




Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 4 : Servicio al Ciudadano							
Dimensión MIPG		1. Talento Humano; 2. Gestión con Valores para Resultados 3. Direccionamiento Estratégico y Planeación					
Política de Gestión y Desempeño Institucional (MIPG)		1.1 Política de Gestión Estratégica del Talento Humano; 2.1 Política de Mejora normativa (ventanilla hacia adentro), 2.2 Política de Servicio al ciudadano (Relación Estado-ciudadano) 3.1 Política de Planeación Institucional					
Subcomponente	Actividades	Recursos (Económico, humano y/o logístico)	Meta o producto	Responsable	Fecha programada (de culminación)	SEGUIMIENTO DE EJECUTORES A 30 de abril de 2019 (Descripción del estado y avance de las acciones desarrolladas por los Responsables de implementarias)	SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCI A 30 de abril de 2019
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Presentar mensualmente a las diferentes áreas y dependencias un informe de evaluación de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas a requerimientos ciudadanos.	Recurso humano: Funcionarios y personal contratistas del Área de Atención al Ciudadano financiado por el proyecto de inversión: Fortalecimiento de la gestión institucional de cara a la ciudadanía	Comunicación oficial	Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos	15/03/2019 15/04/2019 15/05/2019 15/06/2019 15/07/2019 15/08/2019 15/09/2019 15/10/2019 15/11/2019 15/12/2019	Se presentó a las diferentes áreas y dependencias informe de la evaluación de la oportunidad y calidad de las respuestas a PQRDOS con los siguientes números de radicado: 20192400132573, 20192400205653, 20192400264353.	Se verifica la entrega de los informes relacionados de los meses de enero, febrero y marzo, sin embargo, la fecha de entrega del correspondiente al mes de marzo fue el 29 de marzo y no el 15 como se planeara en las fechas programadas de culminación.
	1.2 Presentar trimestralmente a la Secretaría General las estadísticas de los tiempos de respuesta y tipologías de las PQRDOS por cada dependencia, así como los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los ciudadanos.	Recurso humano: Funcionarios y personal contratistas del Área de Atención al Ciudadano financiado por el proyecto de inversión: Fortalecimiento de la gestión institucional de cara a la ciudadanía	Estadísticas del comportamiento de PQRDOS	Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos	15/04/2019 15/07/2019 15/10/2019	Se envió a la Secretaría General las estadísticas de los tiempos de respuesta y tipologías de las PQRDOS por dependencia, así como los resultados de las encuestas de satisfacción.	Se revisa presentación relacionada con INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE DE 2019, en donde se incluyen los temas de tiempos de respuesta y tipologías de la PQRDOS, en donde se incluyen unas conclusiones a las cuales se debe hacer seguimiento
	1.3 Implementar interface para que a las PQRDOS se las asigne su radicado SDOs y ORFEO de manera simultánea.	Recurso humano: Funcionarios y personal contratistas del Área de Atención al Ciudadano y Área de Sistemas. financiado por el proyecto de inversión: Fortalecimiento de la gestión institucional de cara a la ciudadanía Recurso logístico : Interface.	Interface	Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos / Área de Sistemas	30/09/2019	ATN: Se han realizado reuniones para avanzar en la implementación de la interface, así mismo, se envió el procedimiento para la aprobación por parte de la Oficina Asesora de Planeación con memorando 20192400204163 de marzo 28. La Oficina Asesora de Planeación realizó recomendaciones al procedimiento el 8 de abril con el radicado 20191200226713. SISTEMAS: Para la nueva versión del aplicativo de Orfeo se tendrá en cuenta esta interreferencia entre SDOs y Orfeo, actualmente se encuentra en ambiente de pruebas esta compatibilidad y realizar seguimiento desde Orfeo a las solicitudes realizadas, se tiene previsto entrar en producción el 30 de agosto de 2019	ATN: Se ha venido trabajando en la actualización del procedimiento relacionado, teniendo en cuenta lo manifestado por TIC, en cuanto a que se tiene previsto entrar en producción el 30 de agosto de 2019, fecha en la que el procedimiento debe estar publicado en el aplicativo SOLUCIÓN. TIC: En cuanto a la interface, el Área de Sistemas, debe generar la parametrización de la interoperabilidad de los sistemas ORFEO y SDOs, una vez se cuente con el procedimiento actualizado y se generen las necesidades y sus soluciones. Se encuentra en etapa de pruebas y en el segundo semestre se pasara a la etapa de producción.
