**INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE**

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO IDRD**

**INFORME No. 28 CORTE A 31 DE AGOSTO DE 2021**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**SEPTIEMBRE DE 2021**

1. **VISIÓN GENERAL**

En cumplimiento del artículo 73[[1]](#footnote-1) de la Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*; el IDRD elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano incluyendo los siguientes componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información e Iniciativa Adicional.

En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC se establecieron las actividades a realizar en la vigencia, así como sus actualizaciones; definiendo responsables, forma y plazo de ejecución de cada una de ellas de tal forma que se contribuya al fortalecimiento de la transparencia y la lucha contra la corrupción, así como el desarrollo de nuevas estrategias con el fin de fortalecer la imagen, credibilidad, confianza y gestión del IDRD ante sus grupos de valor y de interés; creando las condiciones de seguimiento de primera y segunda instancia.

En tal sentido, la Oficina de Control Interno siguió los lineamientos del artículo 2.1.4.6. del Decreto Reglamentario 124 de 2016, en el que se manifiesta: *“El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos[[2]](#footnote-2), estará a cargo de las oficinas de control interno”* , con el fin de realizar la verificación de la elaboración y publicación del PAAC y efectuar seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades propuestas en el mismo.

1. **FORMULACIÓN DEL PLAN PARA EL AÑO 2021**
   1. **ELABORACIÓN DEL PAAC**

La construcción del Plan fue liderada por la Oficina Asesora de Planeación con la participación del equipo Directivo de la entidad, los responsables de procesos y sus equipos de trabajo. Se publicó la versión preliminar para la participación ciudadana y se generó el Plan ajustado con las observaciones recibidas, el cual fue publicado en la página web acompañado de un documento en Word que contiene los objetivos del PAAC.

* 1. **ADOPCIÓN Y ACTUALIZACIONES DEL PAAC IDRD 2021**

El PAAC fue adoptado el 19 de abril de 2021 y a 31 de agosto ha presentado cinco (5) actualizaciones, las cuales se reflejan en la matriz publicada en página web y fueron difundidas por el correo electrónico “Comunidad IDRD” oportunamente.

La totalidad de los cambios corresponden a modificación de las fechas finales de ejecución de algunas actividades de los componentes: racionalización de trámites y rendición de cuentas.

* 1. **OBJETIVOS Y ACTIVIDADES DE LOS COMPONENTES**

A continuación se presenta la estructura de cada uno de los componentes, así:

* + 1. **Gestión del riesgo de corrupción** Mapa de riesgos de corrupción: El objetivo específico del componente es: *“Revisar, actualizar e identificar en los procesos de la entidad posibles hechos generadores de corrupción tanto internos como externos, estableciendo controles y acciones a ejecutar por parte de los responsables con el fin de prevenirlos o evitarlos”.*

Se analizaron cada uno de los subcomponentes así:

***Subcomponente 1****. Política de administración de riesgo de corrupción*: Las dos actividades a desarrollar están encaminadas al cumplimiento del subcomponente, para brindar herramientas para la implementación de la gestión del riesgo de la entidad.

***Subcomponente 2.*** *Construcción mapa de riesgos de corrupción*: Tiene dos actividades asociadas, las cuales son tanto de cumplimiento como de resultado y están alineadas al cumplimiento del subcomponente.

***Subcomponente 3.*** *Consulta y divulgación*: Tiene dos actividades asociadas que están encaminadas al cumplimiento del subcomponente.

***Subcomponente 4.*** *Monitoreo, revisión, implementación de acciones e indicadores*: Este subcomponente cuenta con dos actividades, relacionadas con el monitoreo y evaluación de los mapas de riesgos de corrupción, que deben realizar todos los procesos desde su rol como Primera Línea de Defensa y la Oficina Asesora de Planeación como Segunda Línea de Defensa, en concordancia con lo establecido en la Política de Administración para el riesgo en el IDRD.

*Subcomponente 5. Seguimiento*: La actividad *“Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción - tercera línea de defensa”*, está orientada al cumplimiento del subcomponente.

* + 1. **Racionalización de trámites** El objetivo específico del componente es *“Revisar, actualizar, establecer e implementar la estrategia anti-trámites con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar y optimizar los trámites, Otros Procedimientos Administrativos (OPA) de la entidad”*. Para este componente, se tiene contempladas cinco mejoras o Actividades, todas de racionalización tecnológica, para posibilitar a los usuarios el trámite total en línea.

Es de señalar que las cinco mejoras establecidas para esta vigencia están encaminadas al cumplimiento del objetivo del componente y se encuentran inscritas en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, coordinado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

* + 1. **Rendición de cuentas** El objetivo específico del componente es*: “Revisar, actualizar, establecer e implementar actividades para efectuar un ejercicio permanente de rendición de cuentas, propiciando espacios participativos de diálogo entre la entidad y la ciudadanía”.* Se conforma por los siguientes cuatro (4) subcomponentes:

***Subcomponente 1****. Información de calidad y en lenguaje comprensible*: Este subcomponente lo integra cinco (5) actividades, de las cuales, se tienen las siguientes observaciones:

• Se presenta un alcance limitado en las actividades: (i) *“1.1…Elaborar trimestralmente el informe de gestión de la vigencia 2021, (...) y solicitar su publicación en la página web del IDRD*” y (ii) “1.2 *Solicitar la socialización del informe de gestión publicado en la página web por redes sociales, correo electrónico”* (subrayado fuera de texto); en atención a lo cual se recomienda que las actividades suscritas en el Plan Anticorrupción, no se limiten a efectuar solicitudes sino que trasciendan a garantizar la publicidad o socialización de la información que se considera relevante dar a conocer a los diferentes grupos de valor.

• La actividad No. 1.4 *“Elaborar, publicar y socializar el informe de Rendición de Cuentas requerido por la SCRD”* no depende exclusivamente del IDRD.

***Subcomponente 2.*** *Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones:* Para el desarrollo del subcomponente, se definieron tres (3) actividades que se encuentran encaminadas a su cumplimiento, dos (2) hacen referencia a la rendición de cuentas del Instituto y una (1) específicamente a dialogar con los grupos de interés.

***Subcomponente 3****. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas / Responsabilidad:* La integra cuatro (4) actividades, las cuales están encaminadas al cumplimiento del componente. Cabe resaltar que la actividad 3.4 *“Aplicación de encuestas que permitan identificar la información que es relevante para los grupos de valor previos a los diálogos de rendición de cuentas”* es el insumo para el desarrollo de actividades tales como: 1.5 “Elaborar, publicar y socializar los informes que contienen los temas a tratar en el espacio de rendición de cuentas” y 2.1 “*Dialogar con los grupos de valor”.*

**Subcomponente 4***. Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas y retroalimentación a la gestión institucional*:Hacen parte del este subcomponente tres (3) actividades, las cuales están encaminadas a su cumplimiento; dentro de ellas se incluye la formulación de planes de mejoramiento a la gestión institucional como resultado de las recomendaciones ciudadanas.

* + 1. **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano** El objetivo específico del componente es: *“Revisar, actualizar, establecer e implementar actividades para la gestión del servicio al ciudadano, con el propósito de mejorar los mecanismos establecidos para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en cuanto a la accesibilidad de los trámites y servicios de la entidad, así como la gestión de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos”*.

Se analizaron cada uno de los subcomponentes así:

***Subcomponente 1****. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico:*Este subcomponente cuenta con una actividad la cual está encaminada a presentar a la Secretaría General las estadísticas de los tiempos de respuesta a las PQRDS.

***Subcomponente 2****. Fortalecimiento de los canales de atención:* Este subcomponente cuenta con ocho actividades, las cuales están encaminadas a potenciar los distintos canales de comunicación utilizados por el Instituto de cara a la ciudadanía.

***Subcomponente 3.*** *Talento humano:* Este subcomponente cuenta con dos actividades, las cuales están fundamentadas en el fortalecimiento de las competencias del talento humano, mediante la realización de talleres de servicio al ciudadano y talleres sobre la elaboración, suscripción, radicación y registro de la respuesta a las PQRDS, de modo que esta sea oportuna y de calidad para el ciudadano.

***Subcomponente 4.*** *Normativo y procedimental:* Este subcomponente cuenta con dos actividades, las cuales están encaminadas a dar a conocer el Manual y Procedimiento de Atención al Ciudadano, así como los resultados obtenidos a la evaluación de calidad de las respuestas emitidas por parte del Instituto.

***Subcomponente 5****. Relacionamiento con el ciudadano:* Este subcomponente cuenta con una actividad encaminada a divulgar los canales de atención que el IDRD tiene para la ciudadanía a través de redes sociales y divulgar los trámites y servicios que el IDRD ofrece a la ciudadanía por medio de campañas de comunicación a través de redes sociales.

* + 1. **Mecanismos para la transparencia y acceso a la información** El objetivo específico de este componente es *“Revisar, actualizar, establecer e implementar actividades para dar respuesta a los subcomponentes que conforman la transparencia y acceso a la información”*.

***Subcomponente 1.*** *Lineamientos de Transparencia Activa – relacionado con la información publicada proactivamente:* Cuenta con cuatro actividades, de las cuales dos están orientadas al cumplimiento del objetivo del subcomponente *(“Socializar actualizaciones del PAAC”* y *“Socializar a la ciudadanía a través de redes sociales el sitio de la página web donde se encuentra publicada toda la información sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública”*).

