

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					SEGUIMIENTO Y CONTROL REPORTE CONSOLIDADO DEL AÑO 2018		
Componente 4 : Servicio al Ciudadano							
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO DE EJECUTORES AL 30 de agosto de 2018 (Descripción del estado y avance de las acciones desarrolladas por los Responsables de implementarlas )	SEGUIMIENTO DE OFICINA DE CONTROL INTERNO AL 30 de agosto 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 en los contratos que el objeto de los mismos están directamente relacionados con la actividad planteada, dos de los recursos fueron contratados en enero y el tercero en el mes de febrero de 2018.
	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 han presentado dos informes al comité directivo del primer semestre sobre las estadísticas de los tiempos de respuesta y tipologías de las PQRS por cada dependencia.	Se verifica que se han presentado las estadísticas al comité directivo de los dos primeros trimestres del año 2018, en donde se refiere lo relacionado con tiempos de respuesta y tipologías de las PQRS; como parte de las presentaciones, se incluyen conclusiones generales. Teniendo en cuenta el propósito de la actividad planteada, se debe evaluar que en la presentación de cada informe al comité, se incluya la conclusión relacionada con disminución tanto de los tiempos de respuesta comparativos y el número de peticiones por asuntos reiterativos ó si por lo contrario aumentan.
	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 percepción	Área de Atención al Ciudadano / Secretaría General	15/04/2018 15/07/2018 15/10/2018 15/01/2019	Atendiendo la observación de la Oficina de Control Interno, se presentó el segundo informe al comité directivo, incluyendo los resultados sobre las encuestas de percepción de la oportunidad y calidad de las respuestas a las PQRS	Se constata que en el comité directivo se presentaron los resultados de las "ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LAS RESPUESTAS" correspondientes al segundo trimestre de 2018, e igualmente se presentó una conclusión al respecto.
	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 tema concernientes al Procedimiento y Protocolo de Atención al Ciudadano, además, de una presentación de cada uno de los programas, servicios, tramites y eventos que el IDRD ofrece a la ciudadanía realizada por la subdirección de Recreación y Deporte, Pasaporte Vital, Festival de Verano, pautas para la elaboración de informes, Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano, Vacaciones Recreativas, Isolucion, y Orfeo. Los talleres se realizaron el 26 de enero, 23 de febrero, 23 de marzo, 18 de junio y 18 de Julio de 2018.  Adicionalmente, en convenio con el SENA y a través de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se realizó un proceso de Cualificación en Competencias en Atención al Cliente Interno y Externo a el personal dispuesto en los SuperCADE y otros servidores públicos del IDRD. Durante el proceso se vieron temas como Concepto de Servicio, Escuchando Nuestro Lenguaje, Creando Confianza y Resolución de Conflictos. Los talleres se dictaron los días 3, 4, 7, 10, 17 y 21 de mayo de 2018.	Las evidencias se verificaron en el reporte del primer trimestre. Se verifican listados de asistencia de los talleres de cualificación en Competencias en Atención al Ciudadano.
	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.	Si bien es cierto que se han realizado dos reuniones en el primer trimestre de 2018 relacionadas con el tema, es importante conocer el avance respecto a la viabilidad de gestionar las PQRS como se plantea en la actividad. De acuerdo con las evidencias, en el segundo trimestre no se han realizado reuniones de trabajo sobre el tema y la fecha establecida venció el 30 de agosto pasado.
	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	Se ha realizado la depuración permanente de la página web.	Se observa cumplimiento de la actividad de depuración de la página web, se soporta su cumplimiento con actas de reunión.