2.1	Realizar talleres que fortalezcan las competencias de servicio al ciudadano del personal dispuesto en los Superado.	Recurso humano: Funcionarios y personal contratistas del Área de Atención al Ciudadano financiado por el proyecto de inversión: Fortalecimiento de la gestión institucional de cara a la ciudadanía	Listados de asistencia	Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos	15/04/2019 15/06/2019 15/08/2019 15/10/2019 15/12/2019	Se realizó taller de fortalecimiento para los contratistas del IDRD ubicados en los Superado el día 22 de marzo donde se tocaron los siguientes temas: Taller sobre todos y cada uno de los programas y eventos que se manejan desde el Área de Deportes, capacitación plataforma solución, capacitación de la Alcaldía Mayor de Bogotá módulo Ética y Transparencia, Programa Pasaporte Vital y Directrices y recomendaciones vigencia 2019.	Se evidencia a través del acta de reunión del 22 de marzo de 2019 la asistencia de 8 contratistas en el horario de 8am a 5 pm para los temas mencionados en el seguimiento por el área, cumpliendo de esta forma con la actividad para la primera fecha programada de culminación.
	2.2 Divulgar los canales de atención que el IDRD tiene para la ciudadanía por medio de campañas de comunicación a través de redes sociales.	Recurso humano: Funcionarios y personal contratistas del Área de Atención al Ciudadano y de la Oficina Asesora de Comunicaciones financiado por el proyecto de inversión: Fortalecimiento de la gestión institucional de cara a la ciudadanía Recurso logístico: Redes sociales	Publicaciones en Redes Sociales	Oficina Asesora de Comunicaciones / Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos	30/04/2019 30/10/2019	ATN: Se realizó solicitud a la Oficina Asesora de Comunicaciones a través de Orden de Servicios del 2 de abril de 2019, con el fin de difundir los diferentes canales de atención que el IDRD tiene para la ciudadanía. OAC: La Oficina Asesora de Comunicaciones elaboro pieza comunicacional para llevar a cabo la divulgación de los canales de atención del IDRD a la ciudadanía.	ATN: Actividad realizada para la primera fecha establecida del 30 de abril de 2019. OAC: En la página Web se observa en la zona de los banners la pieza de publicidad que lo direcciona a la información.
	2.3 Socializar al interior de sus áreas y dependencias el documento "Caracterización de usuarios" remitido por la Oficina Asesora de Planeación con memorando No. 20191200207024 de fecha 8 de agosto de 2019	Recurso humano: Funcionarios de las áreas y dependencias y personal contratista de las mismas financiado por los proyectos de inversión: Rendimiento deportivo al 100 x 100, Tiempo Escolar Complementario, Deporte mejor para todos, Recreación activa 365, Construcción y adecuación de parques y espacios públicos para todos, Sostenibilidad y	Listas de asistencia de socialización	Área de Recreación Área de Deportes Subdirección Técnica de Parques Oficina Jurídica Área de Atención al Ciudadano	29/02/2019	STC: El 02/03/2019, mediante correo electrónico se socializó la CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, a todo el equipo de la STC, en respuesta el Arq. Dairo Riveros, advierte que en reunión con la OAP, se considero no contemplar dentro de dicha caracterización a los trámites. La inquietud se transmitió a la OAP, mediante correo. STP: Al interior de la Subdirección, se socializó la caracterización informando los jefes de área a todos los funcionarios de planta y contratistas. Luego por correo institucional fue nuevamente socializado las caracterizaciones de usuarios, el 5 de marzo. STRD: El Radicado No 2019120007693 es socializado a todos los responsables de	STP: La fecha programada para ésta actividad, estaba prevista para el 28 de febrero de 2019, actividad que a esa fecha no se cumplió por parte de la STP, no obstante el 5 de marzo de 2019, a través del correo de COMUNIDAD – IDRD se remitió la caracterización de usuarios, precisando es un instrumento que permite identificar las particularidades (características, intereses y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa el IDRD, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, gestionar acciones para la mejora. La OCI recomienda que la socialización no se haga únicamente a través del correo electrónico, es necesario buscar espacios presenciales para que se interiorice dicho documento de forma más eficaz. STRD: Se socializó la caracterización de usuarios mediante radicado No.07693 y se informó a los responsables de los programas por medio de correo electrónico es socializado a todos los responsables de programa y miembros del equipo.