Respecto a las dos restantes *(“Socializar los lineamientos y/o directrices para la gestión de conflictos a los servidores públicos y contratistas del IDRD”* y *“Socializar las políticas antifraude y antipiratería a los servidores públicos y contratistas del IDRD”*), no se alinean con el propósito de la Transparencia Activa dado que estas no están enfocadas a su publicación de cara a la comunidad en general como se establece en el subcomponente.

***Subcomponente 2****. Lineamientos de Transparencia Pasiva – relacionado con la obligación de responder las solicitudes:* Este subcomponente cuenta con siete actividades de las cuales dos están encaminadas al cumplimiento del subcomponente *(“Implementar y socializar una línea de atención exclusiva para denuncias de hechos de corrupción en el IDRD”* y *“Actualizar el acto administrativo donde se define el valor de reproducción de la información”*).

Respecto a las cinco restantes, se observa, que son más afines al desarrollo de la Transparencia Activa por cuanto su resultado tiene efecto directo en la promoción de la participación y control por parte de los ciudadanos; por lo que convendría considerar reubicarlas a dicho subcomponente:

* *“Actualizar la información publicada en la página web de la entidad en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública”*
* *“Realizar ajustes a la base de datos de información contractual publicada en el link de transparencia para mejorar la accesibilidad a la información, teniendo en cuenta el principio de facilitación”*
* *“Actualizar el directorio de parques y escenarios administrados por el IDRD publicado en la sección de mecanismos de contacto del link de transparencia”*

* *“Revisar, depurar o actualizar la información contenida en la categoría de estudios, investigaciones y otras publicaciones del link de transparencia de la página web”*

* *“Definir y socializar lineamientos para la publicación de información en la sección de Convocatorias de la página web de la entidad”*

***Subcomponente 3****. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información:* Este subcomponente cuenta con tres actividades, las cuales están encaminadas al cumplimiento del mismo.

***Subcomponente 4.*** *Criterio diferencial de accesibilidad – accesibilidad de información a grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad:* Este subcomponente cuenta con cuatro actividades que se orientan al cumplimiento de su propósito.

***Subcomponente 5.*** *Monitoreo del acceso a la Información Pública:* Este subcomponente cuenta con dos actividades que impactan directamente en el subcomponente y en el componente de Transparencia y acceso a la información.

* + 1. **Iniciativa adicional** - El objetivo específico del componente es *“Realizar actividades de divulgación y promoción del Código de Integridad”*. Cuenta con dos actividades enfocadas al cumplimiento del objetivo del componente y el fortalecimiento en la aplicación del Código de Integridad aprobado.

1. **SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PAAC**

En relación con la fase de seguimiento, la Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento a las acciones formuladas con corte al 31 de agosto de 2021. A continuación, se presentan los resultados de la evaluación y se adjuntan las matrices de seguimiento para cada uno de los componentes del Plan.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Componente** | **Total actividades para la vigencia** | **Actividades que debieron finalizar a corte 31 de agosto de 2021** | **Finalizadas** |
| Gestión del Riesgo | 9 | 6 | 6 |
| Riesgos de Corrupción | 22 | 0 | 0 |
| Racionalización de Trámites | 5 | 0 | 0 |
| Rendición de Cuentas | 15 | 3 | 2 |
| Atención al ciudadano | 15 | 3 | 2 |
| Transparencia y Acceso a la Información | 19 | 8 | 2 |
| Iniciativa Adicional | 2 | 0 | 2 |
| **Total** | **87** | **20** | **14** |

Tabla 1. Consolidado de ejecución de actividades PAAC– corte 31/08/2021

Tomando en cuenta las actividades que se debieron finalizar hasta la fecha del presente seguimiento y las que efectivamente se terminaron, se puede concluir que el nivel de cumplimiento del PAAC con corte a 31 de agosto 2021 alcanzó un 60%, al ejecutarse 12 de los 20 compromisos pactados en el Plan. No obstante, es de resaltar que en el componente Iniciativa Adicional se anticipó el cumplimiento de las dos actividades propuestas que estaban programadas para el mes de septiembre de 2021.

* 1. **GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGARLOS**
     1. **Gestión de riesgos de corrupción**: Está compuesto por 5 subcomponentes y 9 actividades. El porcentaje de acciones finalizadas con corte a 31 de agosto de 2021 es del 100%, que corresponde a 6 actividades finalizadas.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Subcomponente** | **Total actividades para la vigencia** | **Actividades que debieron finalizar a corte 31 de agosto de 2021** | **Finalizadas** |
| Política de administración de riesgo de corrupción | 1.1 – 1.2 | 1.1 – 1.2 | 1.1 – 1.2 |
| Construcción mapa de riesgos de corrupción | 2.1 – 2.2 | 2.1 – 2.2 | 2.1 – 2.2 |
| Consulta y divulgación | 3.1 – 3.2 | 3.1 – 3.2 | 3.1 – 3.2 |
| Monitoreo, revisión implementación de acciones e indicadores | 4.1- 4.2 | - | - |
| Seguimiento | 5.1 | - | - |

Tabla 2. Estado actividades a 30/04/2021

* + 1. **Mapa de riesgos de corrupción**: En cumplimiento al rol que le asiste a la Oficina de Control Interno, se realizó la evaluación a 22 riesgos de corrupción administrados por 13 de los 17 procesos del IDRD, de acuerdo con la información publicada en la página web de la entidad. Los cuales fueron objeto de actualización entre los meses de mayo y junio de la presente anualidad, como se muestra en la figura 1.

Para este periodo, tampoco se reportaron identificación de riesgos de corrupción asociados a los procesos de: Planeación de la Gestión, Servicio a la Ciudadanía y Gestión de Asuntos Locales.



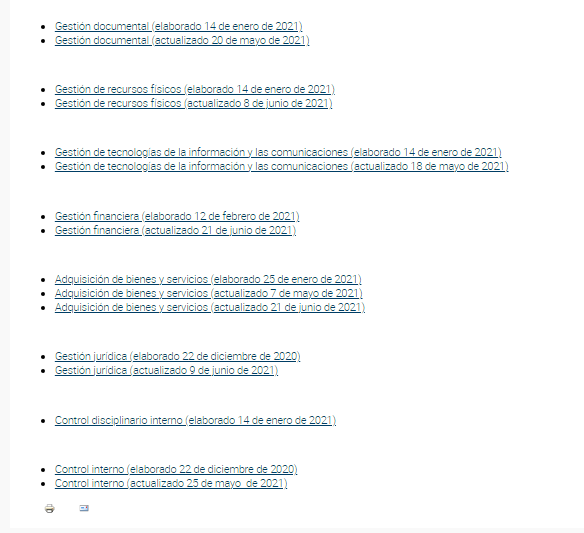


Figura 1. Publicación página Web

De otra parte, se realizan las siguientes observaciones, resultado de la revisión y evaluación realizada a los mapas de riesgos:

* Los procesos al momento de realizar el seguimiento a los controles, no están teniendo en cuenta lo definido en las (6) en las variables del control. Así mismo se observa que en algunos casos las evidencias aportadas no reflejan la ejecución del control, lo cual incide de manera negativa en la evaluación de la implementación y su efectividad.
* Se continúan presentando falencias en la definición de planes de acción y de contingencia.
* Se evidencian debilidades en identificar riesgos de corrupción que conlleven a impactar a los objetivos del proceso y de la entidad. Por lo que se requiere de la experticia y conocimiento de la Oficina Asesora de Planeación para brindar apoyo a los procesos en dicha identificación; con el fin dar cumplimiento a la Política de administración de Riesgos en el IDRD y detectar aquellas situaciones que realmente configuran riesgos asociados a posibles actos de corrupción y fraude.

**Recomendaciones**

* Brindar acompañamiento a los procesos para la implementación de la Política de administración de Riesgos en el IDRD v4, desde su rol y responsabilidades de primera línea de defensa, teniendo en cuenta que fue actualizada de acuerdo con la *Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.* (Versión 5 - diciembre de 2020 del DAFP).
* Se mantiene la recomendación de que la Oficina Asesora de Planeación, en su rol de segunda línea, brinde asesoría sobre los riesgos que deben ser gestionados de forma transversal, teniendo en cuenta que no se identificaron estos tipos de riesgos, los cuales vienen afectando a la entidad.
* Implementar correctivos de acuerdo con las observaciones presentadas por la Oficina de Control Interno a la gestión de riesgos de corrupción de la Entidad, producto de esta evaluación.
* Monitorear y hacer seguimiento al Mapa de riesgos de corrupción, teniendo en cuenta su rol y el esquema de responsabilidades definido en la Política de administración de riesgos en el IDRD.
* A la Oficina Asesora de Planeación, verificar que la aplicación de los controles y del plan de acción se encuentre soportada en evidencias idóneas, teniendo en cuenta que su propósito clave es la adecuada gestión del riesgo de corrupción.

El resultado detallado del seguimiento realizado a este componente se encuentra en el Anexo denominado *“1. Gestión del Riesgo – 1.1 Matriz de riesgos de corrupción”*.

