

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 4 : Servicio al Ciudadano							
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO DE EJECUTORES	SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCI	
					A 31 de diciembre de 2018 (Descripción del estado y avances de las acciones desarrolladas por los Responsables de Implementarías)	Al 31 de Diciembre 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, Calidad, Coherencia, Respuesta de Fondo y Oportunidad	Recursos de apoyo	Área de Atención al Ciudadano / Secretaria 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 calidad). Los números de contrato son el 925, 1566 y 2187.	Actividad cumplida desde el mes de febrero de 2018, se verificaron los contratos referidos para la evaluación de la calidad de las respuestas a PQRS. No. Contrato: 925, expediente virtual 2018800201100635E con acta de inicio del 25 de enero de 2018 al 24 de diciembre de 2018. No. Contrato 1566, expediente 2018800201101334E, con acta de inicio del 25 de enero de 2018 al 24 de enero de 2019. No Contrato 2187, expediente 2018800201100716E, con acta de inicio 26 de enero de 2018 al 25 de enero de 2019.
	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 / Secretaria General	15/04/2018 15/07/2018 15/10/2018 15/01/2019	Se han presentado tres informes sobre las estadísticas de los tiempos de respuesta y tipologías de las PQRS por cada dependencia, se adjuntan los informes.	Se verifican los informes presentados en los tres trimestres de la vigencia 2018 al comité directivo, en donde se refiere lo relacionado con tiempos de respuesta y tipologías de las PQRS. Se reitera lo planteado en el seguimiento a 30 de agosto de 2018 por parte de la Oficina de Control Interno, en el sentido de poder establecer de acuerdo con la acción planteada, si ha disminuido el tiempo de respuesta y el número de peticiones por asuntos reiterativos.
	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 / Secretaria General	15/04/2018 15/10/2018 15/01/2019	Atendiendo la observación de la Oficina de Control Interno, se presentaron informes, incluyendo los resultados de las encuestas de percepción de la oportunidad y calidad de las respuestas a las PQRS, se adjuntan los informes.	A partir del segundo trimestre de 2018 se incluyó en las presentaciones al Comité Directivo el tema relacionado con los resultados de las encuestas de percepción en la oportunidad y calidad de las respuestas a las PQRS.
	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, trámites 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, Isolación, y Orfeo. Los talleres se realizaron el 26 de enero, 23 de febrero, 23 de marzo, 18 de junio, 18 de julio, 28 de septiembre, 16 de noviembre y 17 de diciembre de 2018.  Adicionalmente, en convenio con el SENÁ y a través de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se realizó el 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.	Se verifica cumplimiento de la actividad planteada con los 8 talleres desarrollados en la vigencia 2018 al personal dispuesto en los SuperCADES.
	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	SAF. En este trimestre se realizaron 3 reuniones con gestión documental, en las cuales se concluye que el sistema requiere de un proceso de integración robusta que pueda integrar los dos aplicativos y se requiere definir el tiempo de desarrollo.  <b>Atención al Ciudadano</b> Es viable la implementación de una interfaz donde se integre SDQS y ORFEO, por lo anterior, se están adelantando reuniones que permitan ponerla en marcha. Las reuniones se realizaron el 8 de junio de 2018, 7 de diciembre y 20 de diciembre de 2018, entre el Área de Sistemas y el Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos.	Una vez establecida la viabilidad de la interfaz en donde se integre SDQS y ORFEO, es importante considerar para la vigencia 2019 el cronograma de implementación respectivo en aras de darle continuidad al proyecto de gran utilidad para el IDRD.
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	OAC: Se realiza depuración y actualización de los contenidos de la página web según actas:  8 de octubre de 2018 19 de Noviembre de 2018 26 de diciembre de 2018	OAC: El cumplimiento de esta actividad es parcial, teniendo en cuenta que durante los últimos 4 meses del 2018 no se reporta ejecución por la Oficina de Comunicaciones. Las actas anexas no corresponden a los periodos informados: octubre, noviembre y diciembre.
