



FORMATO ÚNICO
ACUERDO DE GESTIÓN



Concertación de Compromisos Gerenciales y
Competencias Comportamentales

Periodo 2026

Fecha Concertación: 2026-02-26 00:00:22.79

Fecha Aprobación: 2026-02-26 00:00:22.79

1 DATOS GERENTE PUBLICO

PRIMER APELLIDO AGUIRRE	SEGUNDO APELLIDO FUENTES	NOMBRES MARITZA ALEJANDRA
TIPO DE DOCUMENTO C.C ☒ C.E ☐ PAS ☐	NÚMERO DE DOCUMENTO 1013598289	DEPENDENCIA Oficina de Relacionamento Integral con La Ciudadanía
CARGO Jefe Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía		

2 DATOS NOMINADOR

PRIMER APELLIDO GARCIA	SEGUNDO APELLIDO CAÑÓN	NOMBRES DANIEL ANDRES
TIPO DE DOCUMENTO C.C ☒ C.E ☐ PAS ☐	NÚMERO DE DOCUMENTO 79797399	DEPENDENCIA Dirección General
CARGO Director General		

3 COMPROMISOS GERENCIALES

Compromiso Gerencial

Descripción:	Indicador:	Peso porcentual:
Cumplimiento del 100% del Plan de Acción de la Dependencia o Área que lidera	(Número total de acciones ejecutadas en seguimiento a PQRSD, herramientas de medición e implementación de estrategias o proyectos / Número total de acciones programadas en seguimiento a PQRSD, herramientas de medición e implementación de estrategias o proyectos) × 100	60 %
Plan de acción / Hoja de ruta / Hitos		Porcentaje
Implementar y hacer seguimiento integral al proceso de PQRSD y Relacionamento con la Ciudadanía del IDRD, mediante la generación de (12) informes.		20 %
Diseñar, implementar y poner en operación (2) herramientas de medición e informes de análisis para el seguimiento y mejora del proceso de Relacionamento con la Ciudadanía y la gestión de PQRSD.		20 %
Presentar dos (2) estrategias o proyectos institucionales de relacionamiento con la ciudadanía		20 %



FORMATO ÚNICO ACUERDO DE GESTIÓN



Concertación de Compromisos Gerenciales y Competencias Comportamentales

Periodo 2026

Fecha Concertación: 2026-02-26 00:00:22.79

Fecha Aprobación: 2026-02-26 00:00:22.79

Compromiso Gerencial

Descripción:	Indicador:	Peso porcentual:
Fortalecer la gestión administrativa y tecnológica del Proceso de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, mediante la articulación de sistemas de información, el mejoramiento de trámites, la cualificación del equipo y la interoperabilidad para la atención	(Número total de acciones de racionalización, mejora administrativa y herramientas implementadas / Número total de acciones de racionalización, mejora administrativa y herramientas programadas) × 100	10 %
Plan de acción / Hoja de ruta / Hitos		Porcentaje
Elaborar e implementar el manual de racionalización de trámites del IDRD.		3 %
Implementar al menos dos (2) herramienta de medición de satisfacción y/o caracterización ciudadana sobre los servicios del IDRD		3 %
Implementar al menos cuatro (4) acciones o espacios de participación ciudadana institucional durante la vigencia 2026. Plan operativo actividad 10		4 %

Compromiso Gerencial

Descripción:	Indicador:	Peso porcentual:
Fortalecer la cultura de integridad y ética pública en la dependencia, promoviendo la apropiación del Código de Integridad, los valores institucionales y las buenas prácticas en el ejercicio de la función pública.	(Número de actividades de fortalecimiento de la integridad implementadas / Número de actividades programadas) × 100	10 %
Plan de acción / Hoja de ruta / Hitos		Porcentaje
Liderar (1) jornada de apropiación y seguimiento del Código de Integridad mediante espacios de reflexión y análisis de casos aplicados a la gestión de la dependencia.		4 %
Capacitación sobre el Código de integridad ORIC		3 %
Campaña de comunicación y divulgación en donde las conductas que caracterizan a la ORIC en temas relacionados al condigo de integridad		3 %

Compromiso Gerencial

Descripción:	Indicador:	Peso porcentual:
Fortalecer la cultura organizacional de la dependencia mediante la implementación de prácticas que promuevan el sentido de pertenencia, la mejora continua y la generación de valor en la gestión institucional.	(Número de acciones de fortalecimiento de la cultura organizacional implementadas / Número de acciones programadas) × 100	10 %
Plan de acción / Hoja de ruta / Hitos		Porcentaje
Implementar (1) espacio de fortalecimiento de la cultura organizacional, incluyendo retroalimentación, reconocimiento y mejora de prácticas internas del equipo.		3 %
Realizar cuatro (4) jornadas de capacitación y/o sensibilización sobre la gestión oportuna y de calidad de las PQRDS, lenguaje claro, protocolo y manual de Servicio a la Ciudadanía, accesibilidad, trámites y servicios ofertados por el IDRD y gestión administrativa. Plan operativo actividad 7		4 %
Realizar cuatro (4) reuniones de seguimiento el equipo técnico de relacionamiento con la ciudadanía del IDRD Plan operativo actividad 2		3 %



