

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano								
Componente 4: Servicio al Ciudadano								
Dimensión MPD		1. Talento Humano, 2. Gestión con Valores para Resultados 3. Desarrollo Estratégico y Planificación						
Política de Gestión y Desempeño Institucional (MPD)		1.1 Política de Gestión Estratégica del Talento Humano; 2.1 Política de Mejora Normativa (existente hacia adelante); 2.2 Política de Servicio al Ciudadano (Relación Estado-ciudadano) 3.1 Política de Planificación Institucional						
Subcomponente	Actividades	Recursos (económicos, humanos y/o logísticos)	Meta o producto	Responsable	Fecha programada (de calificación)	SEGUIMIENTO DE EJECUCIONES A 31 de diciembre de 2019 (Observación del estado y avance de las acciones desarrolladas por los Responsables de Implementación)	SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO -OCI- A 31 de diciembre de 2019	
Desarrollo de estructuras administrativas y de desarrollo estratégico	1.1	Presentar mensualmente a las diferentes áreas dependencias un informe de evaluación de calidad oportunidad de las respuestas, entidades, a requerimiento 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 enviaron los memorandos 3111, 3733, 3793, 4822, 13113, 20561, 11257, 11588, 20722, 24113, 23201, 27161, 28383, 34373, 35033, 38373, 38533, 44443, 45453, 46463, 49223, 13493, 14493, 49743, 49743, 51973, 56013, 59413, 59513, 67703, 67803, 67803, 72563, 74113, 72203, 69313, 76123, en donde se informa a las áreas dependientes los resultados de la evaluación de oportunidad y calidad de la respuesta a los requerimientos interpusos ante el IDRD.	Se envían las evidencias administradas, se viene presentando mensualmente informe de evaluación de la calidad y oportunidad de las respuestas en el mes siguiente al periodo a reportar, operando conforme al correspondiente al día 15 de diciembre de 2019, el que no está relacionado en las evidencias.
	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 las evidencias entregadas a la OCI (Presentación de Informe de Petición, Quejas y Reclamos, en Power Point por trimestre) se constata el cumplimiento de la actividad.
	1.3	Implementar interfaz para que a las PQRDs se los agrupe radicado SODS 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 Recursos logísticos: Interfaz	Interfaz	Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos / Área de Sistemas	30/09/2019	SC: Con el fin de dar cumplimiento a esta acción se realizó la contratación de un recurso humano que tiene como objeto de funciones "Proveer servicios profesionales... en la implementación de la interfaz de integración de los sistemas ORFEO y SODS" Al momento se han venido realizando reuniones de seguimiento, las cuales se realizaron en las siguientes fechas: 24 de agosto 22 de agosto 28 de agosto 4 de septiembre Faltaba realizar se están realizando pruebas directamente con las dependencias el 28 de septiembre con la Subdirección Administrativa y Financiera y el 6 de septiembre con el Área de Deportes.	Se ha venido trabajando en la implementación de la interoperabilidad de los sistemas SODS y ORFEO, se evidencian reuniones sobre el tema a través de las actas sustentadas como evidencia de la acción, sin embargo, la actividad continua en proceso y no se cerró en la fecha programada de calificación.
2.1	Realizar talleres que fortalezcan las competencias de servicio al ciudadano del personal dispuesto en los SuperCADE.	Recursos humanos: 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 SuperCADE, en los que se trataron temas como Ética y transparencia, Coaching Organizacional, Didáctica para una Ciudadanía Inclusiva, Competencias afines para atención al ciudadano, Inteligencia Social, actualización en los programas de recreación y deportes, manual y protocolo de atención al ciudadano, uso de Oficio, SMA, Guía de trámites y servicios, SUT, y otros temas adicionales. Las fechas en las que se dictaron las capacitaciones son las siguientes: 22 de marzo 24 de marzo 21 de junio 25 de julio 22 de agosto 20 de octubre	Dando continuidad a la actividad respecto al segundo cuatrimestre, se refina una capacitación adicional llevada a cabo en el tercer cuatrimestre (20 de octubre de 2019), de la que no se evidencian los listados correspondientes, es importante documentar la totalidad de la vereda en el seguimiento por parte del ejecutor de la actividad.	