	2.2	Divulgar los tramites 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	El pasado 18 de Julio de 2018 y por periodo de un mes se publicó en el banner de la página web la pieza de trámites y servicios del IDRD.	Se evidencia que la Oficina de Comunicaciones publicó la pieza de difusión denominada "Tramites y Servicios ", sin embargo su publicación se hizo tres días después de la fecha límite. Anexa pieza.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					SEGUIMIENTO Y CONTROL REPORTE CONSOLIDADO DEL AÑO 2018		
Componente 4 : Servicio al Ciudadano							
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO DE EJECUTORES AL 30 de agosto de 2018 (Descripción del estado y avance de las acciones desarrolladas por los Responsables de implementarlas )	SEGUIMIENTO DE OFICINA DE CONTROL INTERNO AL 30 de agosto de 2018	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	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	El pasado 18 de Julio de 2018 y por periodo de un mes se publicó en el banner de la página web la pieza de canales de atención que se adjunta.	Se evidencia que la Oficina de Comunicaciones publicó la pieza de difusión denominada "Canales Oficiales", sin embargo su publicación se hizo tres días después de la fecha límite. Anexar pieza.
	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	A la fecha del presente corte la Oficina Asesora de Comunicaciones está implementando el micrositio para niños y jóvenes el cual entrará en funcionamiento en el mes de Diciembre de 2018 <a href="https://www.idrd.gov.co/informacion-ninos-y-ninas-y-adolescentes">https://www.idrd.gov.co/informacion-ninos-y-ninas-y-adolescentes</a>	El micrositio según la Oficina de Comunicaciones se va a implementar para el mes de diciembre, sin embargo es necesario que soliciten ante Planeación la nueva fecha de programación teniendo en cuenta esta fijada para el mes de noviembre. La Oficina reporta avance de la dirección donde se puede consultar el aviso con la leyenda "Espéralo Próximamente"
	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	Atención al Ciudadano: Se solicitó a la Oficina Asesora de Comunicaciones a través de Solicitudes de Servicio, que se socializara la siguiente información con la ciudadanía: -Socialización de los canales de atención que tiene el IDRD para la recepción de PQRS (10/04/2018) -Socialización de los canales de atención que tiene el IDRD para la recepción de PQRS (13/06/2018)  Oficina Asesora de Comunicaciones: En la Página web del IDRD en el Link Atención al ciudadano se informa a la ciudadanía en general como puede tramitar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información.  <a href="https://www.idrd.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/sede-principal">https://www.idrd.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/sede-principal</a>	La solicitud de la dependencia con fecha 10/04/2018, se realizó encaminada a los servidores públicos del IDRD, mas no a los ciudadanos (redes sociales, página Web, correos masivos, periódicos locales, radio local y otros espacios), lo anterior teniendo en cuenta la actividad planteada.  La solicitud con fecha 13/06/2018 fue socializada en redes sociales y correos masivos.  Se sugiere nuevamente que para futuras solicitudes se contemplen los demás medios de divulgación y se centre la atención en el uso del SDQS.  OAC: Se evidencia que en la página web del IDRD se creó un sitio para las SDQS, sin embargo aun no se reportan soportes de los otros medios de divulgación. Link <a href="https://www.idrd.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/sede-principal">https://www.idrd.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/sede-principal</a>
	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	La Oficina Asesora de Comunicaciones socializará la Línea de Atención Exclusiva para denuncias de hechos de corrupción en el IDRD una vez sea implementada e informada oficialmente por la Subdirección Administrativa para su correspondiente difusión.	OAC: Esta actividad queda pendiente porque según manifiesta la Oficina de Comunicaciones aun no se ha implementado la línea por parte de la SAF. Se recomienda que la SAF implemente la acción teniendo en cuenta que ya se venció desde junio el plazo.  SAF: Nuevamente se evidencia el incumplimiento de la acción, "Implementar y socializar una línea de atención exclusiva para denuncias de hechos de corrupción en el IDRD", la cual contaba con fecha de finalización 30 de junio de 2018. Se cuenta con tres meses para adelantar la gestión y dar cumplimiento en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina de Control Interno Disciplinario, para evitar que se materialice el riesgo
	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 Oficina Asesora de Comunicaciones dará a conocer a los funcionarios y contratistas del IDRD las acciones sobre mejoras en la atención telefónica implemente la Subdirección Administrativa el Instituto.	OAC: Esta actividad queda pendiente porque según manifiesta la Oficina de Comunicaciones la SAF aun no ha implementado las acciones sobre mejoras en la atención telefónica por parte de funcionario y contratistas. Se recomienda que se implemente la acción teniendo en cuenta que la acción consiste en realizar campañas en el Instituto para mejorar la atención telefónica, tema que la Oficina de Comunicaciones podría realizar sin la dependencia de la SAF y ya se venció desde mayo el plazo.  SAF: No se evidencia avance en la acción, "Realizar campañas a servidores públicos y contratistas para mejorar la atención que se brinda a la ciudadanía por vía telefónica", por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera y de la Oficina Asesora de Comunicaciones. De acuerdo al plazo, se cuenta con aproximadamente 45 días calendario para dar cumplimiento a ésta acción.
