

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE ARMENIA "IMDERA" NIT 890.003.419 - 5	Código: F-IM-PGG-001
		Fecha: 31/08/2012
		Versión: 3
	FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES	Página 1

INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE ARMENIA "IMDERA"

PLAN DE ANTICORRUPCION Y ESTRATEGIA DE ATENCION AL CIUDADANO

LILIAN LOPEZ BARRIOS
DIRECTORA GENERAL

ARMENIA, ABRIL DE 2013

Estadio Centenario Piso 2 - Tel 7478888
 Correo electrónico contactenos@imdera.gov.co
 Página web: www.imdera.gov.co

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE ARMENIA "IMDERA" NIT 890.003.419 - 5	Código: F-IM-PGG-001
		Fecha: 31/08/2012
		Versión: 3
	FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES	Página 2

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS: MISION - VISION - OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS DEL PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.....	5
FUNDAMENTO LEGAL.....	6
MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN.....	7
ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITES.....	9
ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS.....	11
ESTRATEGIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO.....	12

Estadio Centenario Piso 2 - Tel 7478888
 Correo electrónico contactenos@imdera.gov.co
 Página web: www.imdera.gov.co

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE ARMENIA "IMDERA" NIT 890.003.419 - 5	Código: F-IM-PGG-001 Fecha: 31/08/2012 Versión: 3
	FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES	Página 3

INTRODUCCION

EL INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE ARMENIA "IMDERA" se creó, por Acuerdo No. 19 de Agosto 05 de 1995, del Concejo Municipal de Armenia - Quindío, como un establecimiento público del orden municipal, con patrimonio propio y autonomía administrativa y presupuestal, el cual forma parte del Sistema Nacional del Deporte.

En cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

La corrupción es uno de los fenómenos más nocivos para las Administraciones, porque perturba de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos.

Colombia ha ratificado tratados y convenios internacionales en desarrollo de los cuales ha expedido leyes y decretos tendientes a perseguir los actos de corrupción y a sus actores.

EL INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE ARMENIA "IMDERA" comprometido con la construcción de una sociedad saludable, segura, productiva, participativa e incluyente, con relaciones de género equitativas para que los recursos lleguen realmente a los ciudadanos, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia. Lo cual se traduce en generar confianza en la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública ya que la estructura del Estado está al servicio de los ciudadanos para hacer efectivos todos sus derechos.

Por lo que el **IMDERA**, ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos procurando mejorar las condiciones de vida de los más pobres y vulnerables y en general de las comunidades, lo cual solo podrá lograrse con acciones coordinadas y en los sectores del Deporte, la Recreación y la Actividad Física.

Estadio Centenario Piso 2 - Tel 7478888
 Correo electrónico contactenos@imdera.gov.co
 Página web: www.imdera.gov.co

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE ARMENIA "IMDERA" NIT 890.003.419 - 5	Código: F-IM-PGG-001
		Fecha: 31/08/2012
		Versión: 3
	FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES	Página 4

ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

Nuestra MISIÓN es:

Desarrollar planes, programas y proyectos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la población de Armenia, a través de la práctica del deporte, la recreación, la actividad física y el buen uso de los escenarios deportivos, mediante la participación comunitaria, la formación integral, los hábitos saludables y el uso constructivo del tiempo libre.

Nuestra VISIÓN es: El IMDERA será una organización moderna líder en programas deportivos, recreativos y de actividad física, con escenarios deportivos adecuados.

Nuestro OBJETIVO GENERAL es:

Ejecutar la política plasmada en el plan decenal municipal 2012 – 2022, Con respecto al fomento, masificación y el aprovechamiento del tiempo libre del deporte, recreación y actividad física en el municipio de armenia.

Estadio Centenario Piso 2 - Tel 7478888
 Correo electrónico contactenos@imdera.gov.co
 Página web: www.imdera.gov.co

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE ARMENIA "IMDERA" NIT 890.003.419 - 5	Código: F-IM-PGG-001
		Fecha: 31/08/2012
	FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 3
		Página 5

OBJETIVOS DEL PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establecido en la Ley 1474 de 2011, el cual permite diseñar las acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en los procesos institucionales, facilitando el acceso a los servicios que brinda el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Armenia "IMDERA", a la comunidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los riesgos y las causas que provocan las debilidades detectadas.
- Analizar las fortalezas que hagan posible las medidas de mitigación.
- Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.
- Priorizar las acciones.
- Definir un sistema de seguimiento y control de las mismas.