	2.2	Difundir los canales de atención que el IDRD tiene para ciudadanía por medio de campañas de comunicación a través de redes sociales.	Recursos humanos: 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 Recursos logísticos: Redes sociales	Publicaciones en Redes Sociales	Oficina Asesora de Comunicaciones / Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos	30/04/2019 30/10/2019	SC: Se realizaron solicitudes de servicio a la Oficina Asesora de Comunicaciones con el fin de difundir los diferentes canales de atención que el IDRD tiene para la ciudadanía, en la siguiente fecha: 24 de abril 14 de mayo Adicionalmente, se publicó la información en los siguientes links de la página web de la entidad: https://www.idrd.gov.co/transparencia/Atencion-ciudadano/verde-principal https://www.idrd.gov.co/Atencion-a-ciudadano https://www.idrd.gov.co/Atencion-a-ciudadano/Documentos/20190115-carta-trato-digno.pdf OAC: En la página web se encuentran publicados los diferentes canales de atención : https://www.idrd.gov.co/Atencion-a-ciudadano	SC: Revisada la información relacionada se da por cumplida la actividad OAC: Se cumple la actividad. De conformidad con evidencia presentada por el área. Es importante tener en cuenta las fechas
2.3	Socializar al interior de sus áreas y dependencias el documento "Caracterización de usuarios" remitido por Oficina Asesora de Planeación con memorando No. 201912000799 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 e interés.	Recursos humanos: Funcionarios de las áreas y dependencias y personal contratista de las mismas. Financiado por los proyectos de inversión: Rendimiento deportivo al 100 y 100, Tiempo Escolar Complementario, Deporte mejor para todos, Recreación activa 360, Construcción y adecuación de parques y equipamientos para todos, Sostenibilidad y equipamiento 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 solución 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	STP: Al interior de la Subdirección, se socializó informando mediante Oficio, la caracterización enviada con radicado 201912000799 del 8 de enero informando los planes de área a todos los funcionarios de planta y contratistas. Luego por correo institucional fue nuevamente socializada la caracterización de usuarios, el 6 de marzo. SC: El 01/03/2019, mediante correo electrónico se socializó la CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, a todo el equipo de la STC, en respuesta al Arq. Dairo Trejos, además que en reunión con la OAC, se consideró no contemplar dentro de dicha caracterización a los turistas, la información se transmitió a la OAC, mediante correo. PE: El documento caracterización de usuarios del IDRD fue socializado con los responsables del trámite permitiendo para un tiempo el salón presidente del IDRD (DPA), donde la subdirección tiene influencia y contacto directo con la ciudadanía. SC: Se realizó socialización de la caracterización de usuarios del 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. SMF: El documento caracterización de usuarios del IDRD fue socializado con los responsables del trámite permitiendo para un tiempo el salón presidente del IDRD (DPA), donde la subdirección tiene influencia y contacto directo con la ciudadanía. OAC: El documento caracterización de usuarios del IDRD fue socializado con los responsables del trámite de reconocimiento y avales deportivos quienes tienen relación directa con la ciudadanía.	STP: La OCI observó que el 5 de marzo se envió a través del correo de comunidad IDRD al envío de la caracterización de usuarios, adicionalmente este documento fue remitido a través del aplicativo ORFEO con radicado 201912000799 del 08/01/2019, por lo que la actividad se cumplió, sin embargo la OCI recomienda que se haga en el marco de las diferentes reuniones con los administradores de parques y no via únicamente a través del correo institucional, tal vez que estos parques que no cuentan con equipos de delegados se conecte e informe. STC: Las evidencias de esta socialización no se reportaron por esta dependencia. Se evidenció registro de la impartición de la capacitación "REPLANTAR ESTA OBSERVACIÓN PUES DENTRO DE LOS RESPONSABLES ESTÁ EL ÁREA TÉCNICA DE LA STC." PE: Se realizó la socialización para el proceso relacionado, que tiene relación directa con la atención a la ciudadanía, como evidencia de esta actividad se tienen las listas de asistencia. SC: 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. SMF: De acuerdo con la evidencia este documento fue socializado por la STP. TC: No reportó información para esta actividad SC: No se reportó información relacionada con la actividad por parte de la Secretaría General OAC: No se adjuntan listas de asistencia a la socialización al interior del área STC: Se realizó la socialización de caracterización de usuarios por medio de correo electrónico los días 27 y 30 de noviembre de 2019 como se evidencian en los soportes evidenciados. OAC: Se realizó la Socialización para el trámite de reconocimiento y avales deportivos, que tiene relación directa con la atención a la ciudadanía, como evidencia de esta actividad se tienen las listas de asistencia.	

