
- La entidad implementa buenas prácticas para el uso eficiente del papel mediante las tecnologías de información a través de estrategias de cero papeles, utilización de papel a dos caras, clasificación de la basura y otras.
- Manejo de los correos institucionales de cada área de PASTO DEPORTE.

3.5. INFORMACION, COMUNICACIONES Y TRANSPARENCIA

En cumplimiento a lo establecido en el MIPG, se ejecutará la dimensión de Información y Comunicaciones, ya que el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte PASTO DEPORTE mantendrá a la población del Municipio de Pasto (beneficiaria y general) informada sobre los programas, eventos, proyectos Institucionales y noticias a través de su Sitio Web, y redes sociales publicando oportunamente toda la información actualizada, lo que permitirá dar a conocer en tiempo real y en forma pertinente los avances que se presentan con relación a



todos los Planes, Proyectos y Programas establecidos así como también informara de las actividades programadas para su desarrollo desde la Entidad.

También pueden acceder a cualquier tipo de información vía telefónica o a través de internet en su página web www.pastodeporte.gov.co para información e inscripción de los programas de: Escuela de Formación Deportiva, Adulto Mayor Activo, Discapacidad, Hábitos y Estilos de Vida Saludable, Vías Activas y Saludables, Campamentos Juveniles, etc.

De la misma forma, se atiende y se da respuesta pertinente a todas las PQRSD que llegan al Instituto por diferentes medios o canales de comunicación, fortaleciendo la confianza del Ciudadano en la Entidad.

A través del correo electrónico contactenos@pastodeporte.gov.co toda la comunidad puede presentar sus consultas. De igual manera, acercándose al Coliseo Sergio Antonio Ruano, Avenida Boyacá o llamando a las líneas telefónicas. [7214442](tel:7214442).

3.5.1. Transparencia y Acceso a la Información

El Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte PASTO DEPORTE a través de su página web www.pastodeporte.gov.co , tiene la pestaña de **“transparencia y acceso a la información”**, espacio creado para dar cumplimiento a la ley 1712 del 6 de marzo de 2014, la cual tiene por objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información.

Toda la información que se registra en esta pestaña está diseñada sobre el *FM-E2. P1-01 Mapa de Procesos Institucional:*

- Procesos estratégicos
- Procesos misionales
- Procesos de apoyo
- Procesos de control

3.5.2. Rendición de Cuentas

El Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte PASTO DEPORTE en conjunto con la Alcaldía Municipal de Pasto, realizarán jornadas de rendición de cuentas convocando de forma amplia y directa a la comunidad en general, a los miembros del Concejo Municipal, las juntas administradoras locales, Juntas de Acción Comunal, la Contraloría Municipal, la Personería Municipal para asistir a los informes de gestión de la administración.



La metodología para la **rendición de cuentas** se realiza en conjunto con la alcaldía del municipio de Pasto, utilizando los canales apropiados para la difusión del evento a los grupos de valor interesados y a toda la comunidad en general. En la rendición de cuentas se deben presentar los recursos utilizados, presupuesto asociado, alianzas o convenios realizados, cronogramas de ejecución de actividades y las etapas o mecanismos para el seguimiento y evaluación de la estrategia implementada.

El objetivo de la rendición de cuentas es presentar los resultados de la gestión adelantada por la administración de PASTO DEPORTE en determinada vigencia para que la comunidad en general conozca los avances y haga el control social de dicha gestión.

3.5.3. Participación Ciudadana

El Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte PASTO DEPORTE, atendiendo los lineamientos de las políticas de racionalización de trámites, servicio al ciudadano, participación ciudadana y acceso a la información pública, establece a través de su página web www.pastodeporte.gov.co, una entrada directa a toda la ciudadanía del municipio de Pasto para que ellos mismos realicen consultas, control de los diferentes procesos y evaluación de la inversión de los recursos realizados por la entidad.

Adicionalmente, PASTO DEPORTE, en conjunto con la ALCALDIA MUNICIPAL DE PASTO, realizan periódicamente la Rendición de Cuentas, como un mecanismo de participación que permite a la ciudadanía interactuar con el Instituto desde sus intereses y buscando la solución de sus problemas o necesidades insatisfechas.

4. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO – PAAC 2021

El Seguimiento al Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC- 2021 de PASTO DEPORTE es realizado por la oficina de Control Interno, de conformidad con lo establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012 y según los lineamientos establecidos en la guía “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano” del Departamento Administrativo de la Función pública, Departamento Nacional de Planeación y la Secretaria de



Transparencia de la Presidencia de la República, para lo cual realizará las siguientes actividades:

Las fechas de seguimientos para la vigencia 2021 se realizarán así:

Primer seguimiento: Con corte al 31 de agosto de 2021. La publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre de 2021.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de diciembre de 2021. La publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero 2022.

5. PLAN DE ACCION PASTO DEPORTE 2021 CON EL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO – PAAC - 2021

Dentro de la estructura administrativa y financiera del Instituto Municipal Para la Recreación y el Deporte de Pasto “**PASTO DEPORTE**”, se cuenta con personal contratado por medio de la figura de contrato de prestación de servicios contribuyendo a la realización de la misión y objetivos institucionales dentro de los proyectos, programas y actividades, institucionales.

De igual manera dicho personal tiene la obligación en la aplicación de políticas adoptadas al interior de Pasto Deporte, dónde se puede destacar la aplicación de plan anticorrupción al ciudadano PAAC sobresaliendo endicha aplicación las siguientes dependencias: Comunicaciones, atención al ciudadano, sistemas, control interno, planeación, calidad, etc.

