

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 4 : Servicio al Ciudadano							
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO DE EJECUTORES AL 30 de abril de 2018 (Descripción del estado y avance de las acciones desarrolladas por los Responsables de Implementarías)	SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCI Al 30 de Abril de 2018	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Gestionar un recurso para realizar seguimiento a la calidad de las respuestas a las PQRS teniendo en cuenta los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia, Respuesta de Fondo y Oportunidad	Recursos de apoyo	Área de Atención al Ciudadano / Secretaría General	30/03/2018	Se contrataron 3 recursos humanos para la evaluación de la calidad de respuestas a PQRS (coherencia, claridad. Solución de fondo, oportunidad, manejo de sistema y calidez). Los número de contrato son el 925, 1566 y 2187	Se verifica la contratación referida como respuesta a la actividad planteada, con los siguientes números de expediente: 1. 201800201100635E 2. 201800201101334E 3. 201800201100716E.
	1.2	Presentar trimestralmente al comité directivo las estadísticas de los tiempos de respuesta y tipologías de la PQRS por cada dependencia con el fin de disminuir el tiempo de respuesta y el número de peticiones por asuntos reiterativos	Estadísticas del comportamiento de PQRS	Área de Atención al Ciudadano / Secretaría General	15/04/2018 15/07/2018 15/10/2018 15/01/2019	Se presentó el informe al comité directivo del primer trimestre sobre las estadísticas de los tiempos de respuesta y tipologías de las PQRS por cada dependencia.	Se revisó presentación en donde se contemplan las estadísticas de tiempos de respuesta y tipologías. No se obtuvo evidencia de la presentación al Comité Directivo de las estadísticas de tiempos de respuesta y tipologías de las PQRS.
	1.3	Presentar trimestralmente al comité directivo los resultados de las encuestas de percepción de la oportunidad y calidad de las respuestas a las PQRS	Resultados de encuestas de percepción	Área de Atención al Ciudadano / Secretaría General	15/04/2018 15/07/2018 15/10/2018 15/01/2019	Se presentó el informe al comité directivo del primer trimestre sobre las encuestas de percepción de la oportunidad y calidad de las respuestas a las PQRS	En el Comité Directivo no se presentaron los resultados de las encuestas de percepción, y por tanto, el seguimiento relacionado no corresponde. Los resultados de las encuestas de percepción de oportunidad y calidad, son publicados mensualmente en la página WEB del IDRD https://www.idrd.gov.co/sitio/idrd/?q=transparencia-idrd-numeral+10,10 . Se sugiere replantear la actividad teniendo en cuenta lo mencionado en el párrafo anterior.
	1.4	Realizar talleres que fortalezcan las competencias de servicio al cliente del personal dispuesto en los SuperCADES	Dos talleres, listas de asistencia	Área de Atención al Ciudadano	15/06/2018 15/11/2018	Durante el periodo se realizaron capacitaciones al personal que brinda información en los módulos de atención que se encuentran ubicados en los SuperCADE sobre temas concernientes al Procedimiento y Protocolo de Atención al Ciudadano, además, de una presentación de cada uno de los programas, servicios, trámites y eventos que el IDRD ofrece a la ciudadanía realizada por la subdirección de Recreación y Deporte. Los talleres se realizaron el 26 de enero, 23 de febrero y 23 de marzo de 2018.	Se verifica evidencia mencionada por la dependencia a cargo, durante los meses de febrero y marzo se realizaron dos talleres con una asistencia de 22 personas a cada uno. Se viene cumpliendo con la acción planteada. Se sugiere incluir para futuros talleres, temáticas para fortalecimiento de competencias comportamentales.
	1.5	Analizar la viabilidad de gestionar las PQRS desde un solo sistema de información, una interfaz que integre SDQS y ORFEO	Informe de viabilidad	Área de Atención al Ciudadano / Área de Sistemas	30/08/2018	Se realizaron dos reuniones con el Área de Archivo y de Sistemas con el fin de verificar la posibilidad de generar un solo sistema de información que integre SDQS y ORFEO.	Área de Atención al Ciudadano - Área de Sistemas Se encuentra pendiente la entrada en producción de la nueva versión del SDQS por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, para el segundo semestre de 2018 y con este producto realizar la interfaz entre el SDQS y el ORFEO. Se verifican los listados de asistencia a las reuniones realizadas para analizar la viabilidad de gestionar las PQRS en un solo sistema de información (SDQS - ORFEO).