* 1. **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

El Plan para la actual vigencia está compuesto por cinco (5) Acciones de racionalización cubriendo 4 Trámites y 1 OPA, las cuales al corte del 31 de agosto de 2021 contaban con plazos programados de ejecución en curso. En dos (2) casos los plazos iniciaron en el primer semestre del año 2020, y en los otros tres (3) iniciaron en febrero del año 2021. Todas estas mejoras tienen límites para finalizar del 30 de noviembre y al 15 de diciembre del año 2021

Durante el segundo cuatrimestre de 2021, las acciones reportadas por los responsables para implementar las mejoras presentaron distintos grados de avance y tuvieron el monitoreo de la Oficina Asesora de Planeación como Segunda Línea de Defensa.

Es pertinente indicar que, para efectos del monitoreo a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y del seguimiento asignado a la Oficina de Control Interno, en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), se tienen referenciadas las siguientes temáticas por etapas y pesos porcentuales, que permiten estimar el grado del adelanto de las mejoras:

*Monitoreo de Etapas a Reportar en SUIT*

1. Plan de trabajo para implementar mejora (20%)

2. Implementación de la mejora en la entidad (35%)

3. Actualización de trámite en SUIT (10%)

4. Socialización en la entidad y con usuarios (10%)

5. Recibo de los beneficios de la mejora por parte de los usuarios (15%)

6. Mecanismos para medir beneficios al usuario (10%)

A continuación, se presentan los resultados del seguimiento a cada uno de los trámites incluidos en este componente del PAAC:

* + 1. **Trámite: 14327 Aval deportivo de las escuelas de formación deportiva.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tipo Racionalización** | Tecnológica | **Acciones Racionalización** | Trámite total en línea |
| **Fecha Inicio SUIT** | 15/02/2021 | **Fecha Final SUIT** | 15/12/2021 |
| **Responsable** | Oficina Asesora Jurídica | | |

Tabla 3. Trámite 14327

Acción con avance, dentro del plazo programado.

La mejora se encuentra en la primera etapa correspondiente al registro del plan de trabajo, se reportó reuniones asociadas con lo procedimental, normativo, formatos a utilizar, y revisión de flujograma del trámite.

Del Plan de Trabajo se han aportado a la OCI dos versiones, una en el primer cuatrimestre y la 2da a principios de septiembre de 2021; comparándolas se observó que tanto las fechas programadas de inicio como de finalización de diferentes actividades claves, que para agosto del año 2021 deberían haberse efectuado, fueron postergadas en la reformulación.

Como fechas de culminación en el 2021, la tarea de actualización de procedimientos pasó del 21 de mayo al 10 de septiembre; la solicitud al Área de Sistemas del desarrollo de la virtualización pasó del 03 de junio al 10 de septiembre; y la revisión del primer Mocap (diseño digital de la aplicación), pasó del 30 de junio al 24 de septiembre.

Se observó deficiente la planeación de las actividades para desarrollar esta mejora, reflejado en las significativas diferencias entre el plan original y el reformulado, al presentarse un alto margen de desviación.

Respecto a las dos versiones del Plan de trabajo disponibles, suministradas en documento en Excel editable, se registró en ellas el nombre de quien las habría elaborado y luego el cargo del responsable (Jefe Oficina Asesora Jurídica). Se observó que carecen de nombre del jefe de la oficina, de firmas y de fechas. Es de observar que no se evidencia aval ni control directo y específico del plan de trabajo inicial, ni de la modificación, ni de la adopción formalizada de los compromisos que este representa.

Teniendo en cuenta el peso porcentual de las etapas referenciadas en el SUIT, el avance del 40% registrado por los responsables de la mejora, se consideró por la OCI sobreestimado, considerando el bajo nivel de adelanto del plan de trabajo original y la postergación de las actividades.

**Recomendaciones a la OAJ**

* Revisar y formalizar el plan de trabajo y su adopción con la aprobación y firma del responsable (Jefe Oficina Asesora Jurídica), sobre documento fechado y no editable que lo contenga.

* Dinamizar y fortalecer integralmente los controles sobre la ejecución del plan de trabajo por parte del responsable de la gestión de racionalización de este trámite y de cada actividad requerida para implementar la mejora oportunamente.

* + 1. **Trámite: 16205 Reconocimiento deportivo a clubes deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tipo Racionalización** | Tecnológica | **Acciones Racionalización** | Trámite total en línea |
| **Fecha Inicio SUIT** | 15/02/2021 | **Fecha Final SUIT** | 15/12/2021 |
| **Responsable** | Oficina Asesora Jurídica | | |

Tabla 4. Trámite 16205

Acción con avance, dentro del plazo programado para su ejecución.

La mejora se encuentra en la primera etapa correspondiente al registro del plan de trabajo, se reportó reuniones asociadas con lo procedimental y formatos.

Del Plan de Trabajo se han aportado a la OCI dos versiones, una en el primer cuatrimestre y la 2da a principios de septiembre de 2021; comparándolas se observó que tanto las fechas programadas de inicio como de finalización de diferentes actividades claves, que para agosto del año 2021 deberían haberse efectuado, fueron postergadas en la reformulación.

Como fechas de culminación en el 2021, la tarea de actualización de procedimientos pasó del 21 de mayo al 10 de septiembre; la solicitud al Área de Sistemas del desarrollo de la virtualización pasó del 03 de junio al 10 de septiembre; y la revisión del primer Mocap (diseño digital de la aplicación), pasó del 30 de junio al 24 de septiembre.

Se observó deficiente la planeación de las actividades para desarrollar esta mejora, reflejado en las significativas diferencias entre el plan original y el reformulado, al presentarse un alto margen de desviación.

Respecto a las dos versiones del Plan de trabajo disponibles, suministradas en documento en Excel editable, se registró en ellas el nombre de quien las habría elaborado y luego el cargo del responsable (Jefe Oficina Asesora Jurídica). Se observó que carecen de nombre del jefe de la oficina, de firmas y de fechas. Es de observar que no se evidencia aval ni control directo y específico del plan de trabajo inicial, ni de la modificación, ni de la adopción formalizada de los compromisos que este representa.

Teniendo en cuenta el peso porcentual de las etapas referenciadas en el SUIT, el avance del 40% registrado por los responsables de la mejora, se consideró por la OCI sobreestimado, considerando el bajo nivel de adelanto del plan de trabajo original y la postergación de las actividades.

**Recomendaciones a la OAJ**

* Revisar y formalizar el plan de trabajo y su adopción con la aprobación y firma del responsable (Jefe Oficina Asesora Jurídica), sobre documento fechado y no editable que lo contenga.
* Dinamizar y fortalecer integralmente los controles sobre la ejecución del plan de trabajo por parte del responsable de la gestión de racionalización de este trámite y de cada actividad requerida para implementar la mejora oportunamente.

* + 1. **Trámite: 17569 Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores - Pasaporte Vital**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tipo Racionalización** | Tecnológica | **Acciones Racionalización** | Trámite total en línea |
| **Fecha Inicio SUIT** | 01/02/2021 | **Fecha Final SUIT** | 30/11/2021 |
| **Responsable** | Subdirección Técnica de Recreación y Deportes | | |

Tabla 5. Trámite 17569

Acción con avance, dentro del plazo programado para su ejecución.

La mejora se encuentra en la primera etapa, formulado el plan de trabajo se reportó y evidenció un avance significativo en su ejecución. Se tiene desarrollado el aplicativo tecnológico básico para tramitar en línea la expedición del “Pasaporte” y está operando en ambiente de pruebas para incorporar los ajustes necesarios.

El alcance de la mejora, además de habilitar la “Solicitud de la tarjeta Recreación y espectáculos públicos para adultos mayores de manera virtual evitando traslados de las personas mayores a los Super CADES”, incluye: la “Utilización de los beneficios ofrecidos por los convenios a través de la tarjeta Recreación y espectáculos públicos para adultos mayores sin necesidad de presentar el plástico, únicamente con el documento de identidad.” Al respecto de esta segunda parte, se observó que en el plan de trabajo, no se contemplaron actividades asociadas para posibilitar la utilización de los beneficios únicamente con el documento de identidad, como tampoco existen evidencias de adelantos en este campo.

En el Plan de trabajo suministrado, se observó nombre y cargo de quienes lo elaboraron y del jefe del Área de Recreación, sin firmas, como tampoco figura el responsable de la mejora, el(a) Subdirector(a) Técnico(a) de Recreación y Deporte, ni su firma.

Teniendo en cuenta que se ha avanzado solo en una de las dos partes del alcance de la mejora, y que falta por cumplir varias de las etapas referenciadas en el SUIT, el avance de 70% calculado por el responsable de la mejora, se consideró por la OCI, sobreestimado.

**Recomendaciones a la STRD**

* Adicionar en el Plan de trabajo las actividades requeridas para posibilitar la utilización de los beneficios únicamente con el documento de identidad, e implementarlas; para lo cual sería indispensable coordinar lo pertinente con las entidades aliadas mediante los convenios.
* Formalizar el Plan de trabajo con el registro de la revisión y firma del documento por parte del(a) subdirector(a) responsable (STRD).