Subcomponente	Actividades	Recursos (Económico, humano y/o logístico)	Meta o producto	Responsable	Fecha programada (de culminación)	SEGUIMIENTO DE EJECUTORES A 30 de abril de 2019 (Descripción del estado y avances de las acciones desarrolladas por los Responsables de Implementarlas)	SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCI A 30 de abril de 2019	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Así mismo, como resultado de la revisión y análisis del mencionado documento, formular acciones que conduzcan a mejorar la interacción con sus grupos de valor y de interés	mejoramiento de parques, espacios de vida, fortalecimiento de la gestión institucional de cara a la ciudadanía	Oportunidades de mejora registradas en solución con el respectivo plan de acción	Secretaría General Subdirección Administrativa y Financiera Área Técnica Oficina Asesora de Comunicaciones		programa y miembros del equipo del Área de Deportes y Recreación los días 9 y 10 de enero de 2019 a través informado en el sistema Orfeo. Evidencia: Orfeo, histórico radicado No. 007693 del 08/01/2019 OAC: Se estará realizando la socialización el día 5 de marzo de 2019, toda vez que por procesos contractuales no se realizó la acción mencionada. ATN: Se realizó socialización de la caracterización de ciudadanos el día 22 de febrero de 2019 con las personas de la Oficina de Atención al Cliente. No se identificaron acciones a llevar a cabo para el mejoramiento de la interacción con los grupos de interés.	STC: Se aportó correo atinente con la socialización, sin embargo dentro del mismo no se apreció adjunto el documento de la caracterización de usuarios a difundir. Se recomienda evidenciar lo pertinente. Por parte de la entidad el 5 de marzo de 2019, a través del correo electrónico de COMUNIDAD – IDRD se remitió la Caracterización de usuarios. OAC: la fecha prevista de cumplimiento fue el 2/28/2019, actividad que no se cumplió teniendo en cuenta que la Oficina informa que la socialización se realizó el 5 de marzo de 2019, sin remitir evidencia de su realización. Adjuntar imagen de un correo electrónico enviado por comunidad IDRD. ATN: Asistieron 7 funcionarios del IDRD de Atención al Ciudadano, dos de planta y 5 contratistas en el horario de 9 a 10 am, en la fecha señalada por ATN.	
	Implementar en la página web un micrositio o una sección particular en la página web donde se publique de manera didáctica la información sobre servicios, actividades y demás información para niños y jóvenes	Recurso humano: Funcionarios y personal contratistas de la Oficina Asesora de Comunicaciones financiado por el proyecto de inversión: Fortalecimiento de la gestión institucional de cara a la ciudadanía Recurso logístico : Página web	Sección implementada en la página web	Oficina Asesora de Comunicaciones		30/06/2019	OAC: La Oficina no reporta seguimiento de esta actividad	OAC: La actividad no se encuentra incumplida por cuanto la fecha programada de culminación es el 6/30/2019, sin embargo, hizo falta el reporte del avance para este trimestre.
	Implementar en la página web un micrositio o una sección particular en la página web donde se publique información sobre servicios, trámites, programas, eventos y actividades, que cumpla con los criterios de accesibilidad para personas discapacitadas auditiva y/o visual.	Recurso humano: Funcionarios y personal contratistas de la Oficina Asesora de Comunicaciones financiado por el proyecto de inversión: Fortalecimiento de la gestión institucional de cara a la ciudadanía Recurso logístico : Página web	Sección implementada en la página web	Oficina Asesora de Comunicaciones		30/09/2019	OAC: La Oficina no reporta seguimiento de esta actividad	OAC: La actividad no se encuentra incumplida por cuanto la fecha programada de culminación es el 9/30/2019, sin embargo, hizo falta el reporte del avance para este trimestre.
	Realizar campañas al interior del IDRD para mejorar la atención que se brinda a la ciudadanía por vía telefónica.	Recurso humano: Funcionarios y personal contratistas de la Subdirección Administrativa Y Financiera y Oficina Asesora de Comunicaciones financiado por el proyecto de inversión: Fortalecimiento de la gestión institucional de cara a la ciudadanía Recurso logístico : Página web	Campaña de comunicación	Subdirección Administrativa y Financiera / Oficina Asesora de Comunicaciones		30/05/2019 30/10/2019	OAC: La Oficina no reporta seguimiento de esta actividad SAF: Esta actividad esta programada a partir del 30 de mayo de 2019 TH: Esta actividad esta programada a partir del 30 de mayo de 2019	OAC: La actividad no se encuentra incumplida por cuanto las fechas programadas de culminación son: 30/05/2019 y 30/10/2019, sin embargo, hizo falta el reporte del avance para este trimestre. SAF: La actividad no se encuentra incumplida por cuanto las fechas programadas de culminación son: 30/05/2019 y 30/10/2019, sin embargo hace falta reportar el avance para este trimestre. TH: La realización de campañas al interior del IDRD para mejorar la atención que se brinda a la ciudadanía por vía telefónica se tiene programada después del 30 de mayo de 2019.