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 4: Servicio al Ciudadano							
Dimensión MPD							
		1. Talento Humano, 2. Gestión con Valores para Resultados 3. Desarrollo Estratégico y Planificación					
Política de Gestión y Desempeño Institucional (MPD)							
		1.1 Política de Gestión Estratégica del Talento Humano, 2.1 Política de Mejora Normativa (evolución hacia adelante), 2.2 Política de Servicio al Ciudadano (Relación Estado-ciudadano) 3.1 Política de Planificación Institucional					
Subcomponente	Actividades	Recursos (Económicos, humanos y/o legítimos)	Meta o producto	Responsable	Fecha programada (de validación)	SEGUIMIENTO DE EJECUCIONES A 31 de diciembre de 2019 (Overseer del estado y avance de las acciones desarrolladas por los Responsables de Implementación)	SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCI A 31 de diciembre 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 legítimo: Página web	Sección implementada en la página web	Oficina Asesora de Comunicaciones	30/05/2019	https://www.ideal.gov.co/transparencia/informacion-interna/informacion-ninos-y-juvenes	El micrositio funciona con normalidad
	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 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 legítimo: Página web	Sección implementada en la página web	Oficina Asesora de Comunicaciones	30/09/2019	Cumplimiento al 30 de septiembre de 2019: 100% En la página web: https://www.ideal.gov.co/transparencia/control/informacion-poblacion-vulnerable . En este enlace encuentra la información relacionada con el micrositio con criterios de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva y visual	Se evidencia cumplimiento de la actividad verificado el link
	2.6	Realizar campañas al interior del IDRD para mejorar 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 legítimo: Página web	Campaña de comunicación	Subdirección Administrativa y Financiera / Oficina Asesora de Comunicaciones	30/05/2019 30/10/2019	TRE: Se realizó el 30 de octubre la divulgación de 10 tips para mejorar la atención telefónica con la ciudadanía, a través del correo institucional Comandante IDRD DAC: Cumplimiento al 30 de octubre de 2019: 100% Indicador de divulgación al interior del IDRD a través del correo Comunal el 30 de octubre de 2019 "10 TIPS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN TELEFÓNICA" SMF: Se realizó el 30 de octubre la divulgación de 10 tips para mejorar la atención telefónica con la ciudadanía, a través del correo institucional Comandante IDRD	Se verificó en correo comunal el envío de los 10 tips para mejorar la atención telefónica con el cliente interno y externo, el 30/10/2019
	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 legítimo: Redes sociales	Publicaciones en Redes Sociales	Oficina Asesora de Comunicaciones / Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos	30/04/2019 30/10/2019	SC: Se realizaron actividades de servicio a la Oficina Asesora de Comunicaciones con el fin de difundir los diferentes trámites y servicios que el IDRD ofrece a la ciudadanía en las siguientes fechas: 2 de abril 27 de agosto 10 de octubre DAC: A través de la solicitud No. 914 La Oficina Asesora de Comunicaciones socializó a través de la página web los trámites y servicios que IDRD ofrece a la ciudadanía. En redes sociales referencié el 11 de octubre de 2019	SC: Revisada la evidencia entregada por el proceso de Servicio a la Ciudadanía, se solicitó a la Oficina Asesora de Comunicaciones el envío de una guía y divulgación de los trámites y servicios del IDRD por difundir en redes sociales bajo la orden de servicio No. 247 DAC: Se da cumplimiento de actividad Divulgar los trámites y servicios que el IDRD ofrece a la ciudadanía por medio de campañas de comunicación a través de redes sociales, con fecha 11 de octubre de 2019, reportando tener en cuenta los planes programados para la actividad.