* + 1. **OPA 25492 - Permiso para uso temporal del Salón Presidente del IDRD**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tipo Racionalización** | Tecnológica | **Acciones Racionalización** | Trámite total en línea |
| **Fecha Inicio SUIT** | 01/06/2020 | **Fecha Final SUIT** | 15/12/2021 |
| **Responsable** | Subdirección Administrativa y Financiera | | |

Tabla 6. OPA 25492

Acción con avance, dentro del plazo programado para su ejecución.

Se tiene desarrollado y probado el aplicativo de “Reserva de Salones para usuarios externos”, que permitiría realizar en línea la reserva y pagos, sin embargo no se ha podido programar fecha de su puesta al servicio, ni otras actividades asociadas con etapas posteriores, como la de Actualización de trámite en SUIT, la Socialización en la entidad y con usuarios, ni el recibo de los beneficios de la mejora por parte del público, debido a no estar ofreciéndose el salón por efectos de medidas anti-COVID.

Se conserva ubicado el aplicativo en el Sistema de Información Misional de la entidad, al que se accede por medio de url: http://sim.idrd.gov.co/reserva-salon/user/login/, y por la url:<http://sim.idrd.gov.co/reserva-salon/admin/login>

Teniendo en cuenta el peso porcentual de las etapas referenciadas en el SUIT, el avance del 50% registrado por los responsables de la mejora, se consideró por la OCI sobreestimado, aun cuando en potencia sí podrían alcanzarlo tan pronto como se reactive el ofrecimiento con la posibilidad de uso del salón para el público externo y entre en fase de producción real el aplicativo.

**Recomendación a la SAF**

* Adelantar el diseño de los mecanismos y herramientas para medir beneficios que se le procuren a los usuarios y tenerlos en debidas condiciones, para cuando se dé la puesta al servicio la opción de realizar el trámite totalmente en línea.

* + 1. **Trámite: 61129 Permiso de uso y/o aprovechamiento económico de parques o escenarios.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tipo Racionalización** | Tecnológica | **Acciones Racionalización** | Trámite total en línea |
| **Fecha Inicio SUIT** | 01/02/2020 | **Fecha Final SUIT** | 30/11/2021 |
| **Responsable** | Subdirección Técnica de Parques | | |

Tabla 7. OPA 61129

Acción con avance, dentro del plazo programado para su ejecución.

Se evidenció un significativo avance, obtenido mediante la prueba piloto desarrollada por los responsables, al ser puesta al servicio la mejora y encontrarse en uso por parte de beneficiarios. A través del SUIT y de la web del IDRD se posibilitó a los usuarios acceder al sistema creado de reservas del IDRD para tramitar totalmente en línea los permisos de uso de las canchas de fútbol incorporadas en el sistema correspondientes a un grupo inicial de 32, incluidas 25 en grama sintética y 7 en grama natural.

En cuanto a la cobertura de la mejora mediante la prueba piloto, considerando que las canchas sintéticas administradas por el Instituto son aproximadamente 150, este sistema de reserva en línea cubre cerca del 17% del conjunto de este tipo de espacios.

En el Sistema de Información Misional se posibilitó a usuarios internos en condición de administradores, acceder al módulo creado y puesto en operación de reservas del IDRD, para tramitar en línea el permiso de uso de las canchas de Fútbol.

Se actualizó página del SUIT en Web el 22 agosto de 2021 con información proporcionada por el IDRD, reflejándose el nuevo canal de reserva en línea creado para el público, al que se puede acceder desde allí para el préstamo de canchas sintéticas y en grama (http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=61129).

La mejora ha sido socializada en la entidad y con usuarios. Se habilitó y capacitó en el manejo del sistema de reservas en línea de canchas a administradores y auxiliares de parques ([www.idrd.gov.co/SIM/Presentacion/](http://www.idrd.gov.co/SIM/Presentacion/)), se dio a conocer a funcionarios y contratistas, y se socializó con el público mediante la web del IDRD.

Por la página web del IDRD se promocionó en banner y se socializó la mejora con el público, en la carpeta de Parques, se creó la pestaña de “Reserva en línea” que conduce al link de acceso: https://www.idrd.gov.co/SIM/ReservaEnLinea/.

La mejora implementada alcanzó la etapa del recibo de los beneficios por parte de usuarios. El canal de reserva en línea se ha empezado a utilizar por algunos beneficiarios.

Teniendo en cuenta la limitada cobertura de la prueba piloto y que falta cumplir una de las etapas referenciadas en el SUIT, el avance de 90% calculado por el responsable de la mejora, se consideró por la OCI sobreestimado.

**Recomendaciones a la STP**

* Incorporar en el aplicativo la totalidad de las canchas sintéticas administradas por el IDRD, de acuerdo con un orden de prioridad, que también se recomienda definir.
* Desarrollar nuevas campañas de difusión y socialización para potenciales beneficiarios del trámite en línea y promover sostenidamente el uso incremental de este sistema por parte del público.
* Diseñar e implementar base de datos estructurada para consolidar la información de los préstamos tramitados utilizando el canal en línea, alimentarla, efectuar análisis, seguimientos, emitir informes y aprovecharlos para establecer acciones orientadas a potenciar el uso incremental y los beneficios procurados al público.
  1. **RENDICIÓN DE CUENTAS**

Se encuentra conformado por cuatro (4) subcomponentes y 15 actividades. Del total de actividades que fueron programadas para culminar a 31 de agosto de 2021 fueron finalizadas el 67%, como se detalla a continuación:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Subcomponente** | **Total actividades para la vigencia** | **Actividades que debieron finalizar a corte 31 de agosto de 2021** | **Finalizadas** |
| Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1 – 1.2 – 1.3 – 1.4 – 1.5 | 1.3 | 1.3 |
| Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.1 – 2.2 – 2.3 | - | - |
| Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas / | 3.1 – 3.2 – 3.3 – 3.4 | 3.2 - 3.4 | 3.2 |
| Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas y retroalimentación a la gestión institucional | 4.1 - 4.2 - 4.3 | - | - |

Tabla 8. Estado actividades a 31/08/2021

Es importante mencionar que la actividad 1.3 *“Elaborar y publicar el informe de Rendición de Cuentas de la Gestión Contractual y Administrativa 2020 que contiene el Balance de Resultados del Plan Distrital de Desarrollo 2020-2024 Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI. (CIRCULAR No. 028 DE DICIEMBRE 29 DE 2020 - SDP)*”, tenía como fecha de cumplimiento el 1 de marzo de 2021, en el primer seguimiento se evidenció la publicación del informe y para este corte se completó con la socialización de su anexo.

En relación con la actividad 3.4 *“Aplicación de encuestas que permitan identificar la información que es relevante para los grupos de valor previos a los diálogos de rendición de cuentas”* se observó gestión por parte de la OAP, quien no se encuentra definida dentro de los responsables de la actividad, al solicitar a las Subdirecciones Técnicas identificar los temas que desde su óptica y experiencia deberían incluirse en una consulta pública para su selección.

No obstante, no aportaron resultados de la actividad pese a que su fecha de finalización era el 30 de julio de 2021, por lo que se observa incumplimiento que perjudica de manera significativa el avance del componente de rendición de cuentas, por cuanto se requiere de dicha información para la realización de las actividades 1.5 *“Elaborar, publicar y socializar los informes que contienen los temas a tratar en el espacio de rendición de cuentas”* y 2.1 *“Dialogar con los grupos de valor”*

A su vez, la no ejecución de las actividades mencionadas afecta el cumplimiento de las siguientes:

* 3.3 *“Realizar procesos de pedagogía con el grupo de valor para el acceso a los informes que contienen los temas a tratar en los diálogos de rendición de cuentas”*
* 4.1 “*Aplicación de encuestas de evaluación a los diálogos de rendición de cuentas”*
* *4.2 “Evaluar los diálogos de rendición de cuentas (lecciones aprendidas, buenas prácticas, oportunidades de mejora)”*
* *4.3“Formular, previa evaluación por parte de los responsables, planes de mejoramiento a la gestión institucional a partir de las observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas. Realizar seguimiento al cumplimiento del plan de mejoramiento e informar los avances en el cumplimiento de los mismos”*

Por consiguiente, si no se finaliza la actividad 3.4, se estaría viendo afectado el desarrollo de 6 actividades que corresponden al 40% del total y se tendría riesgo de incumplimiento del Plan.

De otra parte, para las actividades 1.1 y 1.2 se dio avance para el corte de este seguimiento, sin cumplir estrictamente con las fechas programadas de culminación así:

* En la actividad 1.1 *“Publicar informe de gestión del año 2020. Elaborar trimestralmente el informe de gestión de la vigencia 2021 de acuerdo con información reportada por las Áreas y Dependencias y solicitar su publicación en la página web del IDRD”* de los tres (3) informes que se publicaron se socializó uno (1) en la fecha definida.
* En la actividad 1.2 “*Solicitar la socialización del informe de gestión publicado en la página web por redes sociales, correo electrónico*” el informe del segundo trimestre de 2021 se publicó en la fecha propuesta, por el contrario el informe del primer semestre 2021 no.

Respecto de la Actividad 3.1 “*Realizar campaña de sensibilización “Cultura de rendición de cuentas*". se presentó como avance publicación en Facebook sobre los cambios en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano realizados en el mes de mayo y el ajuste en el link de acceso a transparencia de la Entidad en el que se puede consultar *"informe de rendición de cuentas a los ciudadanos*"; sin embargo, dicho soportes no corresponden a una campaña de sensibilización en la cultura de rendición de cuentas.