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	Atención al Ciudadano :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 consecuencias que acarrea para un servidor público la no respuesta oportuna de las peticiones.	Efectuado el seguimiento de la actividad, en el trimestre anterior se planteó por parte de la Oficina de Control Interno que se incluyeran las dependencias que no asistieron al taller del mes de marzo, con el propósito de cubrir la totalidad del IDRD, teniendo en cuenta que la fecha de cumplimiento es en el mes de 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)	El Se incluyó dentro del Informes de Gestión de Atención al Ciudadano, la información correspondiente a la percepción del servicio que se presta a los ciudadanos en los SuperCADE  El viernes 14 de Septiembre se realizará un foro virtual en la página web del IDRD cuyo tema es " La Ciclovía Bogotana" donde la coordinadora del programa "Ciclovía" Bibiana Sarmiento interactuará con los usuarios y ciudadanos interesados en el tema.	Se verifica que en la parte final del ítem 1 (ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO) del citado informe de gestión, se incluyó el comentario sobre el resultado de la calificación respecto a la satisfacción del ciudadano en la atención en los 5 SuperCADEs.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					SEGUIMIENTO Y CONTROL REPORTE CONSOLIDADO DEL AÑO 2018		
Componente 4 : Servicio al Ciudadano							
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO DE EJECUTORES AL 30 de agosto de 2018 (Descripción del estado y avance de las acciones desarrolladas por los Responsables de implementarlas)	SEGUIMIENTO DE OFICINA DE CONTROL INTERNO AL 30 de agosto de 2018	
	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	En coordinación con la Subdirección Administrativa, y teniendo en cuenta los lineamientos de la Alcaldía Mayor al respecto, los días 14 y 21 de Junio de 2018 se dio difusión a través del correo Comunidad de los videos institucionales relacionados con corrupción (tipología, sanciones, etc.)	Esta actividad se cumplió de acuerdo a los tiempos programados en junio de 2018 y se vencía en julio de 2018
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Solicitar el cumplimiento del Procedimiento Gestión a Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias 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 Sugerencias del 9 de octubre de 2017 y la Resolución IDRD 1195 de 2016	En seguimiento del primer trimestre, se verificó la evidencia mencionada y se sugirió establecer si la solicitud efectuada a las dependencias fue eficaz.
	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 actualizó el Procedimiento de Gestión a PQRS y se creó el Procedimiento para la Evaluación de Oportunidad y Calidad de las Respuestas a las PQRS. Actualmente se están realizando correcciones realizadas por la Oficina Asesora de Planeación y Secretaría General.	La fecha de la actividad se encuentra vencida; se requiere confirmar si los hay formatos, instructivos y manuales relacionados que requieran revisión y actualización.