FORMATO ÚNICO
ACUERDO DE GESTIÓN



Concertación de Compromisos Gerenciales y
Competencias Comportamentales

Periodo 2026

Fecha Concertación: 2026-02-26 00:00:22.79

Fecha Aprobación: 2026-02-26 00:00:22.79

Compromiso Gerencial

Descripción:	Indicador:	Peso porcentual:
Fortalecer las capacidades técnicas y comportamentales del equipo de trabajo, promoviendo el desarrollo de competencias, liderazgo y trabajo colaborativo para mejorar los resultados de la dependencia.	(Número de acciones de fortalecimiento de capacidades implementadas / Número de acciones programadas) × 100	10 %
Plan de acción / Hoja de ruta / Hitos		Porcentaje
Gestionar e implementar (2) acciones de capacitación y fortalecimiento de competencias técnicas y comportamentales del equipo de trabajo.		4 %
Realizar la actualización y/o formulación de los documentos del proceso, en concordancia con las políticas distritales y nacionales de servicio a la ciudadanía		3 %
Generar espacio de integración con el equipo de la ORIC que permita fortalecer competencias y clima laboral, que propenda por el cumplimiento de las metas propuestas.		3 %

4

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Competencia Comportamental

Nombre:	Definición:
Planeación	Determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas

Conductas Asociadas

- Hace seguimiento a la planeación institucional, con base en los indicadores y metas planeadas, verificando que se realicen los ajustes y retroalimentando el proceso
- Establece los planes de acción necesarios para el desarrollo de los objetivos estratégicos, teniendo en cuenta actividades, responsables, plazos y recursos requeridos; promoviendo altos estándares de desempeño
- Optimiza el uso de los recursos



FORMATO ÚNICO
ACUERDO DE GESTIÓN



Concertación de Compromisos Gerenciales y
Competencias Comportamentales

Periodo 2026

Fecha Concertación: 2026-02-26 00:00:22.79

Fecha Aprobación: 2026-02-26 00:00:22.79

Competencia Comportamental

Nombre: Liderazgo efectivo	Definición: Gerenciar equipos, optimizando la aplicación del talento disponible y creando un entorno positivo y de compromiso para el logro de los resultados
--	---

Conductas Asociadas

- Fomenta la comunicación clara y concreta en un entorno de respeto
- Crea compromiso y moviliza a los miembros de su equipo a gestionar, aceptar retos, desafíos y directrices, superando intereses personales para alcanzar las metas
- Forma equipos y les delega responsabilidades y tareas en función de las competencias, el potencial y los intereses de los miembros del equipo

Competencia Comportamental

Nombre: Integración a la Cultura Organizacional	Definición: Disposición para conocer el contexto institucional, aceptar y apropiar las normas, reglamentos, procedimientos y características de la entidad, la dependencia o el equipo de trabajo al que pertenece.
---	---

Conductas Asociadas

- Su actitud le permite integrarse y aportar al equipo de trabajo, reconoce los avances, logros y desarrollos alcanzados por la entidad o la dependencia
- Cuando la necesidad del servicio lo amerita, se muestra dispuesto a participar de las actividades requeridas por la entidad.
- Reconoce, valora y da un trato digno a todas las personas sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición, incorporando el Respeto como un valor característico del servicio público, que hace parte de los valores institucionales de la entidad.

Competencia Comportamental

Nombre: Toma de decisiones	Definición: Elegir entre dos o más alternativas para solucionar un problema o atender una situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión
--	---

Conductas Asociadas

- Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre teniendo en consideración la consecución de logros y objetivos de la entidad
- Toma en cuenta la opinión técnica de los miembros de su equipo al analizar las alternativas existentes para tomar una decisión y desarrollarla
- Elige con oportunidad, entre las alternativas disponibles, los proyectos a realizar, estableciendo responsabilidades precisas con base en las prioridades de la entidad



FORMATO ÚNICO
ACUERDO DE GESTIÓN



Concertación de Compromisos Gerenciales y
Competencias Comportamentales

Periodo 2026

Fecha Concertación: 2026-02-26 00:00:22.79

Fecha Aprobación: 2026-02-26 00:00:22.79

Competencia Comportamental

Nombre:

Orientación al usuario y al ciudadano

Definición:

Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.

Conductas Asociadas

- Valora y atiende las necesidades y peticiones de los usuarios y de los ciudadanos de forma oportuna.
- Reconoce su interdependencia entre su trabajo y otros.
- Establece el mecanismo para conocer las necesidades e inquietudes de los usuarios y ciudadanos.

5

FIRMA ELECTRÓNICA

Enviado por el Gerente Público: 2/25/26, 10:57 PM

Aprobado por Nominador: 2/26/26, 12:00 AM

Documentro electrónico: EGC_1865_9893e185-f98a-4917-9aee-5a391e85dc92