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar depuración y actualización de los contenidos e información disponible en la página web oficial del IDRD	Esquema de publicación de la información publicado en la sección de transparencia de la página web	Oficina Asesora Comunicaciones	Mensual	La depuración de la página web se realiza diariamente y se realizan reuniones semanales entre la Web Master Viviana Ramírez con Nicolás Amortegui de la Oficina de Atención al Ciudadano para revisar dicha depuración. De dichas reuniones se levantan actas que reposan en la Oficina de Atención al Ciudadano	La Oficina de Comunicaciones manifiesta que la página web se depura diariamente, como soporte se revisan actas de las reuniones. Se recomienda que en las actas se evidencie en su contenido lo contemplado en la actividad, (depuración y actualización)
	2.2	Divulgar los trámites y servicios que el IDRD ofrece a la ciudadanía por medio de campañas de comunicación (redes sociales, página web, correos masivos, periódicos locales, radio local y otros espacios)	Piezas de comunicación publicadas en redes sociales, página web, correos masivos, periódicos locales, radio local y otros espacios	Oficina Asesora de Comunicaciones	15/04/2018 15/07/2018 15/10/2018	La Oficina Asesora de Comunicaciones realizó la publicación de la pieza "Consulte aquí los trámites y servicios que el IDRD tiene para usted" en Banner página WEB, la página web https://www.idrd.gov.co/sitio/idrd/	Se verificó que la pieza "Consulte aquí los trámites y servicios que el IDRD tiene para usted" se encuentra publicada en la página web del IDRD en el siguiente link https://www.idrd.gov.co/sitio/idrd/content/tramites-servicios-y-opas
	2.3	Divulgar los canales de atención que el IDRD tiene para la ciudadanía por medio de campañas de comunicación (redes sociales, página web, correos masivos, periódicos locales, radio local y otros espacios)	Piezas de comunicación publicadas en redes sociales, página web, correos masivos, periódicos locales, radio local y otros espacios	Oficina Asesora de Comunicaciones	30/04/2018 30/07/2018 30/10/2018	A la fecha de corte (abril 30 de 2018), la pieza de difusión se encuentra en proceso de diseño para su correspondiente difusión, la misma se reprograma para su difusión para el 10 de mayo de 2018	Actividad pendiente de ejecución, no se ha realizado la pieza que se va a difundir. Se recomienda celeridad en esta actividad teniendo en cuenta que ya se venció la primer fecha programada.
	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	Sección implementada en la página web	Oficina Asesora de Comunicaciones	30/11/2018		La oficina de Comunicaciones no presenta avances en esta actividad (micrositio para los niños y jóvenes de, en forma didáctica de los servicios que presta el IDRD). Se recomienda que se reporten avances parciales debido a que la fecha de terminación de la actividad es hasta fin de año (noviembre).
	2.5	Promover en la ciudadanía el uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS para la radicación de PQRS	Piezas de comunicación, redes sociales, página web	Oficina de Atención al Ciudadano / Oficina Asesora Comunicaciones	15/06/2018 15/11/2018	Se solicitó a la Oficina Asesora de Comunicaciones socializar a la ciudadanía por medio de redes sociales los diferentes canales de recepción de PQRS que tiene el IDRD (10/04/2018)	Fecha Solicitud a OAC 10/04/2018 - Solicitud 194. Publicación en la WEB del IDRD. Se sugiere que para futuras solicitudes se contemplen los demás medios de divulgación y se centre la atención en el uso del SDQS.

	2.6	Implementar y socializar una línea de atención exclusiva para denuncias de hechos de corrupción en el IDRD	Línea de atención implementada	Subdirección Administrativa y Financiera / Comunicaciones / Oficina de Control Disciplinario Interno	30/06/2018		SAF: La Subdirección Administrativa y Financiera, no presenta avance en la acción, "Implementar y socializar una línea de atención exclusiva para denuncias de hechos de corrupción en el IDRD", la cual cuenta con una fecha de finalización del 30 de junio de 2018, se recomienda adelantar la gestión para su cumplimiento en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina de Control Interno Disciplinario. Oficina Asesora de Comunicaciones: La Oficina de Comunicaciones no presenta avances en esta actividad, la fecha de terminación es junio de 2018. Se recomienda que para futuros seguimientos se plasme el avance así no se haya terminado la fecha programada. Oficina de Control Interno Disciplinario: La Oficina de Control Interno Disciplinario no presenta avances en esta actividad. Se recomienda dar cumplimiento en la oportunidad definida en el PAAC.