	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 y 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 legítimo: Línea de atención	Línea de atención implementada	Subdirección Administrativa y Financiera / Comunicaciones / Oficina de Control Disciplinario Interno	30/06/2019	TRE: Revisamos los jefes de las oficinas de Comunicaciones, Control Disciplinario y Talento Humano en reunión del día 18 de junio de 2019, el día de las canales con la entidad para dar trámite a cualquier tipo de denuncia o PQRS, donde se concluyó que el IDRD cuenta los suficientes medios para que los ciudadanos presenten su sea de manera presencial, redes sociales o medios electrónicos cualquier requerido, que el reclamo de actos de corrupción, por lo tanto una línea exclusiva para atender este asunto específicamente no se justifica. OCDS: En reunión de 18 de junio de 2019, a la cual asistieron la Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, la Responsable del Área de Talento Humano y la Jefe de la Oficina de Control Disciplinario, se hizo una revisión de todos los canales disponibles 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 los quejas por corrupción. Teniendo en cuenta que se cuenta con una línea telefónica en la cual se reciben todas las quejas, se concluyó que no era necesario implementar una línea adicional. De la reunión celebrada se levantó un acta, lo cual se anexa a esta matriz. DAC: Peticiones virtuales divulgadas a través de las redes sociales SMF: Revisamos los jefes de las oficinas de Comunicaciones, Control Disciplinario y Talento Humano en reunión del día 18 de junio de 2019, el día de las canales con la entidad para dar trámite a cualquier tipo de denuncia o PQRS, donde se concluyó que el IDRD cuenta los suficientes medios para que los ciudadanos presenten su sea de manera presencial, redes sociales o medios electrónicos cualquier requerido, que el reclamo de actos de corrupción, por lo tanto una línea exclusiva para atender este asunto específicamente no se justifica	OCDS: La oficina de control interno cuenta con la evidencia de la reunión que menciona el proceso, lo cual fue tenido en cuenta para el cuatrimestre No. 2. Este proceso es OI 201911. Evaluación y seguimiento (Seguimiento/Anticorrupción/Control Interno y ODCI) DAC: Se evidencia cumplimiento en plazo estipulado de la actividad SMF: Se evidencia con listado de asistencia de la reunión del 18/06/2019. Para la formulación del PAAC 2020 se recomendó analizar y planear adecuadamente las actividades que las dependencias se comprometen a ejecutar durante la vigencia, con el fin de evitar que se repitan situaciones como la ocurrida con este componente.
	2.9	Promover en la ciudadanía a través de redes sociales, el uso del Sistema Único de Quejas y Soluciones - SUDS para la realización de PQRS. Recurso humano: Funcionarios y personal contratistas de la Subdirección Administrativa y Financiera, y Oficina de Control Disciplinario Interno financiado por el proyecto de inversión: Fortalecimiento de la gestión institucional de cara a la ciudadanía Recurso legítimo: 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	SC: Se creó un espacio particular en la página web de atención al ciudadano en donde se encuentra el link para la realización de peticiones a través de Bogotá Te Escucha - SUDS. Se puede verificar la información en el siguiente link: https://www.ideal.gov.co/temas/al-ciudadano . Al mismo se encuentra el link en el menú principal de la página web de la entidad, a través del listado que aparece al inicio de Atención al Ciudadano. DAC: En redes sociales referencié el 11 de octubre de 2019	SC: Aunque Servicio a la Ciudadanía no menciona la relacionada con publicación en redes sociales de acuerdo con la evidencia de la Oficina Asesora de Comunicaciones, la actividad se cumplió en fecha posterior a la evidencia de ejecución. DAC: Con evidencia presentada, se da cumplimiento a la actividad propuesta, aunque no dentro del plazo estipulado para el cuatrimestre.