6. CONTROL DE RIESGOS

Nombre del Riesgo	Causas	Consecuencias	Clasificación
No cumplimiento del Plan anticorrupción y atención al ciudadano -PAAC-	Falta de información e implementación. Falta de presupuesto.	No realización de las actividades misionales, procesos administrativos, disciplinarios y demandas.	Riego Estratégico

Nombre del Riesgo	Causas	Consecuencias	Clasificación
No realizar un adecuado control y seguimiento a los planes de mejoramientos planteados en el PAAC	Fallas en los procedimientos. Falta de socialización e implementación.	No cumplimiento de los requerimientos legales, procesos administrativos y disciplinarios.	Riesgo de Control
No tener en cuenta las recomendaciones resultantes de los hallazgos de la aplicación del control interno en los procesos y procedimientos que adelantan las dependencias	Falta de implementación y compromiso del equipo de trabajo que integra la institución.	No cumplimiento de los requerimientos en los procesos y procedimientos administrativos.	Riesgo control

7. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL

Control de Documentos									
IDENTIFICACIÓN		1ra. FASE: ARCHIVO DE GESTIÓN				2da. FASE: DISPOSICIÓN INICIAL (Archivo Central)			3ra. FASE: DISPOSICIÓN FINAL
COD	NOMBRE	ORDENACION DOCUMENTAL	RESPONSABLE	LUGAR	TIEMPO DE RETENCION	METODO UTILIZADO	RESPONSABLE	TIEMPO	METODO UTILIZADO
MNA3.D1-01	Manual de Gestión Documental	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso
FME1.D1-01	Integrantes equipos/comités	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso
FM-C2.11-01	Mapa de Riesgos Institucional	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso
FM-A3.D2-04	Comunicaciones oficiales escritas internas y externas	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso
FME2.P1-01	Mapa de Procesos Institucional	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso	TRD en proceso



8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- MIPG:2017 • NTC-GP 1000:2009.
- MECI 1000:2014.
- Normas Técnicas Colombianas sobre Documentación, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 1996.
- Normas APA – Edición 6 – 2016
- Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Presidencia de la Republica. Versión 2. 2015
- Guía metodológica para la racionalización de trámites, función pública. 2017

9. CONTROL DE AVANCES Y CAMBIOS

Proceso / Subproceso	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Gestión Documental	Crear un normograma institucional de PASTO DEPORTE con todas las leyes, decretos y demás normas que afectan el funcionamiento del instituto en todas sus áreas. Adicionalmente crear los manuales de procedimientos de cada área con las guías para el funcionamiento y presentación de informes, actas, respuestas, procesos contractuales, evidencias, soportes y demás documentos que exija la normatividad vigente.	% Normograma protocolizado de cada área y cantidad de manuales de procedimientos implementados	Oficina control Interno Contratista MIPG	31-12-2021



Proceso / Subproceso	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Atención al ciudadana	Se deben crear los procedimientos de control para los procesos de atención al ciudadano referente al manejo de las fichas de inscripción de usuarios y deportistas. Igualmente, a través de los sistemas de información realizar todos los procedimientos de control para las bases de datos que se tengan referentes a la información personal de los usuarios y deportistas	# de puntos de control para la información personal de los usuarios	Contratista de Atención al Ciudadano	31-12-2021
Deportes	Se debe actualizar e implementar el manual de escenarios deportivos, donde se establezcan puntos de control y procedimientos de seguridad para el manejo de estos. Igualmente se debe protocolizar un (1) acto administrativo anual para la utilización y administración de los escenarios deportivos	# actos administrativos para la utilización de escenarios	Coordinador de escenarios deportivos	31-12-2021
Planeación y Presupuesto	Planeación y presupuesto debe realizar la caracterización de los indicadores de gestión y control, donde se especifiquen los que realizan el seguimiento a los objetivos y metas establecidas en el plan de acción en concordancia con el plan de desarrollo municipal	# Indicadores de gestión caracterizados	Contratista de Planeación y Presupuesto	31-12-2021



Proceso / Subproceso	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Gestión Jurídica	Actualizar el Manual de Contratación con todos los formatos, listas de chequeo y demás para el adecuado control de todos los procesos de contratación. Actualizar el Manual de Gestión documental donde se presentan los puntos de control para el adecuado almacenamiento de la Documentación.	# puntos de controles implementados en el proceso	Contratista de Gestión Jurídica y Contratista de Archivo	31-12-2021
Administrativo y financiero	Actualizar el Manual Administrativo y Financiero de PASTO DEPORTE, teniendo en cuenta los puntos de control que se deben crear e implementar en el tema de los ingresos propios, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y manejo de la cuenta de bancos	# puntos de controles implementados en el proceso	Subdirector administrativo y financiero y profesional contable	31-12-2021
Control Interno	Crear puntos de control para el seguimiento y evaluación de todos los procesos administrativos y de campo que realiza la entidad para dar cumplimiento a los objetivos misionales y de contratación del Instituto	# Controles creados	Contratista Control Interno	31-12-2021



10. CONTROL DE REVISIONES

VERSION	FECHA			RESPONSABLES	MOTIVO CAMBIO	EXTRACTO
	AA	MM	DD			
04	2021	12	31	Oficina Control Interno Oficina atención al ciudadano; Contratista MIPG	Actualización del Documento según el MIPG.	
05	2021	12	31	Oficina Control Interno Contratistas MIPG	Actualización del Documento según nuevos lineamientos	Practicas Anticorrupción
				Revisión: Oficina Control Interno Contratistas MIPG	entregados por función pública	Cumplimiento de las normas MECI y MIPG Servicio al ciudadano Estrategia anti-trámites Transparencia y acceso a la información Rendición de cuentas Participación ciudadana Control de Avances y cambios