**Recomendaciones**

* Remitir los soportes de avance de las actividades programadas, independiente de que la actividad no haya finalizado o se encuentre dentro de los términos de ejecución, para permitir el seguimiento y la evaluación realizada por parte de la Oficina de Control Interno.
* Se reitera la recomendación de replantear la descripción de la actividad 1.1 y 1.2 de tal forma que no se limite a la solicitud de publicación o socialización de los informes de gestión, sino que asegure que estas fases se lleven a cabo, con el fin de garantizar la socialización respectiva a la ciudadanía.
* Asegurar la oportunidad en cuanto a la publicación de los informes de gestión a través de página web, correo institucional y redes sociales, según las fechas de compromiso establecidas.
* Evaluar la incorporación de la OAP dentro de los responsables de la actividad 3.4 considerando el aporte que esta realizando para la misma.
* Establecer de manera inmediata un plan de trabajo, un cronograma de actividades y cerciorarse de su ejecución en la actividad 3.4 que se encuentra vencida, con el fin de asegurar su cumplimiento cuanto antes, por ser su resultado insumo para el desarrollo de otras actividades propuestas.
* Evaluar la campaña realizada de divulgación y sensibilización de rendición de cuentas y orientarla a fortalecer la cultura de la rendición de cuentas.

El resultado detallado del seguimiento realizado a este componente se encuentra en el Anexo denominado *“3. Rendición de cuentas”.*

* 1. **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Está conformado por 5 subcomponentes y 15 actividades. El porcentaje de actividades finalizadas fue del 40% y culminaron en el plazo programado.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Subcomponente** | **Total actividades para la vigencia** | **Actividades que debieron finalizar a corte 31 de agosto de 2021** | **Finalizadas** |
| Estructura administrativa y direccionamiento Estratégico | 1.1 | - | - |
| Fortalecimiento de los canales de atención | 2.1 – 2.2 – 2.3 – 2.4 – 2.5 – 2.6 – 2.7 – 2.8 | 2..2 - 2.5 | 2,3 -2.4 |
|  |
| Talento humano | 3.1 – 3.2 | - | - |  |
| Normativo y procedimental | 4.1 – 4.2 | 4.1 | - |  |
| Relacionamiento con el ciudadano | 5.1 – 5.2 | - | - |  |

Tabla 9. Estado actividades a 31/08//2021

* + 1. **Subcomponente 1: Estructura administrativa y direccionamiento Estratégico**

3.4.1.1. Presentar trimestralmente a la Secretaría General las estadísticas de los tiempos de respuesta a PQRDS

Concepto: Actividad con avance, no culminada, con plazo vigente.

De acuerdo con la información reportada por parte de la dependencia responsable, se observó para el segundo trimestre (abril-mayo-junio) de 2021, dentro del contenido se detalla evaluación a las respuestas determinando que se presentaron 46 respuestas por fuera de términos, así mismo se detecta el área que tiene más incidencia en este tipo de respuestas, lo anterior da cuenta de que en la presentación se abordan temáticas; número de requerimientos por mes, indicadores de satisfacción, así como conclusiones de los resultado, lo anterior da cuenta de la realización de la actividad programada para el periodo revisado. Se sugiere que en la presentación se incluyan datos de vigencias anteriores, a fin que sirvan como dato útil para la toma de decisiones.

* + 1. **Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención**

3.4.2.1. Revisar lo publicado en la página web con el fin de solicitar la actualización y depuración de la información. En caso de ser necesario

Concepto: Actividad con avance, no culminada, con plazo vigente.

De acuerdo con la información reportada por parte de las áreas del IDRD, se observó que la STRD, OAP, OAL, ASA, SAF, OAJ, indicaron que efectuaron la revisión de la información publicada en la página web y solicitaron la actualización de la información.

En lo que respecta a la OCDI, SC, OAC, no proveyeron información respecto de si para el periodo revisado había efectuado la revisión de los datos publicados en la Página WEB del Instituto.

En lo que corresponde a la STC índico que efectuó la revisión y no requiere actualizaciones, la STP señaló que las actualizaciones se efectúan en caso de que se requiera. La SG, indicó que debe actualizar tres instrumentos archivísticos, pero en los soportes remitidos no se encuentra documento que dé cuenta de que se efectuó la solicitud para la actualización de la información en la página web.

Por otro lado, las áreas informan porcentajes de avances diversos, lo que implica que no hay una unidad de criterio respecto de la medición del avance, por lo que se sugiere que se llegue a un consenso sobre la medición del avance sobre la meta global.

3.4.2.2. Implementar interface para que a las PQRDS se les asigne su radicado Bogotá te escucha y ORFEO de manera simultánea.

Concepto: Actividad con avance, no culminada, con plazo vencido.

De acuerdo a lo informado por la SAF- Área de Sistemas, 20193000506033 de 02 de agosto de 2019, se realizó el desarrollo de la "interfaz para que a las PQRDS se les asigne su radicado Bogotá te escucha y ORFEO de manera simultánea. Por otro lado el Área de Servicio al Ciudadano, indica que los retrasos presentados “*corresponden a observaciones que se presentan durante las pruebas de armonización con el fin de salir a producción con todos los requisitos establecidos*”, igual informa que han efectuado reuniones con el área de sistemas para la realización de pruebas para la armonización de sistemas; sin embargo, en la respuesta del servicio al ciudadano no se allegaron los soportes respectivos, teniendo en cuenta que la actividad no está culminada y que la fecha propuesta ya se cumplió sin tener los resultados esperados, tampoco queda claro las razones específicas de esas observaciones que ocasionan los retrasos.

3.4.2.3. Realizar registro de los ciudadanos que se acercan a la sede principal solicitando información.

Concepto: Actividad culminada dentro del plazo.

El área responsable informó que el SIM cuenta con un módulo específico, que permite el registro de los ciudadanos que requieren información, para los puntos de atención, incluidos la sede Central del IDRD, situación que se observó en la imagen remitida como soporte, por otro lado, el área hace alusión a que por efectos de la pandemia ocasionada por el COVID19, en la sede central del IDRD no se está prestando el servicio, por lo que no hay registros de ciudadanos para el periodo, por otro lado, la fecha de culminación de la meta se terminó (30/06/2021), lo que implica que la meta fue terminada dentro del periodo; sin embargo, teniendo en cuenta que esta acción no fue posible llevarla a cabo por que depende de un tercero (ciudadano) y que hay circunstancia de fuerza mayor que afecta la operación de Instituto.

3.4.2.4. Realizar registro de los ciudadanos que usan el canal telefónico del IDRD, específicamente los que se comunican con el Área de Atención al Ciudadano.

Concepto: Actividad culminada dentro del plazo.

El soporte remitido por parte del área responsable da cuenta de los registros de la información de los usuarios que se comunica vía telefónica se registra a su vez, la fecha y hora y el objeto de la solicitud, por otro lado, la fecha de culminación de la meta se terminó (30/06/2021), lo que implica que la meta fue terminada dentro del periodo establecido, se sugiere que para la próxima vigencia se tome en cuenta la información del objeto de la solicitud, a efectos de identificar cuáles son los requerimientos ciudadanos más frecuentes, para que de esta manera se establezcan estrategias para atender los temas recurrentes.

3.4.2.5. Definir temas y cronograma para realizar 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 Atender foro)

Concepto: Actividad con avance, no culminada, con plazo vencido.

De conformidad con lo reportado por las áreas, se observó que la STRD indica que reportar su avance y culminación para el mes de abril de 2021, la STC indica desarrollar la actividad cuando se tengan los lineamientos se realizará el proceso pedagógico de los foros correspondientes, por otra parte la STP indicó que la actividad no se realizó con ocasión de la incertidumbre que genera la nueva realidad, en todo caso solo la reportó en su momento avance sobre la actividad y teniendo que esta acción involucra las áreas misionales y dos de estas (STP y STC) no reportaron avances sobre la materia la acción no está culminada y atendiendo a que la fecha prevista era el 30 de abril de 2021 para terminación de esta tarea la actividad cuenta con el plazo vencido.

3.4.2.6. Publicar y difundir por redes sociales, app y página web los temas que harán parte de los foros que se realizarán a través de la página web de cara a la ciudadanía.

Concepto: Actividad culminada dentro del plazo

Se revisó el link (<https://www.idrd.gov.co/eventos/ii-foro-indicadores-buena-gobernanza-deporte-bogota> ) y se observó la publicación de Foro de Gobernanza, así mismo se revisó el correo electrónico Institucional, encontrándose que en echa del 10 de julio se efectuó el envió de información sobre dicho evento, así mismo se observó que en la red social Facebook (<https://www.facebook.com/IDRDBogota/posts/4231132916969271>) se dio publicidad en dicho evento, lo que implica que la actividad propuesta se efectuó en dentro del plazo establecido.