	2.10	Realizar la depuración y actualización de los contenidos de 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 legítimo: 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	Permanentemente 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-diciembre-2019	Se evidencia cumplimiento de la actividad de conformidad con esquema de publicaciones enviado a la OCI
	2.11	Sensibilizar a los guardianes de ciclo sobre los canales oficiales de atención al PQRS. 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	SC: Con el fin de socializar a los guardianes de ciclo sobre los canales oficiales de atención a PQRS, desde el Área de Recreación se ofrece con las actividades el tema la información de los canales. Se adjuntan como soporte los contenidos de Atención al Ciudadano para la entrega de la información. STRG: A través del Sistema Integrado de Información Cívica - SIC, plataforma oficial donde se publican todas las novedades, formatos y noticias importantes del programa a los Guardianes y jefes de Ruta, se publica anualmente un comunicado de novedades, el que se ejecuta, siempre al equipo de trabajo los canales oficiales de atención a PQRS en el territorio para que sean comunicados a los ciudadanos durante los períodos de Ciclovía. Evidencias: Postales de los comunicados publicados a través del SIC Cívico y muestra de los comunicados socializados.	SC: De acuerdo con la evidencia entregada a la Oficina de Control Interno respecto a la actividad y su meta / producto, (abril de 2019) y lo manifestado por la Subdirección Técnica de Recreación y Deporte, se considera como cumplida la actividad a pesar de no existir listados de asistencia y en su lugar se dispone Sistema Integrado de Información - SIC Es importante considerar para próximas vigencias los medios de sensibilización en donde no existan listados de asistencia, puesto que a la luz del producto planteado, la actividad podría llegar a considerarse como no cumplida. STRG: En el seguimiento se evidencian los documentos que respaldan dentro de la información a tener en cuenta, el recordatorio de los canales oficiales de atención a PQRS para que sean informados a la ciudadanía en caso de ser necesario.

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 Estratégica y Planeación						
Política de Gestión y Desempeño Institucional (MIPG)		1.1 Política de Gestión Estratégica del Talento Humano, 2.1 Política de Mejora Normativa (estricta 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 legítimo)	Meta o producto	Responsable	Fecha programada (de actualización)	SEGUIMIENTO DE EJECUCIONES A 31 de diciembre de 2019 (Observación del estado y avance de las acciones desarrolladas por los Responsables de Implementación)	SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCI A 31 de diciembre de 2019	
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Realizar talleres a los responsables de cada área y dependencias encargados de gestionar la elaboración, actualización, radicación y registro de la respuesta a las PQRIS 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.	Recursos humanos: 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 12 reuniones con las diferentes áreas y dependencias sobre temas de oportunidad y calidad a las respuestas a PQRIS, en las siguientes fechas: 15 de marzo 16 de abril 10 de mayo 10 de julio 18 de julio 14 de agosto 12 de septiembre 13 de octubre 16 de octubre 28 de octubre 13 de noviembre	Para el trimestre septiembre - noviembre de 2019 y de acuerdo con las evidencias suministradas por el proceso de la Oficina de Control Interno, se realizaron cuatro talleres relacionados con temas de oportunidad y calidad a las respuestas a PQRIS (23 y 28 de agosto, 6 de septiembre y 16 de octubre de 2019), en donde asistió la Subdirección Técnica de Construcción, Sistema, Oficina Asesora de Planeación y la Subdirección Técnica de Percepción.
	3.2	Realizar sensibilización a los funcionarios y contratistas sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Recursos humanos: 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	TE: El área de Talento Humano realizó la gestión de reclutar las necesidades de capacitación de la entidad en el PFC (Plan Institucional de Capacitación), siempre y cuando las áreas mencionen el desarrollo de algún contenido específico. La actividad planteada de realizar una "Sensibilización a los funcionarios y contratistas sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", le corresponde al área a la que lebró esta tarea en la entidad, una apoyo del área del Talento Humano. Por lo anterior, no es responsabilidad de impartir esta sensibilización por parte del área de Talento Humano.	TE: Si bien el Proceso Gestión de Talento Humano debe apoyar en la realización de las sensibilizaciones, es el proceso que lleva cada tema, el encargado de solicitarlas, de tal forma que cuando incluídas en el PFC de la vigencia y puedan efectuarse en conjunto. Esta actividad no se realizó.