	Divulgar los trámites y servicios que el IDRD ofrece a la ciudadanía por medio de campañas de comunicación a través de redes sociales.	Recurso humano: Funcionarios y personal contratistas del Área de Atención al Ciudadano y de la Oficina Asesora de Comunicaciones financiado por el proyecto de inversión: Fortalecimiento de la gestión institucional de cara a la ciudadanía Recurso logístico : Redes sociales	Publicaciones en Redes Sociales	Oficina Asesora de Comunicaciones / Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos		30/04/2019 30/10/2019	OAC: La Oficina Asesora de Comunicaciones elaboro pieza comunicacional para llevar a cabo la divulgación de los trámites y servicios que IDRD ofrece a la ciudadanía.  ATN: Se realizó solicitud a la Oficina Asesora de Comunicaciones a través de Orden de Servicios del 2 de abril de 2019, con el fin de difundir los trámites y servicios que el IDRD ofrece a la ciudadanía.	OAC: En la página Web se observa en la zona de los banners la pieza de publicidad que lo direcciona a la información de los trámites y servicios disponibles para el público en general relacionados con el IDRD. ATN: Actividad realizada en de acuerdo con Fecha programada de culminación.
	Implementar y socializar una línea de atención exclusiva para denuncias de hechos de corrupción en el IDRD	Recurso humano: Funcionarios y personal contratistas de la Subdirección Administrativa Y Financiera , Oficina Asesora de Comunicaciones , y Oficina de Control Disciplinario Interno financiado por el proyecto de inversión: Fortalecimiento de la gestión institucional de cara a la ciudadanía Recurso logístico : Línea de atención	Línea de atención implementada	Subdirección Administrativa y Financiera / Comunicaciones / Oficina de Control Disciplinario Interno		30/06/2019	OAC: La Oficina no reporta seguimiento de esta actividad. SAF: Se adelanto reunión el 05 de abril de 2019 con la veeduría distrital para recibir indicaciones y recomendaciones para cumplir con el objetivo de implementar una línea de anticorrupción en la entidad. Se anexa: correo electrónico. TH: Se adelanto reunión el 05 de abril de 2019 con la veeduría distrital para recibir indicaciones y recomendaciones para cumplir con el objetivo de implementar una línea de anticorrupción en la entidad. Se anexa: correo electrónico.	SAF: La acción se encuentra en ejecución, sin embargo, se debe tener en cuenta la fecha de terminación de la actividad para no incurrir en incumplimientos. TH: Para la implementación y socialización de una línea de atención exclusiva para denuncias de hechos de corrupción en el IDRD, se el área se reunió con la Veeduría Distrital para recibir indicaciones y recomendaciones de tal forma que se cumpla con el objetivo inicialmente establecido. OCDI: No relacionan gestión a éste respecto
	Promover en la ciudadanía a través de redes sociales, el uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS para la radicación de PQRS.	Recurso humano: Funcionarios y personal contratistas de la Subdirección Administrativa Y Financiera , Oficina Asesora de Comunicaciones , y Oficina de Control Disciplinario Interno financiado por el proyecto de inversión: Fortalecimiento de la gestión institucional de cara a la ciudadanía Recurso logístico : Línea de atención	Publicaciones en Redes Sociales	Oficina Asesora de Comunicaciones / Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos		30/04/2019 30/10/2019	OAC: La Oficina Asesora de Comunicaciones elaboro pieza comunicacional para llevar a cabo la divulgación del uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.  ATN: Se creó un espacio particular en la página web de atención al ciudadano en donde se encuentra el link para la radicación de peticiones a través de Bogotá Te Escucha - SDQS. Se puede verificar la información en el siguiente link: https://www.idrd.gov.co/atencion-al-ciudadano. Asimismo se encuentra el link en el menú principal de la página web de la entidad, a través del listado que aparece en el menú de Atención al Ciudadano.	OAC: En la página Web se observa en la zona de los banners la pieza de publicidad que lo direcciona a los canales oficiales para recibir PQRS, en los que se incluye Bogotá Te Escucha y vincula el link: http://www.bogota.gov.co/sdq. La oficina no informa las redes sociales, ni las fechas en las que se publicó dicha pieza comunicacional. ATN: Actividad realizada en de acuerdo con Fecha programada de culminación.