	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	OAC: Durante el cuarto trimestre de 2018 la Oficina Asesora de Comunicaciones realizó la divulgación de las obras que se han puesto al servicio de la ciudadanía para la recreación y el deporte, así:  Revista Semana - Octubre Revista Go guía del Ocio - Diciembre Revista Hola - Octubre Radio, Cine, TV y Eucotes - Diciembre  Se anexan evidencias en archivo adjunto	OAC: Se denota un cumplimiento del 66% teniendo en cuenta que no se reporta la pieza de difusión "Trámites y Servicios" programada para el 15 de octubre de 2018. No se anexan las evidencias mencionadas.
	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	OAC: Se realizó la publicación en redes sociales los días 25 y 30 de octubre de 2018  <a href="https://twitter.com/search?f=tweets&amp;vertical=default&amp;q=canales%20from%3Aidrd&amp;src=typd&amp;lang=es">https://twitter.com/search?f=tweets&amp;vertical=default&amp;q=canales%20from%3Aidrd&amp;src=typd&amp;lang=es</a>	OAC: Se denota un cumplimiento parcial a diciembre 31 de 2018, teniendo en cuenta que se reporta la divulgación de la página web y redes sociales, sin embargo hace falta la divulgación a través de correos masivos, periódicos locales, radio local y otros espacios
	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	Por inconvenientes técnicos no se implementó el micro sitio en la página web	OAC: No se cumplió con el compromiso de "Implementar en la página web un micro sitio 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" programado para noviembre de 2018.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4 : Servicio al Ciudadano						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO DE EJECUTORES A 31 de diciembre de 2018 (Descripción del estado y avance de las acciones desarrolladas por los Responsables de Implementarlas)	SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCI Al 31 de Diciembre de 2018
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 (11/04/2018) -Socialización de los canales de atención que tiene el IDRD para la recepción de PQRS (13/6/2018)  OAC: Se realizó la publicación en redes sociales los días 1°, 3, 10 y 17 de octubre de 2018 <a href="https://twitter.com/search?f=tweets&amp;vertical=default&amp;q=canales%20from%3Aidrd&amp;src=typd&amp;lang=es">https://twitter.com/search?f=tweets&amp;vertical=default&amp;q=canales%20from%3Aidrd&amp;src=typd&amp;lang=es</a>	OAC: Se evidencia que en la página web del IDRD se creó un sitio para las SDQS, además en octubre de 2018 se publicó en twitter.
	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	OAC: 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: A 31 de diciembre no se implementó la línea de atención de denuncias por parte de la SAF y en consecuencia no se pudo socializar por la Oficina de Comunicaciones
	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	OAC: La Oficina Asesora de Comunicaciones realizará la difusión de las acciones que sobre mejoras en la atención telefónica implemente la Subdirección Administrativa el Instituto	OAC: A 31 de diciembre no se implementaron las acciones sobre mejoras en la atención telefónica por parte de funcionario y contratistas por la SAF y la OAC.
Subcomponente 3 Talento humano	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 realizaron durante el 2018 dos talleres con los responsables de cada Dependencia / Área de gestión 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, en uno de los talleres 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. Los talleres se realizaron el 15 de marzo y 21 de diciembre de 2018.	Revisadas las evidencias, se constata la asistencia a los talleres de 10 dependencias del IDRD, sin embargo, es importante procurar la participación a los talleres de aquellas áreas que de acuerdo con los informes trimestrales, presentan el mayor número de PQRS, entre la que se refiere, la Subdirección Administrativa y Financiera, que en el segundo y tercer trimestre de 2018, aparece con 40 y 37 PQRS respectivamente y no se evidencia asistencia de acuerdo con los listados suministrados a la OCI como evidencia.
	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, memorandos 20182000236713, 20182000420263, 20182000627563 y 20192000004423.	Revisados los informes de Gestión enviados a la Oficina Asesora de Planeación de acuerdo con los radicados indicados por la dependencia, se viene incluyendo información acerca de las estadísticas relacionadas con la percepción del servicio en los SuperCADES.