	2.8	Realizar campañas a servidores públicos y contratistas para mejorar la atención que se brinda a la ciudadanía por vía telefónica	Campañas de comunicación	Subdirección Administrativa y Financiera / Comunicaciones	30/05/2018 30/10/2018		La Subdirección Administrativa y Financiera, no presenta avance en la acción, "Realizar campañas a servidores públicos y contratistas para mejorar la atención que se brinda a la ciudadanía por vía telefónica", la cual cuenta con unas fechas de finalización del 30 de mayo y el 30 de octubre de 2018, se recomienda adelantar la gestión para su cumplimiento en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones.
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Realizar talleres al responsable de cada Dependencia / Área encargado de gestionar la elaboración, suscripción, radicación y registro de la respuesta a las PQRS, de modo que esta sea oportuna y de calidad	Dos talleres, listas de asistencia	Área de Atención al Ciudadano	30/07/2018 15/12/2018	Se realizó durante el mes de marzo (15/03/2018) un taller con los responsables de cada Dependencia / Área de gestionar la elaboración, suscripción, radicación y registro de la respuesta a las PQRS, de modo que esta sea oportuna y de calidad. Mediante el taller se recordaron tiempos de respuesta a PQRS, la Resolución IDRD 1195 de 2016, el Procedimiento de Gestión de PQRS, la evaluación de Calidad y Oportunidad de las respuestas a requerimientos ciudadanos y la Jefe de Control Disciplinario Interno realizó una intervención sobre las consecuencia que acarrea para un servidor público la no respuesta oportuna de las peticiones.	Se verifica el acta con la fecha mencionada en el seguimiento del área, en la que asistieron 17 personas de 8 dependencias, para una cobertura del 62 %, quedando pendientes 38 % dependencias por asistir al taller. Es importante mencionar que la fecha de cumplimiento esta proyectada para diciembre de 2018.
	3.2	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	Informes de Gestión	Área de Atención al Ciudadano	Trimestralmente (Definido por la OAP)	Se incluyó dentro del Informe de Gestión de Atención al Ciudadano, la información correspondiente a la percepción del servicio que se presta a los ciudadanos en los SuperCADE	En el informe de gestión consolidado del 1 de enero al 31 de marzo de 2018 presentado a la Oficina Asesora de Planeación el día 10 de abril según radicado No. 20182000236713 por parte de la Secretaría General, se incluye la información pertinente.
	3.3	Informar a los servidores públicos sobre temas concernientes a corrupción (tipologías, sanciones, etc.)	Tres piezas de comunicación o Boletines	Oficina Asesora de Comunicaciones / Oficina de Control Disciplinario Interno	15/04/2018 15/07/2018 15/10/2018	Dado que al la fecha de corte (abril 30 de 2018) la Oficina de Control Interno Disciplinario se encuentra definiendo el contenido y los documentos a diseñar y difundir por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones, se reprograman las fechas de realización de esta actividad así: Junio 15 de 2018 Agosto 15 de 2018 Octubre 15 de 2018	La Oficina de Comunicaciones no presenta avances en esta actividad. Se reprogramaron las fechas de divulgación de las piezas de divulgación o boletines a cerca de la corrupción. Se recomienda que se elaboren y publiquen en las nuevas fechas de programación y que se surta tramite ante la Oficina de Planeación para el cambio de fecha programada. La Oficina de Control Interno Disciplinario no presenta avance en esta actividad.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Solicitar el cumplimiento del Procedimiento Gestión a Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerecias del 9 de octubre de 2017	Comunicación interna	Área de Atención al Ciudadano	30/03/2018	Se solicitó por medio del memorando 20182400215193 del 27/03/2018, el cumplimiento del Procedimiento Gestión a Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerecias del 9 de octubre de 2017 y la Resolución IDRD 1195 de 2016	Se verifica evidencia de acuerdo al memorando relacionado dirigido a las diferentes dependencias con fecha 27/03/2018. Se sugiere establecer si la solicitud efectuada a las dependencias fue eficaz en próximos reportes.