Subcomponente	Actividades	Recursos (Económico, humano y/o logístico)	Meta o producto	Responsable	Fecha programada (de culminación)	SEGUIMIENTO DE EJECUTORES A 30 de abril de 2019 (Descripción del estado y avance de las acciones desarrolladas por los Responsables de implementarias)	SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCI A 30 de abril de 2019	
	2.1.0	Realizar la depuración y actualización de los contenidos e información disponible en la página web de la entidad. Recurso humano: Funcionarios y personal contratistas de la Oficina Asesora de Comunicaciones financiado por el proyecto de inversión: Fortalecimiento de la gestión institucional de cara a la ciudadanía Recurso logístico: Página web	Esquema de publicación de la información publicado en la sección de transparencia de la página web	Oficina Asesora de Comunicaciones	15/03/2019 15/04/2019 15/05/2019 15/06/2019 15/07/2019 15/08/2019 15/09/2019 15/10/2019 15/11/2019 15/12/2019	OAC: Permanente se esta realizar la depuración y actualización de los contenidos e información disponible en la página web de la entidad. Ver reporte: 2019-enero-abril-esquema-publicacion-informacion	OAC: Se observa en el reporte remitido el título de la información publicada, la frecuencia de actualización que puede ser semanal, mensual, trimestral, anual y cuando se produzcan, así como el lugar de su consulta, la fecha de generación de la información, responsables entre otros aspectos.	
	2.1.1	Sensibilizar a los guardianes de ciclovia sobre los canales oficiales de atención a PQRDS.	Listados de asistencia	Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos / Subdirección Técnica de Recreación y Deporte	30/04/2019 30/10/2019	STRD: A través del Sistema Integrado de Información Ciclo vía - SIIC, plataforma oficial donde se publican todas las novedades, formatos y noticias importantes del programa a los Guardianes y jefes de Ruta, se publica semanalmente un comunicado de novedades, el que se especifica siempre al equipo de trabajo los canales oficiales de atención a PQRS en el Instituto para que sean comunicados a los ciudadanos durante las jornadas de Ciclovia. Evidencias: Pantallazos de los comunicados publicados a través del SIIC Ciclovia y muestra de los comunicados socializados. ATN: Con el fin de socializar a los guardianes de ciclovia sobre los canales oficiales de atención a PQRDS, desde el Área de Recreación se difunde con las actividades el mes la información de los canales. Se adjuntan como soporte los correos enviados desde Atención al Ciudadano para la entrega de la información.	STRD: Mediante el Sistema Integrado de Información Ciclovia - SIIC, se publica semanalmente un comunicado de novedades, donde se especifica siempre al equipo de trabajo los canales oficiales de atención a PQRS en el Instituto para que sean comunicados a los ciudadanos durante las jornadas de Ciclovia. ATN: Aunque el área de ATN refiere socialización sobre los canales de PQRDS a través del Sistema Integrado de Información Ciclovia - SIIC por parte de STRD, es importante participar con el tema en las reuniones presenciales periódicas, adjuntando las evidencias correspondientes.	
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Realizar talleres a los responsable de cada área y dependencia encargados de gestionar la elaboración, suscripción, radicación y registro de la respuesta a las PQRDS, de modo que esta sea oportuna y de calidad para el ciudadano, teniendo en cuenta los procedimientos propios del Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos.	Listados de asistencia	Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos	15/04/2019 15/08/2019 15/11/2019	Se realizó reunión con los responsables del usuario de Bogotá Te Escucha SDQS el día 27 de marzo de 2019, sobre la oportunidad y calidad de las respuestas a PQRDS radicadas ante el IDRD.	Verificada el acta de reuniones, asistieron 7 dependencias para un total de 8 personas, sin embargo, se resalta que no hay evidencia de la asistencia de la OAL, quienes aunque no son misionales, son muy importantes de cara a la ciudadanía.	
	3.2	Realizar sensibilización a los funcionarios y contratistas sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Listados de asistencia	Área de Talento Humano	28/06/2019	TH: El área de Talento Humano realiza la gestión de incluir las necesidades de capacitación de la entidad en el PIC (Plan Institucional de Capacitación), siempre y cuando las áreas manifiesten el desarrollo de algún contenido específico. La actividad planteada de realizar una "Realizar sensibilización a los funcionarios y contratistas sobre el Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano", le corresponde al área o áreas que lideran este tema en la entidad, con apoyo del área de Talento Humano. Por lo anterior, no es responsabilidad de impartir esta sensibilización por parte de Talento Humano.	TH: Si bien la ejecución se encuentra de los tiempos establecidos, es necesario coordinar con las áreas que lideran este tema en la entidad y con apoyo del área de Talento Humano dar cumplimiento de la actividad que debe ser ejecutada en el primer semestre del año según lo establecido previamente.	