3.4.2.7. Difundir en redes sociales y página web la aplicación móvil como un canal de información que ofrece el IDRD a la ciudadanía

Concepto: Actividad culminada dentro del plazo

Se revisó el link (<https://www.idrd.gov.co/noticias/app-agenda-idrd-participara-la-primera-hackaton-talent-fest-colombia> ) se observó que se hace promoción de la aplicación “Agenda IDRD” de igual manera se observó en la red social Facebook (<https://ur-pk.facebook.com/IDRDBogota/videos/3610928309008598/> - <https://hi-in.facebook.com/IDRDBogota/videos/171406011542450/> y <https://ne-np.facebook.com/IDRDBogota/videos/descarga-nuestra-app-y-empieza-a-realizar-actividad-f%C3%ADsica/911324902926555/> ) que se hace promoción de cara a la ciudadanía la utilización de la aplicación de “Agenda IDRD” para conocer los eventos que organiza el Instituto, lo que implica que la actividad propuesta se efectuó en dentro del plazo establecido.

3.4.2.8. Actualizar la información que se publica en la app móvil del IDRD

Concepto: Acción con avance, no culminada, con plazo vigente.

De acuerdo a lo informado por las Áreas, se indicó por parte de la STRD que se remite la información a la oficina de comunicaciones par actualización de la APP, por otro lado, la STC informa que efectuó la revisión y no se identificaron actualización y al STP hace alusión que la actividad está en términos, se procedió a verificar la información publicada en la APP, encontrando que reporta datos de eventos como; Caminata Presencial (parque nacional), Deporte para la Vida, Caminata Virtual, lo anterior da cuenta de que hay actividades en la aplicación y estas están actualizadas, por lo que para lo relacionado con el periodo revisado hay cumplimiento de la actividad. No obstante lo anterior se recomienda a las áreas que para futuros seguimiento remitan los soportes respectivos a fin de verificar la realización de las actividades propuestas.

* + 1. **Subcomponente 3: Talento humano**

3.4.3.1. Realizar talleres que fortalezcan las competencias de servicio al ciudadano del personal dispuesto en los SuperCADE.

Concepto: Acción con avance, no culminada, con plazo vigente

De acuerdo a lo informado por el área responsable, para el período verificado se efectuó cuatro talleres de dictados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, observando las presentaciones y las listas de asistencias así:

i*) Taller para “Identificar estrategias de mejora continua a través de la aplicación de cinco disciplinas que coadyuven a las buenas prácticas en un lenguaje claro y oportuno del servicio” efectuado el 26 de mayo de 2021, con participación de 15 colaboradores del IDRD.*

*ii) Taller para “Identificar el concepto y definición de conflicto con el fin de fomentar comportamientos creativos, de autoconfianza, escucha activa y empatía para dar resolución a los diversos escenarios que se presentan en el servicio.” en fecha 25 de junio de 2021, con participación de 12 colaboradores del IDRD.*

*iii) Taller “Desarrollar un ejercicio teórico-práctico que facilite herramientas conceptuales y comportamentales dirigidas al mejoramiento de la cultura organizacional basada en buenas prácticas que se materialicen en un servicio eficiente al ciudadano” realizado el 27 de julio de 2021 con la participación de 15 colaboradores del IDRD.*

*iv) Taller “Sensibilizar creando conciencia sobre las acciones que desarrolla todo servidor público teniendo en cuenta conceptos que debe aplicar en su labor y desde su quehacer profesional para garantizar un servicio a la Ciudadanía transparente” de fecha 26 de agosto de 2021 con participación de 12 colaboradores del IDRD*.

Lo anterior implica que se están efectuando los talleres de conformidad con la meta prevista, no obstante el avance reportado no guarda relación con la meta puesto que, todavía falta realizar las actividades para el cuarto trimestre de 2021.

3.4.3.2. Realizar talleres a los responsables de cada área y dependencia encargados de gestionar la elaboración, suscripción, radicación y registro de la respuesta a las PQRDS, de modo que esta sea oportuna y de calidad para el ciudadano, teniendo en cuenta los procedimientos propios del Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos.

Concepto: Acción con avance, no culminada, con plazo vigente

De conformidad con la información remitida por parte del área responsable se observó la presentación y la lista de asistencia de los talleres efectuados a la “atención a los derechos de petición”, en las fechas 20-mayo (Oficina de Atención al usuario) y 18-junio-2021 (Subdirección de Construcciones), ahora bien, de acuerdo a la actividades del presente plan, no se tenían establecidas metas para los meses de mayo a agosto, se han adelantado talleres relacionados con la gestión de las PQRDS, por lo que hay una divergencia entre las fechas de las actividades propuestas, las actividades realizadas y el porcentaje de avance informado, razón por la cual se le sugiere al área responsable verificación y ajustes de los datos informados.

* + 1. **Subcomponente 4: Normativo y procedimental**

3.4.4.1. Socializar el Manual y Procedimiento de Atención al Ciudadano a todas la áreas y dependencias del IDRD.

Concepto: Acción con avance, no culminada, con plazo vencido.

La acción revisada tiene como fecha de meta el 30/04/2021, de acuerdo con los soportes remitidos por el área se observó una presentación del Manual de Servicio a la Ciudadanía (Septiembre de 2021), pero en los registros de asistencia no se reporta datos que den cuenta que se hubiese realizado dicho taller dentro de la fecha programada, por lo cual se entiende que la actividad no se encuentra culminada y el plazo vencido, de otro lado el avance reportado no concuerda con los soportes remitidos. Se sugiere efectuar las actividades establecidas en el tiempo propuesto, así mismo ajustar el avance de la actividad.

3.4.4.2 Presentar mensualmente a las diferentes áreas y dependencias un informe de evaluación de calidad (oportunidad, manejo de sistema, claridad, solución de fondo, coherencia y calidez) de las respuestas emitidas a requerimientos ciudadanos teniendo en cuenta los lineamientos del procedimiento de gestión a las PQRDS.

Concepto: Acción con avance, no culminada, con plazo vigente.

De acuerdo con los datos remitidos por parte del área responsable, se procedió a verificar la información de los memorandos relacionados:

*i) 20212400133863 (2021-04-07) “Evaluación de calidad de las respuestas a PQRDS cerradas en “Bogotá Te Escucha”, mes de enero de 2021.*

*ii) 20212400175673 (2021-05-03) “Evaluación de calidad de las respuestas a PQRDS cerradas en “Bogotá Te Escucha”, mes de febrero de 2021.*

*iii) 20212400223593 (2021-06-17) “Evaluación de calidad de las respuestas a PQRDS cerradas en “Bogotá Te Escucha”, mes de marzo de 2021.”*

*iv) 20212400237673 (2021-07-03) “Evaluación de calidad de las respuestas a PQRDS cerradas en “Bogotá Te Escucha”, mes de abril de 2021.”*

v) 20212400295873 (2021-08-09) “Evaluación de calidad de las respuestas a PQRDS cerradas en “Bogotá Te Escucha”, mes de mayo de 2021.”

En el contenido de cada memorando se observó el análisis efectuado por el área responsable la presentación mes a mes de la evaluación de criterios de calidad de las respuestas emitidas, ahora bien, si bien se cuenta con un soporte que dé cuenta del avance efectuado se detalla que hay casi tres meses de retraso respecto del mes informado lo que implica que dicho informe no se efectúa de manera oportuna a fin de que se realice mes vencido, por lo cual se sugiere tener en cuenta esta observación para los próximos informes.

* + 1. **Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano**

3.4.5.1. Divulgar los canales de atención que el IDRD tiene para la ciudadanía por medio de campañas de comunicación a través de redes sociales.

Concepto: Actividad con avance, no culminada, con plazo vencido

Se observó que el formato que da cuenta que el 26 de julio de 2021, se efectuó la solicitud dirigida a la oficina de comunicaciones, a fin que se elaboren piezas para ser utilizadas en las redes sociales con información para los ciudadanos sobre los canales que se usan para la interacción con el ciudadano, si bien es un avance en la actividad, no hay soporte que se hubiese realizado la divulgación por redes sociales, por lo que la actividad no se encuentra culminada, por otro lado, la primera fecha de culminación era el 30 de abril de 2021, sin que se hubiese dado cumplimiento dentro del plazo previsto. Se sugiere que el área responsable gestione las actividades pertinentes a fin de cumplir dentro de los términos propuestos.

3.4.5.2. Divulgar los trámites y servicios que el IDRD ofrece a la ciudadanía por medio de campañas de comunicación a través de redes sociales.

Concepto: Actividad con avance, no culminada, con plazo vencido

Se observó que el formato que da cuenta que el 26 de julio de 2021, se efectuó la solicitud dirigida a la oficina de comunicaciones, a fin que se elaboren piezas para ser utilizadas en las redes sociales con información para los ciudadanos sobre la ubicación del link donde se encuentra la oferta de Trámites y Servicios que el IDRD tiene para la ciudadanía, si bien es un avance en la actividad, no hay soporte que se hubiese realizado la divulgación por redes sociales, por lo que la actividad no se encuentra culminada, por otro lado, la primera fecha de culminación era el 30 de abril de 2021, sin que se hubiese dado cumplimiento dentro del plazo previsto.

Las siguientes actividades no se cumplieron en el plazo programado:

* Actividad 3.4.2.2: Implementar interfaz para que a las PQRDS se les asigne su radicado en Bogotá te escucha y ORFEO de manera simultánea.
* Actividad 3.4.2.5: Definir temas y cronograma para realizar 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 (Atender foro)
* Actividad 3.4.4.1. Socializar el Manual y Procedimiento de Atención al Ciudadano a todas la áreas y dependencias del IDRD.