	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 Ciudadano	30/08/2018	Se esta realizando revisión y ajuste del procedimiento de gestión de PQRS y el de Evaluación a las respuestas de PQRS.	Se verifica evidencia del avance de la actividad planteada, consistente en el borrador del procedimiento de gestión de PQRS y dos actas de reunión realizadas el 12 de marzo y 17 de abril de 2018, cuya fecha de vencimiento es el día 30/08/2018.
	4.3	Expedir y socializar una carta de trato digno al usuario donde se especifiquen los derechos de los ciudadanos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente	Formatos actualizados	Área de Atención al Ciudadano	30/08/2018	Se están revisando diferentes documentos que soporten la elaboración de carta de trato digno al usuario donde se especifiquen los derechos de los ciudadanos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente	Se verifica evidencia del avance de la actividad planteada, consistente en las direcciones de los links consultados, los que corresponden a: 1. Departamento Nacional de Planeación: https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/carta-de-trato-digno.aspx 2. Defensoría del Pueblo: http://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadano/1835/Carta-de-trato-digno-al-ciudadano.htm 3. Ministerio de Educación: https://www.mineducacion.gov.co/1621/articulos-322663_Carta_Trato_Digno.pdf 4. Presidencia de la Republica: http://es.presidencia.gov.co/AtencionCiudadana/DocumentosCiudadania/Carta-trato-digno-ciudadania-DAPRE-2016.pdf 5. Ministerio del Interior: http://www.mininterior.gov.co/atencion-al-ciudadano/carta-de-trato-digno-al-usuario
	5.1	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	Informes de Gestión	Área de Atención al Ciudadano	Trimestralmente (Definido por la OAP)	Se incluyó dentro del Informe de Gestión de Atención al Ciudadano, la información correspondiente a la percepción del servicio que se presta a los ciudadanos en los SuperCADE	En el informe de gestión consolidado del 1 de enero al 31 de marzo de 2018 presentado a la Oficina Asesora de Planeación el día 10 de abril según radicado No. 20182000236713 por parte de la Secretaría General, se incluye la información pertinente.
	5.2	Presentar trimestralmente al comité directivo las estadísticas de los tiempos de respuesta y tipologías de la PQRS por cada dependencia con el fin de disminuir el tiempo de respuesta y el número de peticiones por asuntos reiterativos	Estadísticas del comportamiento de PQRS	Área de Atención al Ciudadano / Secretaría General	15/04/2018 15/07/2018 15/10/2018 15/01/2019	Se presentó el informe al comité directivo del primer trimestre sobre las estadísticas de los tiempos de respuesta y tipologías de las PQRS por cada dependencia.	Se verifica informe denominado "INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE DE 2018", en donde se presenta la información referida en el avance, pero no se obtuvo evidencia de la presentación al Comité Directivo de las estadísticas de tiempos de respuesta y tipologías de las PQRS. Se sugiere evaluar las conclusiones planteadas en los informes próximos.)

	<p>5.3</p> <p>Implementar en la página web un microstio 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</p>	<p>Sección implementada en la página web</p>	<p>Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	<p>30/11/2017</p>		<p>Se verifica informe denominado "INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE DE 2018", en donde se presenta la información referida en el avance, pero no se obtuvo evidencia de la presentación al Comité Directivo de las estadísticas de tiempos de respuesta y tipologías de las PQRS.</p> <p>Se sugiere evaluar las conclusiones planteadas en los informes próximos.</p>
<p>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</p>	<p>5.4</p> <p>Caracterizar los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de acuerdo a los trámites, servicios u otros procedimientos administrativos que ofrece el IDRD</p>	<p>Caracterización de los usuarios</p>	<p>Todas las Áreas / Dependencias que manejen trámites, servicios u otros procedimientos administrativos</p>	<p>15/01/2018</p>	<p>Recreación:</p> <p>En el aplicativo Sistema de Información Misional SIM en el Modulo de Recreación en las bitácoras de las actividades realizadas se encuentra la información relacionada con datos demográficos de la población atendida como lo son: la Institución/Grupo/Comunidad, la localidad a la que pertenece, el género y el rango de edad al que pertenece. Para algunas poblaciones específicas como habitantes de calle o en condición de discapacidad se incluyen casillas relacionadas con la condición y/o situación en la que se encuentran.