

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 4 : Servicio al Ciudadano							
Dimensión MIPG		1. Talento Humano; 2. Gestión con Valores para Resultados 3. Dirección Estratégico y Planeación					
Política de Gestión y Desempeño Institucional (MIPG)		1.1 Política de Gestión Estratégico 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 31 de agosto de 2019 (Descripción del estado y avance de las acciones desarrolladas por los Responsables de Implementación)	SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCI A 31 de agosto de 2019
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Dirección 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 PQRDS con los siguientes números de radicado: -Enero: 133133 y 152573 -Febrero: 205683 y 207423 -Marzo: 271653 -Abril: 336003 y 343073 -Mayo: 444453 y 454673 -Junio: 495253 y 517873 -Julio: 560153 y 569433 Cabe resaltar que los informes se generan mes vencido y actualmente se está trabajando en el informe del mes de agosto.	Se viene presentando mensualmente un informe de evaluación a la calidad y oportunidad de las respuestas en el mes siguiente al periodo a reportar.
	1.2 Presentar trimestralmente a la Secretaría General las estadísticas de los tiempos de respuesta y tipologías de las PQRDS 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 PQRDS	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 PQRDS por dependencia, así como los resultados de las encuestas de satisfacción.	De acuerdo con la evidencia entregada a la OCI (Presentación en PP), se puede visualizar que en la diapositiva No. 5 se presenta la estadística en cuanto a los tiempos de respuesta, sin embargo, no se adjunta evidencia de la reunión en la que se presentó tal información.
	1.3 Implementar interfaz para que a las PQRDS se les asigne su radicado SDQS 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: Interfase	Interfase	Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos / Área de Sistemas	30/09/2019	ATN: Con el fin de dar cumplimiento a esta acción se realizó la contratación de un recurso humano que tiene como objeto de contrato "Prestar servicios profesionales ... en la implementación de la interfaz de integración de los sistemas ORFEO y SDQS". Así mismo se han venido realizando reuniones de seguimiento, las cuales se realizaron en las siguientes fechas: -14 de agosto -22 de agosto -28 de agosto -4 de septiembre Y finalmente, se emitió el memorando 20192400532073 y se están elaborando los procedimientos necesarios. GTIC: Se realizó entrega técnica de la integración de orfeo a sdqs mediante memorando No. 20193000506033	ATN: Se ha venido trabajando en la implementación de la interoperabilidad del los sistemas SDQS y ORFEO, se evidencian reuniones sobre el tema a través de las actas suministradas como evidencia de la acción, sin embargo, es importante considerar que la fecha de compromiso vence el próximo 30 de septiembre de 2019 y se espera que dicha interoperabilidad se encuentre en funcionamiento. Se debe tener presente que los procedimientos internos deben ser actualizados y publicados de acuerdo con el quehacer en este tema por parte de las diferentes dependencias. GTIC: Para la interoperabilidad del SDQS con el sistema de gestión documental – ORFEO, se planteó para la vigencia, generar la integración de los dos sistemas procurando que aúnen esfuerzos en pro de las actividades de registro y gestión de las PQRS presentadas por los ciudadanos; la tarea del área de sistemas consistió en adecuar la operación del sistema Orfeo con el SDQS, adecuación tecnológica que se encuentra en proceso de pruebas por parte del área de servicio al ciudadano. Por otro lado se le recuerda al área que el compromiso vence el 30 de septiembre.
2.1	Realizar talleres que fortalezcan las competencias de servicio al ciudadano del personal dispuesto en los SuperCADE.	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 IDR ubicados en los SuperCADE, en los que se dictaron temas como Ética y transparencia, Coaching Organizacional, Didácticas para una Ciudadanía Inconforme, Competencias eficientes en atención a la ciudadanía, Inteligencia Social, actualización en los programas de recreación y deportes, manual y protocolo de atención al ciudadano, uso de Orfeo, SIM, Guía de trámites y servicios, SUIT, y otros temas adicionales. Las fechas en las que se dictaron las capacitaciones son las siguientes: -22 de marzo -24 de mayo -21 de junio -27 de julio -22 de agosto	Se vienen realizando los talleres planteados para el fortalecimiento de las competencias de acuerdo con las evidencias suministradas a la OCI. Si bien es cierto que se realizan con la periodicidad establecida, se llevan a cabo en fechas posteriores a la programada de culminación en todos los casos.