Estadio Centenario Piso 2 - Tel 7478888
 Correo electrónico contactenos@imdera.gov.co
 Página web: www.imdera.gov.co

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE ARMENIA "IMDERA" NIT 890.003.419 - 5	Código: F-IM-PGG-001
		Fecha: 31/08/2012
		Versión: 3
	FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES	Página 6

FUNDAMENTO LEGAL

- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 08° (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

Estadio Centenario Piso 2 - Tel 7478888
 Correo electrónico contactenos@imdera.gov.co
 Página web: www.imdera.gov.co

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE ARMENIA “IMDERA”	Código: F-IM-PGG-001
	NIT 890.003.419 - 5	Fecha: 31/08/2012
	FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 3
		Página 7

1. IDENTIFICACION DEL RIESGO DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO “MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCION”

MAPA DE RIESGOS DE ANTICORRUPCION DEL INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE ARMENIA "IMDERA"								
DEPENDENCIA	PROCESO	ACTIVIDAD	RIESGO	CAUSA	DESCRIPCION DEL RIESGO	ETAPA	POSIBLES CONSECUENCIAS	MEDIDAS
DIRECCION GENERAL	Gestión Gerencial	Direccionamiento Institucional	Amiguismo y clientelismo	Preferencias marcadas por determinados grupos poblacionales	Falta de transparencia y homogeneidad en la resolución de asuntos que competen a la comunidad	Previa	Sanciones disciplinarias por falta de ética profesional	Atención de puertas abiertas para la comunidad en general
			Extralimitación de Funciones	Solicitudes de la comunidad mal direccionadas	Toma de decisiones en actividades que no son competencia de la Entidad	Permanente	Daño fiscal y Sanciones disciplinarias	Claridad en la misionaria de la Institución
		Preparación Junta Directiva	Ausencia de Canales de información	Falta de asesoría en la información suministrada	Desconocimiento de los temas a tratar en la Junta Directiva	Previa	Llamados de atención	solicitud de claridad y responsabilidad de los líderes de cada proceso
			La no planeación oportuna	Informes inexactos para presentación ante la Junta directiva	Previa	Toma de decisiones erradas ante la junta	La correcta planeación	
		Falta de control y seguimiento	Falta de planeación y delegación	Falta de seguimiento a las decisiones tomadas en la junta directiva	Previa	Administrativas y financieras	Verificación y control de las decisiones tomadas antes de la próxima junta	
PLANEACION	Planeación y Direccionamiento Estratégico	Planificación Estratégica Institucional	Incumplimiento de planes asociados a los proyectos	Imprevistos y falta de coordinación interna	Requerimientos externos a los proyectos retrasan la ejecución de planes, retrasos en procesos internos de apoyo limitantes logísticos	permanente	Retrasos en la entrega de información reprogramación de actividades, sanciones disciplinarias	Seguimiento de planes de acción y reuniones con jefes de los proyectos
		Alquiler y/o préstamo de uso de escenarios deportivos	Amiguismo y clientelismo	No contar un manual de uso de escenarios	La falta de un manual de uso de escenarios deportivos hace no se regulen las normas y principios de los mismos, desviando el objeto misional.	Previo	Desviación en de recursos (ingresos) detrimento patrimonial, sanciones disciplinarias	Establecer la políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles a través de un manual, el cual permita facilitar el préstamo de escenarios deportivos
AREA TECNICA	Promoción del deporte, la recreación y la actividad física	Programas de Deporte, Recreación y Actividad Física	Vinculación de personal no calificado para la orientación de los programas misionales	Trafico de influencias (amiguismo, personas influyente)	Falta de verificación de los requisitos establecidos en el perfil profesional de los promotores del deporte, recreación y actividad física	Previa	Deficiencias técnicas en los procesos relacionados con la división técnica. Baja calidad en los programas de deporte, recreación y actividad física.	Confrontar la información del perfil profesional que aparece relacionada en los estudios previos
			Focalización de programas misionales con intereses particulares y políticos	Trafico de influencias (amiguismo, personas influyente)	Priorizar programas y actividades deportivas y recreativas en beneficio de particulares y políticos, sin atender a la comunidad mas pobre y vulnerable	Permanente	No cumplimiento de indicadores establecidos en el Plan de Desarrollo y Plan de Acción	Establecer estrategias de priorización en la población mas pobre y vulnerable
			Falta de control y seguimiento a los programas y actividades misionales	Dilatación de los procesos	Deficiente control y seguimiento al plan de acción institucional e inadecuada verificación al desarrollo de los programas y actividades misionales	Permanente	Sanciones disciplinarias por presentación de información errada y falta de cumplimiento en metas	Establecer instrumentos de control y seguimiento de los programas y actividades misionales, que permitan tomar decisiones.