</p> <p>EVIDENCIA: Sistema de Información SIM - Modulo: Recreación.</p> <p>Deportes:</p> <p>En el proceso Fomento al Deporte se caracteriza la población beneficiada en las actividades que se realizan de acuerdo al tipo de población (Afrocolombianos, Raizales, Comunidad Indígena, Gitanos, Personas en Condición de Discapacidad, Comunidad en General, Comunidad (LGBTI), Habitante de Calle y Víctima).</p> <p>EVIDENCIA: Reporte mensual de metas.</p> <p>Parques</p> <p>La Subdirección Técnica de Parques maneja documentos con la información característica de cada parque o escenario, la cual se incluye en los Planes de emergencia.</p> <p>Igualmente, para el servicio de práctica libre en piscinas, los responsables de parques tienen identificado el tipo de usuarios que accede a este servicio.</p> <p>Jurídico:</p> <p>La Oficina Asesora de Planeación lidera el tema en relación a los parámetros que se van a seguir para realizar la caracterización de usuarios en los diferentes trámites.</p> <p>El tema se encuentra en formulación por parte de la Oficina Asesora de Planeación - talleres guía con el objetivo de implementar e iniciar la caracterización respectiva.</p> <p>Construcciones:</p> <p>En la cartilla de lineamientos para el Diseño, se encuentran caracterizados los usuarios y grupos de interés resultado del diagnóstico del lugar, en su componente de análisis del contexto social en tres (3) aspectos: perfil de la comunidad, percepción del espacio, aprobación y uso, permitiendo definir el objetivo del diseño. No obstante la Oficina Asesora de Planeación esta definiendo la metodología para estandarizar y caracterizar a los usuarios y grupos de interés de acuerdo a los trámites, servicios de la entidad de cada una de las áreas del IDRD. Se anexa las páginas 30 y 31 de la Cartilla de lineamientos para el diseño, donde se puede evidenciar el perfil de la comunidad.</p>	<p>Para la realización de la actividad "Caracterizar los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de acuerdo a los trámites, servicios u otros procedimientos administrativos que ofrece el IDRD", se comprometeron todas las Áreas y Dependencias que manejan los trámites, servicios u otros procedimientos administrativos que brindan a los ciudadanos la oferta institucional. Esta caracterización enmarca el objetivo institucional de poder describir los rasgos característicos de los usuarios y beneficiarios de la oferta institucional. En tal sentido y de acuerdo con la información recopilada, "la Oficina Asesora de Planeación esta definiendo la metodología para estandarizar y caracterizar a los usuarios y grupos de interés de acuerdo a los trámites, servicios de la entidad de cada una de las áreas del IDRD. Se anexa las páginas 30 y 31 de la Cartilla de lineamientos para el diseño, donde se puede evidenciar el perfil de la comunidad.", lo que indica que dicha caracterización se encuentra en proceso; el IDRD en su conjunto había establecido como fecha de compromiso el 15 de enero de 2018. En respuesta a las Dependencias, la Oficina de Control Interno se permite los siguientes comentarios:</p> <p>Recreación:</p> <p>El área de Recreación viene trabajando en la recopilación de datos los cuales son administrados en el Sistema de Información - SIM relacionando cada una de las actividades dirigidas a poblaciones específicas, el número de personas participantes, el lugar donde se realiza, el tipo de comunidad atendida y el tipo de actividad realizada, para poblaciones especiales se adicionan otras casillas donde incluyen características de condición; dentro de los trámites se encuentra "Tarjeta de Recreación y espectáculos públicos para adultos mayores - Pasaporte vital", en cuanto a los servicios se encuentran los programas de Recreación Comunitaria, para la infancia, para personas mayores, incluyente, para la juventud y recreativa; los servicios de Escuela de la Bicicleta, Eventos Metropolitanos y Cívicos no se tienen en el momento los formatos y/o instructivos para realizar la caracterización puntual debido a que por ser eventos masivos deben realizarse de forma particular. Actualmente el tema de caracterización de usuarios se encuentra en trámite reformulación por parte de la Oficina Asesora de Planeación; es necesario que los responsables de los programas de Recreación realicen mesas de trabajo con la oficina de Planeación para realizar dicha caracterización, son las áreas quienes conocen los procesos y procedimientos para realizar objetivamente esta tarea.