	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	15/04/2018 15/07/2018 15/10/2018	OAC: Durante el periodo de seguimiento la Oficina Asesora de Comunicaciones no recibió información materiales sobre temas concernientes a corrupción para su difusión	OAC: Durante el año se cumplió en un 66% en la actividad "Informar a los servidores públicos sobre temas concernientes a corrupción (tipologías, sanciones, etc.)" teniendo en cuenta que el compromiso de divulgación programado para el 15 de octubre no se llevó a cabo.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	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 de los memorandos 215193, 320613, 467583, 405783, 302613, 26243, 217203 y 169803, el cumplimiento del Procedimiento Gestión Oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias y la Resolución IDRD 1195 de 2016.	Se verifican las evidencias suministradas, en 6 de los 8 radicados, se solicita el cumplimiento del procedimiento de interés. Se sugiere que para próximas ocasiones, se entreguen evidencias que estén relacionadas directamente con la actividad planteada, lo anterior, puesto que dos de los radicados (26243 - 302613) no corresponden específicamente con solicitudes de cumplimiento del procedimiento de PQRS del proceso de Atención al Ciudadano.
	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 la Atención Oportuna a las PQRS y se creó el Procedimiento para la Evaluación de Oportunidad y Calidad de las Respuestas a las PQRS, los cuales ya se encuentran publicados en Isolucion.	Se encuentra publicado en con fecha 25 de octubre de 2018 en ISOLUCIÓN el procedimiento "GESTIÓN DE RESPUESTA OPORTUNA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y O SUGERENCIAS" del proceso Atención al Ciudadano.  Se requiere verificar por parte de la dependencia sin existen guías, manuales y protocolos que deban revisarse y actualizarse de acuerdo con la actividad planteada.
	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 y se encuentra publicada en el siguiente link de la página web de la entidad: <a href="https://www.idrd.gov.co/sites/default/files/carta_de_trato_digno.pdf">https://www.idrd.gov.co/sites/default/files/carta_de_trato_digno.pdf</a>	Se verificó su cumplimiento, donde se evidencia publicada la carta de trato digno en el siguiente link de la página web de la entidad: <a href="https://www.idrd.gov.co/sites/default/files/carta_de_trato_digno.pdf">https://www.idrd.gov.co/sites/default/files/carta_de_trato_digno.pdf</a> .
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, memorandos 20182000236713, 20182000420263, 20182000627563 y 20192000004423.	Revisados los informes de Gestión enviados a la Oficina Asesora de Planeación de acuerdo con los radicados indicados por la dependencia, se viene incluyendo información acerca de las estadísticas relacionadas con la percepción del servicio en los SuperCADES.
	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 tres informes sobre las estadísticas de los tiempos de respuesta y tipologías de las PQRS por cada dependencia, se adjuntan los informes.	Se verifican los informes presentados en los tres trimestres de la vigencia 2018 al comité directivo, en donde se refiere lo relacionado con tiempos de respuesta y tipologías de las PQRS. Se reitera lo planteado en el seguimiento a 30 de agosto de 2018 por parte de la Oficina de Control Interno , en el sentido de poder establecer de acuerdo con la acción planteada, si ha disminuido el tiempo de respuesta y el número de peticiones por asuntos reiterativos.
	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	OAC: Por inconvenientes técnicos no fue posible poner al servicio en el mes de diciembre de 2018 el micro sitio para niños de la página web del IDR	OAC: No se cumplió con el compromiso de "Implementar en la página web un micro sitio 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" programado para noviembre de 2018.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 4 : Servicio al Ciudadano							
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	SIGUIIMIENTO DE EJECUTORES A 31 de diciembre de 2018 (Descripción del estado y avance de las acciones desarrolladas por los Responsables de Implementación)	SIGUIIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCI Al 31 de Diciembre de 2018	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.4	Caracterizar los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de acuerdo a los trámites, servicios u otros procedimientos administrativos que ofrece el IDRD	Todas las Áreas / Dependencias que manejen trámites, servicios u otros procedimientos administrativos	15/01/2018	<p>Deportes: 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 General, Comunidad (LGBTI), Habitante de Calle y Víctima de conflicto. Del trabajo realizado con la Oficina Asesora de Planeación se genero una Matriz de la Caracterización de los usuarios y se realizó la respectiva socialización. Para este último trimestre se aplicaron encuestas de satisfacción en cada uno de los programas donde se realizó la caracterización de los usuarios. Avance 100%. EVIDENCIA: Reporte mensual de metas. - Drive Fomento al Deporte, Memorando Orfeo IDRD No.007693, PDF Caracterización de usuarios y presentación de encuestas de satisfacción.