Estadio Centenario Piso 2 - Tel 7478888
 Correo electrónico contactenos@imdera.gov.co
 Página web: www.imdera.gov.co



INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE
ARMENIA "IMDERA"
NIT 890.003.419 - 5

Código: F-IM-PGG-001

Fecha: 31/08/2012

Versión: 3

FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES

Página 8

AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Gestión Financiera	Gestión Contable	Falta de conciliación financiera entre las áreas.	Deficiencia en el Control Interno	Falta de procedimientos claros para el cruce de información financiera entre las áreas.	Permanente	Sanciones disciplinarias por presentación de información errónea	*Documentar los procedimientos. *Implementar un eficiente sistema de control interno
		Gestión Presupuestal	cruce de información entre presupuesto y planeación	Falta de un sistema integrado	Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión	Previa	Daño fiscal - Sanciones disciplinarias - Daño presupuestal	Implementación de un sistema integrado de información administrativa y financiera
			Desviación de recursos	Personal no idóneo para ejecutar dicha labor	Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica	Previa	Daño fiscal - Sanciones disciplinarias - Daño presupuestal	Implementación de procedimientos de vigilancia y control.
		Gestión Tesorería	Pagos no legalizados	Deficiencia en el Control Interno. Personal no idóneo	Pagos sin los requisitos exigidos por la legislación	Permanente	Daño fiscal - Sanciones disciplinarias - Daño presupuestal	Realizar inspecciones documentales e interverorías
AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Gestión Administrativa	Administración Talento Humano	Falta de re inducción, capacitación a los funcionarios de la institución	Manual de funciones desactualizado Desconocimiento de los planes y programas institucionales	Falta de una planificación de inducción y re inducción al personal	permanente	Sanciones que puedan generar incumplimiento a las funciones	Implementación de un plan de capacitaciones que contenga la plataforma estrategia, funciones, planes, proyectos y programas institucionales
JURIDICA	Gestión Jurídica	Contratación	Celebración de Contratos sin el lleno de requisitos o que no se ajusten a las necesidades de la Entidad	Inadecuada planificación del proceso de contratación. Estudios y documentos previos deficientes. Falta de coordinación entre los diferentes procesos y direcciones involucrados en los procesos de contratación.	*Inadecuada identificación de las Necesidades contractuales. *Inadecuada elaboración y valoración de los requisitos previos al proceso contractual. Inadecuada tipificación de la modalidad y tipo de contrato	Precontractual	* Afectación en la prestación de Servicios * inconvenientes en la ejecución de políticas misionales *daño fiscal *Detrimiento patrimonial *Inexigibilidad en el cumplimiento de las obligaciones al contratista	Socialización del manual de contratación a los funcionarios encargados de los procesos pre - con y post contractuales.
			Inaplicabilidad de las normas en materia de contratación publica	Por cambio de legislación constante Falta de capacitaciones /actualizaciones a los funcionarios Uso de herramientas desactualizadas	Falta de desconocimiento y actualización de la normatividad en el proceso de contratación	Precontractual	* Inicio de investigaciones por parte de los entes de control	Sensibilización sobre los efectos de la corrupción para la ciudad
AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Gestión Administrativa	Comunicaciones oficiales	Demora en la entregas de los documentos de recepción a la oficina de dirección	Fallas en el equipo de escaneo, para ingresar el documento en el programa Beesoft	Repuesta no oportuna a las solicitudes en general	Permanente	Respuesta fuera del tiempo legal. Incumplimiento a las reuniones o citadas	Realizar entrega de la correspondencia a la oficina de dirección a las 11 a.m. y a las 5 p.m.
			Documentos traspapelados en las oficinas	Poca seguridad por no tener puerta las oficinas	Fácil acceso a los puestos de trabajo	Permanente	Pérdida de documentos. Interrupción en el proceso de comunicación	Mas seguridad en las instalaciones de la institución
			No información de dirección o número telefónico para respuesta	Al recibo de la comunicación no se solicita este dato.	No hay donde enviar la respuesta.	permanente	La respuesta no se puede enviar a su destinatario	Al recibir la comunicación verificar el domicilio o teléfono del remitente.
CONTROL INTERNO	Evaluación	Seguimiento y evaluación a los Sistemas de Desarrollo Administrativos	Falta de Evaluación y Seguimiento a los procesos - planes, programas y proyectos de la Institución	* Ausencia o retraso en la entrega de la información soporte. * Tiempo insuficiente. * Olvido. * Desconocimiento de la normativa aplicable. * Información errada (criterios)	Incumplimiento a la presentación de informes por falta de evaluación y seguimiento a los procesos - planes, programas y proyectos	permanente	*Perjuicio de la imagen institucional ante los entes de control. *Pérdida de credibilidad y confianza. *Sanciones legales. *Perdidas económicas representadas en multas. *Desgaste administrativo	* Programación de la revisión de los informes y resultados de las evaluaciones o seguimientos (Planes, programas, procesos, etc.) * Revisión previa de la normativa vigente y aplicable (normo grama). *Registro de compromisos en medios electrónicos para que se generen alertas.