	3.3	Informar a los servidores públicos sobre temas concernientes a corrupción (tipologías, sanciones, etc.)	Recursos humanos: 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	OCDE: El 13 de diciembre de 2019 y por una semana se publicó en el correo institucional y como fondo de pantalla, por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno, un boletín informativo en el cual se presentan conocimientos de Sanciones y Contratos, los siguientes temas: Deberes respecto de los bienes de propiedad del ODS y algunas prohibiciones en cabeza de los servidores públicos. Se anexa a la presente matriz copia del boletín publicado. DAC: Cumplimiento al 30 de noviembre de 2019 100% a través de la actividad de servicio No. 036, se realizó publicación y difusión del PAAC en página web	La Oficina de Control Interno Disciplinario para el cuatrimestre 3 emitió dos (2) boletines relacionados con los siguientes temas: "Tránsito de los peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el ODS: Otras órdenes y prohibiciones para los servidores públicos. Oficina de Control Disciplinario Interno "Deberes de los servidores respecto de los bienes del ODS, El Código Disciplinario como "Deberes del servidor público - Prohibiciones; Otras prohibiciones de los servidores públicos. No obstante lo anterior, la actividad estaba dirigida a informar sobre las tipologías de hechos de corrupción, posibles sanciones y demás información relacionada por lo que no se consideró cumplida esta actividad. DAC: La evidencia presentada por la DAC no corresponde al producto o meta esperada que es una campaña de comunicación.
	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 la manera que se identifiquen mejoras en la atención.	Recursos humanos: 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 223831, 459413 y 654271.	En el informe de Gestión enviado según radicado 20190200044273 del día 8 de octubre de la Secretaría General a la Oficina Asesora de Planeación, bajo el aparte denominado "Atención al Ciudadano" se hace mención de la percepción del servicio que se presta a los ciudadanos en los SuperCADE y de acuerdo a calificación del 96 % como excelente, no se identificaron mejoras.
Subcomponente 4 Normativo 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 PQRIS y Resolución IDRD 1195 de 2016.	Recursos humanos: 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 PQRIS con los siguientes números de radicado: 2019040070761, 20190400209063, 20190400132171, 20190400330601, 20190400446451, 20190400492521, 20190400560515, 20190400093803, 20190400754611, 20190400715482 y 20190400806023, en donde se solicita el cumplimiento de la Resolución 1195 y el procedimiento de Gestión de Respuesta Oportuna a las PQRIS.	Se verifican las comunicaciones oficiales mencionadas en el seguimiento por parte del ejecutor, dando cumplimiento a la actividad.
	4.2	Revisar y actualizar los procesos, procedimientos, guía, manuales, protocolos, seguimiento y trazabilidad de la ciudadanía.	Recursos humanos: 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 actualizó el manual de servicio a la ciudadanía. Los siguientes documentos están siendo revisados por la Oficina Asesora de Planeación: Procedimiento de gestión de PQRIS Procedimiento de evaluación de oportunidad y calidad a las respuestas a PQRIS Instructivo llamadas telefónicas de atención a los peticionarios	Actividad en proceso a 31 de diciembre de 2019 de acuerdo con lo manifestado por Servicio al Ciudadano, por tanto, la actividad para la fecha programada de actualización no se cumplió.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Implementar en la página web de la entidad salas de discusión o foro donde los ciudadanos puedan participar sobre temas relevantes a la racionalidad del IDRD.	Recursos humanos: Funcionario 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 Recursos legítimos: Página web	Sección implementada en la página web	Oficina Asesora de Comunicaciones	30/09/2019	En la página web: https://www.idrd.gov.co/forum En este enlace encuentra los foros para que la ciudadanía participe sobre temas relacionados con la racionalidad del IDRD	Actividad cumplida en términos propuestos de conformidad con evidencia presentada por el área del IDRD