</p> <p>Deportes:</p> <p>La caracterización de los usuarios (Afrocolombianos, Raizales, Comunidad Indígena, Gitanos, Personas en Condición de Discapacidad, Comunidad en General, Comunidad (LGBTI), Habitante de Calle y Víctima), es realizada al momento de diligenciar las listas de asistencia en los formatos establecidos por la Subdirección. Actualmente el tema de caracterización de usuarios se encuentra en trámite reformulación por parte de la Oficina Asesora de Planeación; es necesario que los responsables de los programas de Deportes realicen mesas de trabajo con la oficina de Planeación para realizar dicha caracterización, son las áreas quienes conocen los procesos y procedimientos para realizar objetivamente esta tarea.</p> <p>Parques</p> <p>La Subdirección Técnica de parques de acuerdo con los diferentes espacios de gestión no solamente viene ingresando datos de los ciudadanos, sino que en algunos de ellos han creado diferentes formas de capturar la información. Como bien lo dice la STP, en su seguimiento se encuentran los datos de usuarios en las prácticas libres de piscinas y los datos de las planillas de los usuarios en las horas de gratuidad en los parques administrados. A los cuales se puede sumar los datos de los participantes en los diferentes acuerdos ciudadanos, las mesas de trabajo de la estrategia social de la STP, los usuarios que participan en los talleres y la estrategia lúdico pedagógica.</p> <p>En general la STP, captura información en diferentes espacios de gestión, sin embargo es necesario que estos datos de la ciudadanía tengan la finalidad que pretenden la actividad de "caracterizar los ciudadanos, usuarios y grupos de interés", en el sentido de determinar la cualidades y rasgos característicos de estos ciudadanos y grupos, con el fin de que al caracterizarlos se les pueda brindar una atención de calidad que contribuya a la estrategia de Atención al Ciudadano que habla la Ley 1474 de 2011.</p> <p>Jurídico:</p> <p>La Oficina Asesora Jurídica se encuentra a la espera de los parámetros que se seguirán para la caracterización de los usuarios de los trámites a cargo de la OAJ. Por lo anterior, esta dependencia no ha iniciado la ejecución de las actividades dirigidas a lograr dicha caracterización.</p> <p>Construcciones:</p> <p>El desarrollo de actividades de caracterización está contemplada en los lineamientos para diseño de proyectos de obra. Es conveniente para caracterización de usuarios de trámites a cargo de la Subdirección de Construcciones implementar pautas que se establezcan en coordinación bajo el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>SAF:</p> <p>Teniendo en cuenta la implementación del Decreto 1499 de 2017, en el Modelo Integrado de Planeación y de Gestión, la Oficina Asesora de Planeación, convocó a reunión según memorando 20181200303763 del 11 de mayo de 2018, a todos los responsables de cumplir con esta acción, entre los cuales tenemos la Subdirección Administrativa y Financiera, con el fin de caracterizar los usuarios de la Entidad, es pertinente realizar la gestión en el menor tiempo posible, teniendo en cuenta que la fecha de finalización de la misma estaba proyectada para el 15 de enero de 2018.</p>
<p>5.5</p>	<p>Presentar trimestralmente al comité directivo los resultados de las encuestas de percepción de la oportunidad y calidad de las respuestas a las PQRS</p>	<p>Resultados de encuestas de percepción</p>	<p>Área de Atención al Ciudadano / Secretaría General</p>	<p>15/04/2018 15/07/2018 15/10/2018 15/01/2019</p>	<p>Se presentó el informe al comité directivo del primer trimestre sobre las estadísticas de los tiempos de respuesta y tipologías de las PQRS por cada dependencia.</p>	<p>Lo mencionado en el seguimiento de la dependencia, no corresponde con lo planteado en el Subcomponente 5.5, el que hace referencia a "resultados de las encuestas de percepción de la comunidad y calidad... PQRS", mientras que en el seguimiento se habla de "estadísticas tiempos de respuesta..." mas no de resultados de las encuestas de percepción.</p> <p>Se sugiere unificar el seguimiento de acuerdo con la actividad planteada</p>
<p>5.6</p>	<p>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</p>	<p>Sección implementada en la página web</p>	<p>Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	<p>30/09/2018</p>		<p>La oficina de Comunicaciones no presenta avances en esta actividad (salas de discusión o foros en la web para los ciudadanos). La fecha programada hasta septiembre de 2018. Se recomienda que para futuros seguimientos se plasme el avance así no se haya terminado la fecha programada.</p>