**Recomendaciones**

Subcomponente 1: Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico

* Proseguir con la presentación del informe según las fechas de compromiso establecidas, incluyendo un comparativo de las vigencias anteriores, a fin de que se tomen decisiones oportunas de conformidad con la información suministrada.

Subcomponente 2: Fortalecimiento de los Canales de Atención.

* Identificar las causas raíz del incumplimiento dentro del alcance y fechas programadas de las actividades, y efectuar las acciones pertinentes para su estricto cumplimiento, teniendo en cuenta que el Instituto ha dispuesto recursos para alcanzar las metas propuestas.
* Planear para cada plataforma (página web, redes sociales, Aplicación APP) las actividades que involucran la difusión, teniendo en cuenta las áreas que participan, el contenido del mensaje y la frecuencia en que se realiza la actividad y el público objetivo al que se busca llegar.

Subcomponente 3: Talento Humano.

* Se observa que realizaron las actividades 3.4.3.1 y 3.4.3.2 de los productos programados para el 30 de agosto de 2021; sin embargo, en virtud que la atención al ciudadano es una actividad permanente, deben mantener las acciones y gestión aplicada, para el cumplimiento de la actividad en la siguiente fecha programada.

Subcomponente 4: Normativo y Procedimental

* Informar de manera oportuna los aspectos relevantes como i) dar a conocer el Manual de Atención del Ciudadano a las áreas del Instituto, ii) dar a conocer los resultados de la evaluación de calidad a la respuesta emitida por el IDRD a los requerimientos ciudadanos. Lo anterior teniendo de presente que se debe gestionar de manera oportuna las acciones encaminadas para proveer la información para el desarrollo efectivo de la atención del ciudadano.

Subcomponente 5: Relacionamiento con el Ciudadano

* Las actividades 3.4.5.1 y 3.4.5.2 tienen programado productos para el corte de agosto y para el corte de octubre, se observa que no se cumplieron las programadas para este cuatrimestre, por lo tanto, se recomienda identificar las causas raíz del incumplimiento dentro del alcance y fechas programadas de las actividades y tomar las acciones pertinentes para su estricto cumplimiento.
* Se debe programar la gestión de las solicitudes de divulgación, a fin de que se tengan en cuenta los tiempos para la efectiva publicación de las campañas de divulgación y promoción de temas mediante el uso de las redes sociales, planear para cada plataforma, el contenido del mensaje, su frecuencia y el periodo de tiempo en las que se van a realizar cada una de ellas.

El resultado detallado del seguimiento realizado a este componente se encuentra en el Anexo denominado *“4. Atención al ciudadano”.*

* 1. **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Está compuesto por 5 subcomponentes y 19 actividades. De las actividades programadas hasta agosto de 2021 se finalizaron 2 y no se culminaron 6 de ellas, tal como se muestra en la siguiente tabla:

| **Subcomponente** | **Total actividades para la vigencia** | **Actividades que debieron finalizar a corte 31 de agosto de 2021** | **Finalizadas** |
| --- | --- | --- | --- |
| Lineamientos de Transparencia Activa | 1.1 – 1.2 – 1.3 – 1.4 | 1.2 – 1.3 | 1.2 |
| Lineamientos de Transparencia Pasiva | 2.1 – 2.2 – 2.3 – 2.4 – 2.5 – 2.6 - 2.7 | 2.3 – 2.4 – 2.6 – 2.7 | 2.3 |
| Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1 – 3.2 -3.3 | 3.2 – 3.3 | - |
| Criterio diferencial de accesibilidad | 4.1 – 4.2 – 4.3 – 4.4 | - | - |
| Monitoreo del Acceso a la Información Pública | 5.1 | - | - |

Tabla 10. Estado actividades a 31/08/2021

* + 1. **Subcomponente lineamientos de transparencia activa**

El Subcomponente 1 de Lineamientos de Transparencia Activa tiene establecidas cuatro actividades, para las que se efectúan las siguientes acotaciones y recomendaciones:

3.5.1.1. Socializar actualizaciones del PAAC

Concepto: Actividad con avance cumplido en el período de seguimiento, dentro del plazo programado (Permanente durante la vigencia).

Fueron evidenciadas las dos solicitudes de la OAP a la Oficina Asesora de Comunicaciones, para difundir actualizaciones del PAAC por medio del Correo Comunidad y Redes Sociales IDRD (modificaciones en el mes de mayo y junio de 2021 en actividades del componente "Rendición de cuentas" ampliando fechas).

**Recomendación a la OAP**

* Efectuar el seguimiento y acopiar las evidencias correspondientes de la materialización de la difusión de cambios en el PAAC, solicitada por la OAP a la OAC a realizar a través de correo y las redes sociales.

3.5.1.2. Socializar los lineamientos y/o directrices para la gestión de conflictos a los servidores públicos y contratistas del IDRD

Concepto: Actividad culminada dentro del plazo.

Se evidenció el despliegue de diferentes acciones para socializar lineamientos sobre conflictos, como fueron las siguientes:

* Difusión y llamado, por correo interno “Comunidad” del 17 de junio de 2021, dando a conocer la política sobre conflicto de Intereses del IDRD publicada en Isolución, incorporada en la Resolución 424 del 10 de junio de 2021 ''Por medio de la cual se adopta la política sobre conflicto de Intereses en el Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD''. Resolución que también se publicó en la página Web del IDRD

(https://www.idrd.gov.co/sites/default/files/documentos/conflicto\_de\_intereses.pdf)

* Invitaciones por correo interno “Comunidad” a Capacitación de la Función Pública sobre acciones para prevenir conflictos de interés, del 3 junio de 2021.

* Invitaciones por correo interno “Comunidad” a Taller distrital sobre el Conflicto de Intereses comunicada por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor en compañía del DAFP, del 14 de julio de 2021.

Se cuenta con relación de 237 personas asistentes a capacitación virtual del 27 mayo de 2021, dada a funcionarios de planta y contratistas de diferentes dependencias del IDRD.

3.5.1.3. Socializar las políticas antifraude y antipiratería a los servidores públicos y contratistas del IDRD

Concepto: Actividad sin avance, vencido el plazo programado para ejecución (30/08/2021).

Terminado el plazo programado y dado que esta actividad se encuentra sin avance y que la inacción persiste, se observa en alto riesgo de incumplimiento en la vigencia, por lo que se hace un llamado de alerta, considerando que se debe resolver la indefinición, ya observada por la OCI y reportada junto con las recomendaciones pertinentes, en el informe de seguimiento al PAAC No. 27 de mayo de 2021 y su anexo, transcrito a continuación:

“El responsable, menciona haber expresado en diciembre de 2020 que no consideraba esta actividad de competencia de Talento Humano (el radicado que cita de referencia, no lo evidencia, ya que corresponde a solicitud de la OCI del año anterior de seguimiento al PAAC del año 2020). La OCI considera inconsistente el reporte de la SAF puesto que el presente plan y actividad, objetos del seguimiento, corresponde a lo vigente institucionalmente y publicado en enero para el período del año 2021, momento en el que debió pronunciarse la SAF al respecto y dirimir su discrepancia.

Teniendo en cuenta que la SAF tiene asignada la responsabilidad de materializar esta actividad, hasta tanto no se modifique el PAAC vigente para el Instituto, le corresponde atenderla.”

De acuerdo con lo anterior se reiteran las recomendaciones pertinentes emitidas en el citado informe No. 27 de mayo de 2021.

**Recomendación a la SAF**

* Aclarar cuanto antes con la Oficina Asesora de Planeación, la situación señalada por la Subdirección sobre la falta de competencia para llevar a cabo esta actividad. Lo anterior de tal forma que se tomen los correctivos a que haya lugar y se socialicen las políticas antifraude y antipiratería por la dependencia idónea para llevar a cabo este cometido.”
* Establecer plan de trabajo con cronograma e implementarlo para asegurar la ejecución de la actividad.

**Recomendaciones a OAP**

* Teniendo en cuenta que ha sido reiterativo en los últimos PAAC del IDRD que algunas actividades no se llevan a cabo por los responsables designados, argumentando que no son los competentes para su ejecución; se recomienda a OAP que revise el PAAC vigente con todos los equipos de trabajo encargados de su implementación, incluyendo los Directivos de las dependencias involucradas, para que conozcan los compromisos que les fueron asignados e informen si existe alguna causal para que no puedan ser realizados. "

3.5.1.4. Socializar a la ciudadanía a través de redes sociales el sitio de la página web donde se encuentra publicada toda la información sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Concepto: Actividad con avance, no culminada, con plazo vigente para su ejecución.

Fue evidenciada la solicitud de servicio del Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos (de 23 julio de 2021), a la Oficina Asesora de Comunicaciones, solicitando pieza para redes sociales con información para los ciudadanos sobre la ubicación del link de transparencia y acceso a la información pública, que se encuentra en la página web de la entidad. (https://www.idrd.gov.co/transparencia y acceso a la información pública).

Respecto a lo anterior, no se aportó prueba de materialización de la socialización requerida, lo que también es indispensable para aplicar el indicador establecido cuyo numerador debe ser el número de socializaciones realizadas, que tampoco se especificó.