	2.2 Divulgar los canales de atención que el IDR 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 IDR tiene para la ciudadanía. OAC: La Oficina Asesora de Comunicaciones elaboró pieza comunicacional para llevar a cabo la divulgación de los canales de atención del IDR a la ciudadanía.	ATN: La fecha prevista para el segundo cuatrimestre vence el 30 de octubre de 2019, por lo tanto sin vencimiento; En lo concerniente a la fecha de compromiso de 30 de abril de 2019, fue reportado en el primer corte de seguimiento de 2019. OAC: Se evidenció el cumplimiento de esta actividad para el primer cuatrimestre de la vigencia. La fecha de publicación de la próxima divulgación es el 30 de octubre.
	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. 20191200007693 de fecha 8 de enero de 2019. 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	Recurso humano: Funcionarios de las áreas y dependencias y personal contratista de las mismas financiado por los proyectos de inversión: Rendimiento deportivo al 100 + 100, Tiempo Escolar Complementario, Deporte mejor para todos, Recreación activa 365, Construcción y adecuación de parques y equipamientos para todos, Sostenibilidad y mejoramiento de parques, espacios de vida, fortalecimiento de la gestión institucional de cara a la ciudadanía	Listas de asistencia de socialización Oportunidades de mejora registradas en isolución con el respectivo plan de acción	Área de Recreación Área de Deportes Subdirección Técnica de Parques Oficina Jurídica Área de Atención al Ciudadano Secretaría General Subdirección Administrativa y Financiera Área Técnica Oficina Asesora de Comunicaciones	28/02/2019	STRD: Sin novedad a la fecha. 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. 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. SAF: Acción no reportada OAC: Refiere socialización a realizar el 5 de marzo	STRD: La Subdirección Técnica de Recreación y Deportes para el primer seguimiento de la vigencia 2019, socializó la caracterización de usuarios mediante radicado No.07693 y se informó a los responsables de los programas por medio de correo electrónico; así mismo, es socializado a todos los responsables de programa y miembros del equipo, no presenta novedades debido a que la culminación de esta actividad fue el 28/02/2019. Por otro lado, no se observó el análisis de la caracterización de usuarios y no se evidencia seguimiento en la formulación de acciones de mejora en sus grupos de valor por parte de la Subdirección. STP: Es necesario que la STP soporte las actividades de socialización de la caracterización de usuarios, adicionalmente la OCI recomienda que se haga en el marco de las diferentes reuniones con los administradores de parques y no sea únicamente a través de correo institucional, toda vez que existen parques que no cuentan con equipos de cómputo ni conexión a internet. Adicionalmente, no se observó el resultado de la revisión y análisis del mencionado documento, donde se formule acciones que conduzcan a mejorar la interacción con los grupos de valor y de interés, por lo que es necesario que se soporte lo actuado frente a la segunda actividad ATN: De acuerdo con la evidencia suministrada a la OCI, se llevó a cabo la socialización de Caracterización a usuarios en la fecha señalada, a la que asistieron 6 personas de Servicio al Ciudadano. OAC: No se evidencia gestión relacionada con esta actividad, ni en la socialización de la caracterización de usuarios ni en la formulación de acciones que mejoren la interacción de los grupos de valor de esta dependencia. SAF: No se evidencia ni seguimiento ni soporte de la acción OAC: No se adjuntan listados de asistencia que evidencien el cumplimiento de la actividad.