Estadio Centenario Piso 2 - Tel 7478888
Correo electrónico contactenos@imdera.gov.co
Página web: www.imdera.gov.co

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE ARMENIA "IMDERA" NIT 890.003.419 - 5	Código: F-IM-PGG-001 Fecha: 31/08/2012 Versión: 3
	FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES	Página 9

2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Teniendo en cuenta la política de racionalización de trámites, el cual busca facilitar la gestión de los servidores públicos y el acceso a los servicios públicos que brinda la Administración Pública, el IMDERA a través de las siguientes estrategias busca la simplificación, estandarización, eliminación, automatización de la información pública y procedimientos administrativos.

1. El Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Armenia, dentro de la Planeación Estratégica, establece que para el 2014, el 100% de los trámites y servicios del sector deporte y recreación, estarán en línea a través del Sitio Web del Instituto mediante un enlace al Sistema Único de Información de Tramites (SUIT).
2. El IMDERA, propenderá por la aplicación integral del Decreto Legislativo 19 del 10 de Enero de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
3. El IMDERA, cuenta con la Ventanilla Única de Trámites (Espacio Vital) y con un Punto de Consulta, donde los usuarios pueden realizar y revisar el estado de su trámite; realizar una Petición, Queja o Reclamo; Revisar el sitio web www.imdera.gov.co en el Link de quejas y reclamos, de igual forma se actualiza de forma permanente los informes de: los planes, programas y proyectos que desarrolla la Institución.
4. Establecer sistemas de comunicación interna que garantice que todos los empleados estén al tanto de las actividades que se realizan en el IMDERA y puedan orientar de forma veraz a los usuarios. Con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos a la hora de hacer un trámite o solicitar información de las dependencias.
5. Para el 2014 implementará el proceso de modernización tecnológica con la puesta en marcha de una (1) intranet que promueva la intercomunicación entre las dependencias de la entidad haciendo uso de las nuevas tecnologías de la información.
6. EL IMDERA dando aplicación del Estatuto Anticorrupción. Teniendo en cuenta los lineamientos definidos por la Ley 1474 de 2011, el Instituto aplicará la misma en todas sus dependencias para lo cual se desarrollará una (1) capacitación al 100% de los funcionarios sobre las normas

Estadio Centenario Piso 2 - Tel 7478888
 Correo electrónico contactenos@imdera.gov.co
 Página web: www.imdera.gov.co

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE ARMENIA "IMDERA" NIT 890.003.419 - 5	Código: F-IM-PGG-001
		Fecha: 31/08/2012
		Versión: 3
	FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES	Página 10

orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

7. Igualmente continuará con el Plan de Capacitaciones donde se incluirán los temas de servicios al cliente, el buen gobierno, ética pública entre otros.
8. Atención al público de forma atenta, eficaz, eficiente y veraz en las instalaciones del Estadio Centenario Piso 2º y por vía telefónica en la línea (6) 7478888 – Armenia Quindío.