</p> <p>Recreación: Producto de las mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación, se socializa el documento preliminar de la caracterización de usuarios a los responsables de los programas: Recreación para la Infancia, Recreación para la juventud, Recreación para personas mayores, Recreación Inuyente y Recreación Comunitaria para sus observaciones. Correo electrónico del 27/nov/2018 con el documento preliminar.</p> <p>STP Se entregó a la Oficina de Asesora de Planeación, el levantamiento de información realizada en parques seleccionados para caracterizar los usuarios de los servicios que presta la Subdirección Técnica de Parques, todo lo anterior de acuerdo con las fechas y lineamientos emitidos por la Oficina de Planeación.</p> <p>Atención al Ciudadano Desde la Oficina de Atención al Ciudadano se realizó acompañamiento a la elaboración de la Caracterización de Ciudadanos en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación. Se realizaron reuniones de sensibilización y definición de variables con el fin de que cada área o dependencia inicie el proceso de recolección de la información. Así mismo, se entregaron las bases de datos de caracterización de ciudadanos teniendo en cuenta las actividades que se realizan desde el Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos.</p> <p>ST Construcciones: Se encuentra en proceso de estructuración la matriz de caracterización de los ciudadanos.</p>	<p>Deportes: La caracterización de los usuarios se socializó mediante memorando No. 07693 del 8 de enero de 2019, y se evidencia cumplimiento estemporáneo de la actividad.</p> <p>Parques: La caracterización de los usuarios que acceden a los servicios, trámites y demás acciones que realiza la entidad y particularmente la Subdirección Técnica de Parques; definió una fecha de cumplimiento para el 15 de enero de 2018. Sin embargo, revisado el control de cambios del plan, esta modificación no se realizó y la actividad no se cumplió en su oportunidad.</p> <p>Ahora bien, durante la vigencia 2018, se realizaron las reuniones entre la STP y la Oficina de Planeación para la caracterización de usuarios, que dio como resultado el documento que estableció la caracterización de usuarios del IDRD, documento que fue socializado a través del memorando 07693 del 08 de enero de 2019, tal y como lo establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, por lo tanto se da cumplimiento con la actividad, más no en la oportunidad de entrega del documento.</p> <p>Recreación: La actividad de caracterización de los usuarios se definió en una fecha que no permitía su cumplimiento, por lo que la actividad no se cumplió oportunamente. Sin embargo, se evidencia cumplimiento para el seguimiento a corte 31 de diciembre 2018.</p> <p>Atención al Ciudadano: Durante la vigencia 2018, en compañía de la OAP, se desarrolló un plan de trabajo que concluyó al finalizar la vigencia 2018, en donde se dio cumplimiento a la actividad planteada. La actividad se había planteado como plan de mejoramiento a la no conformidad 488 de la OAP, la que se cerró el día 2 de enero de 2019 por parte de la OCI en ISOLUCION.</p> <p>ST Construcciones: En documento de CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE, Versión 1 con fecha de Elaboración de diciembre de 2018 de la Oficina Asesora de Planeación se incluyó lo relativo con usuarios de trámites de Aprobación de Proyectos de Zonas de Cesión y Liquidación de Pago de Fondo Compensatorio (Documento remitido con radicado del 08 de enero 2019/120007693).</p>	
	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 / Secretaria General	15/04/2018 15/07/2018 15/10/2018 15/01/2019	Se han presentado tres informes sobre las estadísticas de los tiempos de respuesta y tipologías de las PQRS por cada dependencia, se adjuntan los informes.	A partir del segundo trimestre de 2018 se incluyo en las presentaciones al Comité Directivo el tema relacionado con los resultados de las encuestas de percepción en la oportunidad y calidad de las respuestas a las PQRS.
	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	OAC: El viernes 14 de Septiembre se realizó 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.	OAC: Se realizó foro virtual en la página web, tema "Ciclovía Bogotana" donde una profesional del IDRD interactuó con los usuarios. Evidencia: la Oficina de Comunicaciones presenta dos capturas de pantalla, del 13 y 14 de septiembre donde se hace la invitación a la comunidad para participar en el "Foro Ciclovía IDRS".