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 31 de agosto de 2019 (Descripción del estado y avance de las acciones desarrolladas por los Responsables de implementarlas)	SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCI A 31 de agosto de 2019	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.4	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	https://www.idrd.gov.co/transparencia/informacion-interes/informacion-ninos-y-ninas 	Se evidencia la creación del micrositio donde se publican de manera didáctica la información sobre servicios, actividades y demás información para niños y jóvenes
	2.5	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 discapacidad 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	La oficina no reporta ejecución de esta actividad	A pesar que la actividad se encuentra en plazo para su ejecución, a la fecha no reporta avance por lo que se recomienda agilizar su implementación teniendo en cuenta la importancia para la inclusión social y acceso de la información por parte de población en condición de discapacidad auditiva y/o visual.
	2.6	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	SAF: Acción no reportada OAC: Se realizó divulgación al interior del IDRD a través del correo Comunidad el 28 de mayo de 2019 "10 TIPS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN TELEFÓNICA" 	SAF: No se evidencia ni seguimiento ni soporte de la acción OAC: Se verifica en correo electrónico del 28 de mayo de los corrientes, la divulgación a la comunidad de tips para mejorar la atención telefónica
	2.7	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	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 elaboró pieza comunicacional para llevar a cabo la divulgación de los trámites y servicios que IDRD ofrece a la ciudadanía.	ATN: La fecha prevista para el segundo cuatrimestre vence el 31 de octubre de 2019, por lo tanto sin vencimiento. En lo concerniente a la fecha de compromiso de 30 de abril de 2019, fue reportado en el primer corte de seguimiento de 2019. OAC: Se evidencia el cumplimiento para el primer cuatrimestre de esta actividad. La fecha del próximo vencimiento es 30/10/2019.
	2.8	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	En reunión de 18 de junio de 2019, a la cual asistieron el Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, la Responsable del Área de Talento Humano y la Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario, se hizo una revisión de todos los canales dispuestos por el IDRD para que la ciudadanía presente sus peticiones, quejas, reclamos y recomendaciones, para llegar a la conclusión que todos los canales existentes son suficientes para que se presenten las quejas por corrupción. Teniendo en cuenta que se cuenta con una línea telefónica en la cual se recogen todas las quejas, se consideró que no era necesario implementar una línea adicional. De la reunión celebrada se levantó un acta, la cual se anexa a esta matriz. SAF: Acción no reportada OAC: La Oficina Asesora de Comunicaciones elaboró pieza comunicacional para llevar a cabo la divulgación del uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Se evidencia acta de reunión sostenida por los responsables de atender esta meta, encontrando que efectivamente el área de comunicaciones cuenta con los medios suficientes para satisfacer las necesidades de los interesados, indicando cada uno de estos en forma clara, lo que nos permite ver que esta meta se venía cumpliendo. OAC: Se evidencia pieza comunicacional para el cumplimiento de esta actividad
	2.9	Promover en la ciudadanía a través de redes sociales, el uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS para la radicación de PQRDS.	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	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 . Así mismo 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: La Oficina Asesora de Comunicaciones elaboró pieza comunicacional para llevar a cabo la divulgación del uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	ATN: Se verifica la información suministrada por el proceso en el link referido. OAC: Actividad cumplida en el pasado cuatrimestre.
	2.10	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	Permanente se está realizando la depuración y actualización de los contenidos e información disponible en la página web de la entidad. Ver reporte: Esquema_de_publicaciones_enero-agosto-2019 (2)	Se evidencia información de depuración en archivo adjunto

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 31 de agosto de 2019 (Descripción del estado y avance de las acciones desarrolladas por los Responsables de implementarlas)	SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCI A 31 de agosto de 2019	
2.11	Sensibilizar a los guardianes de ciclovia sobre los canales oficiales de atención a PQRDS.	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 / Subdirección Técnica de Recreación y Deporte	30/04/2019 30/10/2019	STRD: A través del Sistema Integrado de Información Ciclovia - 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 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 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: La Subdirección Técnica de Recreación y Deportes a través del Sistema Integrado de Información Ciclovia- SIIC, publica un comunicado de novedades, en el que se especifica los canales de atención a PQRS. Por otro lado, se observa en los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2019, los comunicados oficiales que realiza el programa de Ciclovia, en donde les solicita a los guardianes aprenderse y tener presente los canales de comunicación que tienen los usuarios para remitir sus quejas, peticiones o felicitaciones. Los canales de atención que maneja el programa son los siguientes: Correo electrónico: atrcliente@idrd.gov.co Plataforma web Bogotá Te Escucha - SDOs: http://www.bogota.gov.co/sdq PBX: (571) 6 60 54 00 Extensión 251,252,265 Por escrito: Calle 63 No. 59 A 06 – Horario de atención para radicación en el IDRD: 7 a.m. a 6 p.m. ATN: No se evidenciaron listados de asistencia relacionada con la sensibilización propuesta a los guardianes de ciclo via sobre los canales oficiales de atención a PQRDS, solamente los correos referidos por el proceso respecto a la entrega de información.	