Estadio Centenario Piso 2 - Tel 7478888
 Correo electrónico contactenos@imdera.gov.co
 Página web: www.imdera.gov.co

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE ARMENIA "IMDERA" NIT 890.003.419 - 5	Código: F-IM-PGG-001
		Fecha: 31/08/2012
		Versión: 3
	FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES	Página 11

3. ESTRATEGIAS DE RENDICION DE CUENTAS

Se realizan reuniones al interior del IMDERA, con las diferentes áreas para la respectiva revisión, análisis de los informes de gestión relacionados con Planes y Proyectos de la Entidad, la cual se presenta ante la Junta Directiva. Una vez aprobada ante la Junta Directiva se formaliza y se publican en la página web www.imdera.gov.co, y se presenta a la Dirección de Planeación Municipal, donde consolida toda la información de las diferentes secretarías y de las entidades descentralizadas.

Se determina que la Administración Municipal rinde cuentas a la ciudadanía dos veces al año, se refiere a aquellas prácticas en las que las entidades públicas van más allá de dar información a los ciudadanos y dan explicaciones y justificaciones de sus acciones, en espacios presenciales o de manera oral en contacto directo con los ciudadanos; en las que se llevarán a cabo las siguientes actividades:

- Audiencias públicas de rendición de cuentas.
- Consejos comunales.
- Informes de Gestión
- Rendición de Cuentas al Concejo Municipal, cuando este lo solicite.
- Reuniones Mensuales Con Presidentes de Juntas de Acción Comunal. Con el fin de ofrecer espacio y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos y actualización en los diferentes temas.
- Sistema de seguimiento a metas y resultados del Plan de Desarrollo

Estadio Centenario Piso 2 - Tel 7478888
 Correo electrónico contactenos@imdera.gov.co
 Página web: www.imdera.gov.co

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE ARMENIA "IMDERA" NIT 890.003.419 - 5	Código: F-IM-PGG-001
		Fecha: 31/08/2012
	FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 3
		Página 12

4. ESTRATEGIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO

El Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Armenia "IMDERA, buscando mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del Instituto para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, ha creado una página WEB con el <http://www.imdera.gov.co> donde actualizará los programas, trámites y servicios de deporte, recreación y actividad física, que presta la Institución para una información al ciudadano veraz y oportuna, de forma presencial y virtual.

Estrategias para afianzar la cultura de servicio al ciudadano

- ✓ Se fortalecerá la oficina de Atención al ciudadano del IMDERA a través de protocolo para la orientación y canales de interacción, creando relaciones de respeto y mejorando la percepción del ciudadano.
- ✓ El IMDERA permite a los usuarios la presentación de solicitudes o requerimientos a través de diferentes canales, así:
 - Medio escrito: las solicitudes se podrán presentar de manera escrita, las cuales llegan directamente a la Dirección General, como conocimiento desde la alta dirección de los anomalías o PQR que se presentan, para la toma de decisiones, para incluirlas en el Plan de Mejoramiento de Atención al Ciudadano, para lo cual deberán contener como mínimo: Nombres y apellidos del solicitante y/o su representante o apoderado, dirección de correspondencia o correo electrónico para su respectivo contacto, objeto de la solicitud, razones en las que se apoya y relación de documentos que soportan la evidencia.
 - Buzones: Sirve de canal de interacción entre el ciudadano y el IMDERA, por lo cual se encuentra instalado un buzón a la entrada de las oficinas en la sala de recepción, piso 2º del Estadio Centenario.
 - Presencial: si desea realizar su requerimiento o solicitud de manera presencial deberá dirigirse a oficina de atención al ciudadano, en las oficinas de IMDERA o por correo donde deberá ingresar a la página

Estadio Centenario Piso 2 - Tel 7478888
 Correo electrónico contactenos@imdera.gov.co
 Página web: www.imdera.gov.co

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE ARMENIA "IMDERA" NIT 890.003.419 - 5	Código: F-IM-PGG-001
		Fecha: 31/08/2012
		Versión: 3
	FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES	Página 13

mediante el link <http://www.imdera.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos>.

- Telefónico: El usuario se podrá contactar con la línea Armenia 6 7478888 ext. 101.

El Imdera se encuentra realizando jornadas de capacitación al interior de la institución con relación a temas misionales, con el objeto de estar todos articulados y poder todos orientar al ciudadano cumpliendo con nuestros objetivos.

Igualmente la alta dirección programa reuniones de Comité Técnico cada quince (15) funcionarios de cada dependencia, para analizar las irregularidades que afecten el desarrollo de la gestión interna o aún la gestión institucional, con el objeto de prestar un mejor servicio al ciudadano.

LILIAN LOPEZ BARRIOS
Directora General

Estadio Centenario Piso 2 - Tel 7478888
 Correo electrónico contactenos@imdera.gov.co
 Página web: www.imdera.gov.co