	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 solicitó a la Oficina Asesora de Comunicaciones el Diseño de la Carta de Trato Digno al Ciudadano, con orden de servicio radicada el día 30/08/2018. El documento ya se encontraba publicado en Insolucion pero se hacía necesario realizar un diseño que fuera mas amigable con el ciudadano.	Se verifica en la pagina WEB del IDRD la información en el link correspondiente (Atención al Ciudadano-Derechos y deberes de los ciudadanos), lo relacionado con los derechos de los ciudadanos mas no se encuentra lo que respecta a los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. La fecha programada venció el día 30 de agosto de 2018, la que coincide con la solicitud ala Oficina Asesora de Comunicaciones en cuanto al diseño de la carta de Trato Digno al Ciudadano.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	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	Esta actividad se encuentra planteada en el numeral 3.2 del Subcomponente de Talento Humano. Se verifica que en la parte final del ítem 1 (ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO) del citado informe de gestión, se incluyo el comentario sobre el resultado de la calificación respecto a la satisfacción del ciudadano en la atención en los 5 SuperCADEs.
	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 han presentado dos informes al comité directivo del primer semestre sobre las estadísticas de los tiempos de respuesta y tipologías de las PQRS por cada dependencia	Actividad planteada en el numeral 1.2 en el Subcomponente de "Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico". Se verifica que se han presentado las estadísticas al comité directivo de los dos primeros trimestres del año 2018, en donde se refiere lo relacionado con tiempos de respuesta y tipologías de las PQRS; como parte de las presentaciones, se incluyen conclusiones generales. Teniendo en cuenta el propósito de la actividad planteada, se debe evaluar que en la presentación de cada informe al comité, se incluya la conclusión relacionada con disminución tanto de los tiempos de respuesta comparativos y el número de peticiones por asuntos reiterativos o si por lo contrario aumentan.
	5.3	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	30/11/2017	A la fecha del presente corte la Oficina Asesora de Comunicaciones está implementando el micrositio para niños y jóvenes el cual entrará en funcionamiento en el mes de Diciembre de 2018  <a href="https://www.idrd.gov.co/informacion-ninos-y-ninas-y-adolescentes">https://www.idrd.gov.co/informacion-ninos-y-ninas-y-adolescentes</a>	El micrositio según la Oficina de Comunicaciones se va a implementar para el mes de diciembre, sin embargo es necesario que soliciten a Planeación la nueva fecha de programación teniendo en cuenta esta fijada para el mes de noviembre. La Oficina reporta avance de la dirección donde se puede consultar el aviso con la leyenda "Espéralo Próximamente"
	5.4	Caracterizar los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de acuerdo a los trámites, servicios u otros procedimientos administrativos que ofrece el IDRD	Caracterización de los usuarios	Todas las Áreas / Dependencias que manejen trámites, servicios u otros procedimientos administrativos	15/01/2018	Atención al Ciudadano: Desde la Oficina de Atención al Ciudadano se está realizando acompañamiento a la elaboración de la Caracterización de Ciudadanos que se está llevando a cabo desde la Oficina Asesora de Planeación. Ya se han realizado reuniones de sensibilización y definición de variables con el fin de que cada área o dependencia inicie el proceso de recolección de la información. ST Construcciones: Caracterizar los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de acuerdo a los trámites, servicios u otros procedimientos administrativos que ofrece el IDRD. El 18 de mayo en mesa de trabajo, la Oficina Asesora de Planeación presento la METODOLOGIA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS a implementar por cada uno de los procesos y se propuso cronograma para iniciar el levantamiento de la información. El 25 de junio del presente año, se realizó mesa de trabajo con cada uno de los profesionales responsables de los trámites y la social de esta Subdirección y el profesional de la Oficina Asesora de Planeación y se acordaron los compromisos. A la fecha se han realizado retroalimentación con la Oficina Asesora de Planeación para caracterizar los usuarios del Proceso de DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE PARQUES Y ESCENARIOS, tal como se evidencian en los correos adjuntos. Se adjunta evidencia de los memorandos remitidos de la Oficina Asesora de Planeación y los correos que soportan el trabajo realizado por esta Subdirección. La lista de asistencia del 18/05/2018 y acta de reunión del 25/06/2018, reposan en el archivo de gestión de la Oficina Asesora de Planeación. ST Parques: Con la renovación de contratos de los responsables de parques en el mes de agosto, se están realizando charlas donde se trata entre otros temas el Manual de Aprovechamiento Económico, el cumplimiento a la normatividad asociada, charlas a las que asisten no solo el personal contratista nuevo sino el personal de planta.	