	3.3	Informar a los servidores públicos sobre temas concernientes a corrupción (tipologías, sanciones, etc.)	Recurso humano: Funcionarios y personal contratistas de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina de Control Disciplinario Interno financiado por el proyecto de inversión: Fortalecimiento de la gestión institucional de cara a la ciudadanía	Campaña de comunicación	Oficina Asesora de Comunicaciones / Oficina de Control Disciplinario Interno	30/04/2019 30/10/2019	OAC: Se realizó el diseño de las piezas comunicacionales que se encuentran instaladas en los diferentes lugares del IDRD: carteleras  OCDI: Para la última semana de marzo y primera de abril de 2019, se publicó en la intranet un boletín dirigido a funcionarios y contratistas del IDRD, relacionado con la	OAC: Se observa en las instalaciones de Instituto la publicación de las piezas referentes al Plan Anticorrupción. OCDI: Se realizó el Boletín No. 1 de 2019 emitido por la Oficina de Control Disciplinario Interno, el cual fue publicado en la primera semana de abril de 2019. El tema fue "RESPONSABILIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS RESPECTO A LOS BIENES DE PROPIEDAD DEL IDRD", donde relaciona las faltas disciplinarias en que se puede incurrir en caso de no dar debido uso y cuidado.
	3.4	Incluir en los Informes de Gestión de Atención al Ciudadano, la información correspondiente a la percepción del servicio que se presta a los ciudadanos en los SuperCADE, de tal manera que se identifiquen mejoras en la atención.	Recurso humano: Funcionarios y personal contratistas del Área de Atención al Ciudadano financiado por el proyecto de inversión: Fortalecimiento de la gestión institucional de cara a la ciudadanía	Informes de Gestión	Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos	15/04/2019 15/07/2019 15/10/2019 15/01/2020	Se incluyó la información sobre la percepción del servicio de atención al ciudadano que se presta en los Superado en el informe de gestión elaborado por la Secretaría General, con número de radicado 2019200025833.)	De acuerdo con la evidencia del Informe de Gestión del primer trimestre de 2019 enviado por la Secretaría General a la OAI, en su página 9, se hace referencia a la satisfacción al ciudadano en cuanto a la atención de 5 SUPERCADES y teniendo en cuenta el alto nivel de satisfacción, no se generaron acciones de mejora al respecto.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Solicitar el cumplimiento del Procedimiento de Gestión de Respuesta Oportuna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias, el Procedimiento de Evaluación de Oportunidad y Calidad de las Respuestas a las PQRDS y la Resolución IDRD 1195 de 2016.	Comunicación oficial	Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos	30/04/2019 30/10/2019	Se presentó a las diferentes áreas y dependencias informe de la evaluación de la oportunidad y calidad de las respuestas a PQRDS con los siguientes números de radicado: 20192400132573, 20192400205653, 20192400264353, en donde se solicita el cumplimiento de la Resolución 1195 y el procedimiento de Gestión de Respuesta Oportuna a las PQRDS.	Se constata el último párrafo de los memorandos relacionados en la respuesta del área, los que corresponden a los meses de enero, febrero y marzo de la vigencia, en donde se hace referencia al cumplimiento de los procedimientos.	
	4.2	Revisar y actualizar los procesos, procedimientos, guías, manuales, protocolos, seguimiento y trazabilidad de las peticiones entre otros relacionados con el servicio a la ciudadanía.	Formatos actualizados	Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos	30/09/2019	Se están adelantando acciones para la actualización de los documentos descritos en la actividad.	En el seguimiento del área, no se indica que documentación se viene actualizando.	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Implementar en la página web de la entidad salas de discusión o foros donde los ciudadanos puedan participar sobre temas inherentes a la misionalidad del IDRD.	Sección implementada en la página web	Oficina Asesora de Comunicaciones	30/09/2019	OAC: La Oficina no reporta seguimiento de esta actividad.	OAC: La actividad no se encuentra cumplida por cuanto la fecha programada de culminación es el 9/30/2019, sin embargo hace falta reportar el avance para este trimestre.	