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.	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 15/08/2019 15/11/2019	Se han realizado 14 reuniones con las diferente áreas y dependencias sobre temas de oportunidad y calidad a las respuestas a PQRDS	Para el cuatrimestre mayo - agosto, y teniendo en cuenta la actividad planteada y con base en las evidencias entregadas a la OCI, se llevaron a cabo 6 talleres relacionados con PQRDS, en las siguientes fechas: 3/05/2019-7 asistentes 22/07/2019- 12 asistentes 23/08/2019- 17 asistentes por taller (Se realizaron dos talleres) 29/08/2019 - 13 asistentes
	3.2	Realizar sensibilización a los funcionarios y contratistas sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Recurso humano: Funcionarios y personal contratistas del Área de Talento Humano financiado por el proyecto de inversión: Fortalecimiento de la gestión institucional de cara a la ciudadanía	Listados de asistencia	Área de Talento Humano	28/06/2019	Esta actividad no es competencia del Área de Talento Humano	Teniendo en cuenta que la Oficina Asesora de Planeación es la responsable de coordinar la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se recomienda que se revise esta actividad de manera conjunta entre el Talento Humano y la OAP pues la sensibilización sobre este aspecto es importante para la gestión anticorrupción y no se está cubriendo por flujo inadecuado de comunicación.
	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	OCID: El 12 de junio de 2019 y por una semana se publicó en la Intranet del IDRD, por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno, un boletín informativo en el cual se pusieron en conocimiento de funcionarios y contratistas, la inhabilidad sobreviniente para ejercer cargos públicos cuando, los funcionarios son sancionados disciplinariamente tres o más veces dentro de los últimos cinco años, por faltas leves o graves a título de dolo. También se hizo referencia a las faltas gravísimas de los supervisores e interventores de contratos, que fueron introducidas por la Ley 1474 de 2011. Se anexa a la presente matriz copia del boletín publicado. OAC: Se realizó el diseño de las piezas comunicacionales que se encuentran instaladas en los diferentes lugares del IDRD: carteleras	OCID: Se adjunta soporte del boletín, con lo que se cumple con esta actividad. OAC: Se evidencian piezas comunicacionales para el periodo analizado
	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 SuperCADE en el informe de gestión elaborado por la Secretaría General, con número de radicado 225833 y 458413.	En los Informes de Gestión según radicados 20192000225833 y 20192000458413 de los días 9 de abril y 12 de julio de 2019 respectivamente, de la Secretaría General a la OAP, bajo el aparte denominado "Atención en SuperCADE", se hace mención de la percepción del servicio que se presta a los ciudadanos en los SuperCADE y teniendo en cuenta sus altas calificaciones, no se identificaron mejoras en la atención para ninguno de los dos trimestres reportados.
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.	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	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.	La fecha prevista para el segundo cuatrimestre vence el 31 de octubre de 2019, por lo tanto sin vencimiento. En lo concerniente a la fecha de compromiso de 30 de abril de 2019, fue reportado en el primer corte de seguimiento de 2019.
	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.	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	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.	Actividad en proceso con fecha de culminación vigente
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.	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	La Oficina Asesora de Comunicaciones no reporta ejecución de esta actividad	A pesar que la actividad se encuentra en plazo para su ejecución, a la fecha no reporta avance por lo que se recomienda agilizar su implementación teniendo en cuenta la importancia de promover la participación de la ciudadanía a través de espacios en la página web.