ST Construcciones: Se evidenció gestión para efectos de caracterización de usuarios impulsada por la Oficina Asesora de Planeación, y comunicaciones alusivas al respecto de la Subdirección Técnica de Construcciones. Sin embargo se recomienda que esta Oficina Asesora de Planeación en acuerdo con la dependencia de Atención al Ciudadano aclaren la fecha límite y el cronograma de su actividades para lograr la meta y lo pertinente con la Subdirección T. de Construcciones. Parques La Subdirección Técnica de parques atendiendo el seguimiento de 30 de abril de 2018, en lo referente a que la actividad no consiste en registros o archivos de nombres de usuarios, sino un trabajo de perfilamiento de los usuarios e identificación de grupos de interés; ha establecido junto con la Oficina de Planeación un trabajo conjunto que permitirá caracterizar los usuarios de los servicios que presta la Subdirección Técnica de Parques. En este trabajo de caracterización se ha determinado un grupo de parques y escenarios para lograr identificar los usuarios y grupos de interés de que trata la actividad definida en el componente de Atención al Ciudadano. Sin embargo, la actividad se encuentra vencida, desde el mismo inicio del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Es necesario que la Subdirección Técnica de Parques y la Oficina de Planeación planteen fechas de cumplimiento realizables y consecuentes con el ejercicio de gestión administrativa. Recreación: Se evidencia la participación del área de Recreación de la Subdirección Técnica de Recreación y Deportes en las mesas de trabajo convocadas por la Oficina Asesora de Planeación con el fin de socializar la metodología y el cronograma de actividades para efectuar la Caracterización de los usuarios; así mismo, se encuentran trabajando en la consecución de la información solicitada por la Oficina solicitada a través de correo electrónico. Deporte: La caracterización de los usuarios se realiza al momento de la ejecución de las actividades de acuerdo al tipo de población, genero, grupo etareo, localidad. Se han realizado mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación con el fin de socializar la metodología de las actividades en los servicios de Muévete Bogotá y NTD. Es necesario realizar actas de reunión de las diferentes mesas de trabajo para dar soporte como seguimiento a dicha caracterización.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					SEGUIMIENTO Y CONTROL REPORTE CONSOLIDADO DEL AÑO 2018	
Componente 4 : Servicio al Ciudadano						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO DE EJECUTORES AL 30 de agosto de 2018 (Descripción del estado y avance de las acciones desarrolladas por los Responsables de implementarlas )	SEGUIMIENTO DE OFICINA DE CONTROL INTERNO AL 30 de agosto de 2018
5.5	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 han presentado dos informes al comité directivo del primer semestre sobre las estadísticas de los tiempos de respuesta y tipologías de las PQRS por cada dependencia	Actividad planteada en el numeral 1.3 del Subcomponente "Estructura administrativa y Dirección estratégica". Se constata que en el comité directivo se presentaron los resultados de las "ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LAS RESPUESTAS" correspondientes al segundo trimestre de 2018, e igualmente se presentó una conclusión al respecto.
5.6	Implementar en la página web de la entidad salas de discusión o foros donde los ciudadanos puedan participar sobre temas inherentes a la misionalidad del IDRD	Sección implementada en la página web	Oficina Asesora de Comunicaciones	30/09/2018	El viernes 14 de Septiembre se realizará un foro virtual en la página web del IDRD cuyo tema es " La Ciclovia Bogotana" donde la coordinadora del programa "Ciclovia" Bibiana Sarmiento interactuará con los usuarios y ciudadanos interesados en el tema.	Esta actividad aun esta dentro de la fecha de programación, septiembre de 2018, la oficina manifiesta que ya se tiene programado para el 14 de septiembre el foro virtual por la página en el tema de la Ciclovia bogotana"