**Recomendación al Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos**

* Efectuar el seguimiento y acopiar las evidencias correspondientes de la materialización de las solicitudes efectuadas a la OAC, para realizar socialización pública a través de las redes.

* + 1. **Subcomponente lineamientos de transparencia pasiva**

3.5.2.1 Implementar y socializar una línea de atención exclusiva para denuncias de hechos de corrupción en el IDRD

Concepto: Acción sin avance, con plazo vigente para su ejecución.

Aun cuando, se comprobó que efectivamente se puede establecer comunicación con el Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos de la entidad por medio del PBX del IDRD (6016605400) mediante alguna de las tres extensiones reportadas por la SAF al servicio de esta dependencia (251, 252 o 265); estas líneas operan para distintos efectos concernientes con las funciones del área. No se evidenció implementada una línea de atención exclusiva para denuncias de hechos de corrupción en el IDRD.

Al respecto cabe señalar, que en la página web del IDRD existe anuncio para denunciar actos de corrupción (https://www.idrd.gov.co/search/node/anticorrupci%C3%B3n), que enlaza con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de Bogotá Te Escucha (https://bogota.gov.co/sdqs/denuncias-por-actos-de-corrupcion), donde se posibilita registrar las denuncias.

**Recomendación a la OAP**

* Concertar el involucramiento en la implementación de esta acción a la unidad administrativa que deberá atender la línea como puede ser el Área de Atención al Cliente

**Recomendaciones a la SAF y al Área de Atención al Cliente**

* Gestionar la efectiva implementación y operación de la línea de atención exclusiva para denuncias de hechos de corrupción en el IDRD, monitorear el uso, y así mismo, generar los reportes a las partes interesadas, según la naturaleza de la información recopilada.
* Incluir en el Directorio de la entidad la línea de atención exclusiva para denuncias de hechos de corrupción en el IDRD, con esta distinción cuando se implemente.
* Realizar campañas de sensibilización a los diferentes equipos de trabajo del IDRD y al público externo sobre disponibilidad y funcionamiento de la línea de atención exclusiva para denuncias de hechos de corrupción, oportunamente y sin esperar a que alguna determinada dependencia lo requiera a la SAF.
* Evidenciar cumplimiento del mandato legal al que hace referencia el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, el cual ordena que “Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.”

**Recomendación a la OAC**

* Bridar proactivamente asesoría a la Subdirección Administrativa y Financiera y al Área de Atención al Cliente para el diseño e implementación de campañas de sensibilización sobre la existencia y funcionamiento de línea de atención exclusiva de denuncias de hechos de corrupción en el IDRD cuando se tenga en operación.

3.5.2.2 Actualizar la información publicada en la página web de la entidad en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Concepto: Acción con avance, con plazo vigente para continuar su ejecución.

Se evidenciaron solicitudes (122), del Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos a la OAC en el cuatrimestre de mayo a agosto del año 2021, para publicar diversos temas en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública). No obstante, a lo anterior, está sin evidenciar el seguimiento a la materialización y cierre de las solicitudes.

Aun cuando el área responsable reporta como avance un total del cien por ciento, debe tenerse en cuenta que la acción está definida para ser desarrollada continuamente durante todo el plazo estipulado, todavía en curso, por lo que transcurrido el 67% del tiempo de esta vigencia se consideró por la OCI sobreestimada dicha cifra. Adicionalmente, de acuerdo con el indicador debe estimarse el avance, también con fundamento en el cierre o cumplimiento de las solicitudes de publicación sobre el total de las solicitudes recibidas por la OAC, sobre lo que no se reportaron las cifras de cuántas de dichas solicitudes fueron materializadas para cumplir con el objetivo de esta actividad.

**Recomendaciones al Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos**

* Mantener en desarrollo gestión para la actualización de información en la web del IDRD.
* Efectuar seguimiento a la inclusión oportuna en la web de las publicaciones solicitadas a la Oficina Asesora de Comunicaciones.
* Aplicar y reportar el resultado del indicador establecido, teniendo en cuenta el plazo de tiempo a cubrir y con las variables del No. de solicitudes de servicio cerradas sobre el No. de solicitudes recibidas.
* Disponer de las evidencias que den cuenta de la gestión que se realiza para asegurar que la página Web del IDRD permanece actualizada.

3.5.2.3 Realizar ajustes a la base de datos de información contractual publicada en el link de transparencia para mejorar la accesibilidad a la información, teniendo en cuenta el principio de facilitación.

Concepto: Actividad culminada dentro del plazo.

En la base de datos de información contractual publicada en el link de transparencia de la página web del IDRD, se evidenció la relación de contratación del mes de julio de 2021, donde se incluyó columna con la dirección electrónica de cada contrato que permite enlazarse con SECOP y acceder a los datos correspondientes registrados en esta plataforma (https://idrd.gov.co/publicacion-informacion-contractual), lo cual facilita las búsquedas a todos los interesados.

Es fundamental mantener continuidad en la alimentación oportuna de la información de la contratación con dichos datos como mecanismo efectivo para facilitar al público la accesibilidad.

**Recomendación a la SC**

* Mantener continuidad de la alimentación oportuna de la información de la contratación, y su base de datos, incluyendo la dirección electrónica en el SECOP de cada contrato que permita enlazarse con los registros correspondientes en esta plataforma, como mecanismo efectivo para facilitar al público la accesibilidad.

3.5.2.4 Actualizar el acto administrativo donde se define el valor de reproducción de la información teniendo en cuenta diferentes tipos de formatos y dentro de los parámetros del mercado.

Concepto: Acción sin avance, vencido el plazo programado para su ejecución (30/03/2021).

Transcurrido y terminado el plazo del tiempo programado para culminar esta actividad de responsabilidad de la SAF, no se evidenció su cumplimiento. El avance estimado por el propio responsable es de 0%.

La actividad de “Actualizar el acto administrativo donde se define el valor de reproducción de la información teniendo en cuenta diferentes tipos de formatos y dentro de los parámetros del mercado.”, se estableció y permanece en este plan promulgado y adoptado para el año 2021, por lo que es inconsistente manifestar que se cumplió la actualización con actos administrativos anteriores a esta vigencia, mediante documentos del pasado que datan de 2018 y de 2019 y no contemplaron el año 2021 con sus parámetros de mercado.

Considerando que se debe resolver dicha situación que persiste, ya observada por la OCI y reportada junto con las recomendaciones pertinentes, en el informe No. 27 de mayo de 2021 y su anexo; se da la alerta correspondiente teniendo en cuenta que esta actividad se encuentra en alto riesgo de incumplimiento definitivo.

**Recomendación a la SAF**

* Ejecutar a la mayor brevedad la acción establecida en el PAAC vigente y aún no cumplida, de actualizar el acto administrativo donde se define el valor de reproducción de la información.
* Establecer plan de trabajo con cronograma e implementarlo para asegurar la ejecución de la actividad.

3.5.2.5 Actualizar el directorio de parques y escenarios administrados por el IDRD publicado en la sección de mecanismos de contacto del link de transparencia.

Concepto: Acción con avance, con plazo vigente.

En el link de transparencia de la página web del IDRD se evidenció, dentro del carpeta del directorio telefónico de la entidad, que se tiene anunciado el directorio de los parques elaborado, publicación accesible mediante el enlace existente. Este directorio incluye 126 parques de diferentes escalas, incorporando Grandes Escenarios (10), Regional (1), Metropolitanos (22), Zonales (82), Vecinales (10) y De bolsillo (1) e incluye sin designarle escala, otros dos parques. (https://www.idrd.gov.co/Directorio/reporte).

Según listado del directorio, algunos de los parques registrados allí, no cuentan con línea telefónica de contacto: 24 de los Zonales, 8 de los Metropolitanos y 1 de los Grandes escenarios. Sin embargo, se registra el email propio del parque y/o del correo de contacto de los encargados y/o de sus auxiliares.

**Recomendaciones a la STP**

* Registrar en el directorio la escala que corresponda a los parques que no la tengan estipulada.
* La carencia de línea telefónica en algunos de los parques de mayores escalas, se observa como una limitante significativa, y consecuentemente dotarlos de teléfonos, se constituye en una oportunidad de mejora para facilitar la atención de los usuarios, la cual se sugiere contemplar.

3.5.2.6 Revisar, depurar o actualizar la información contenida en la categoría de estudios, investigaciones y otras publicaciones del link de transparencia de la página web.

Concepto: Actividad con avance, vencido el plazo programado para su ejecución.

La STP no reportó adelantos dentro del período. La STC cita que la información fue revisada, depurada y no cuenta con publicaciones, sin especificar qué documentos depuraron. La STRD indicó que se ha venido revisando la información correspondiente, que no tiene investigaciones y estudios que cumplan lineamientos de autoría para ser considerados del IDRD, pero sin especificar en esta matriz qué documentos fueron objeto de revisión, reportan el resultado de la revisión para el año 2021 pero no estipulan períodos anteriores cubiertos.

En la web del IDRD, se encuentra sección denominada de Estudios, investigaciones y otras publicaciones en la dirección:

<https://www.idrd.gov.co/transparencia/informacion-interes/publicaciones>

En listado resumen de la subcarpeta de Estudios, se encontraron enunciados documentos de años 2015 al 2020, sobre actividad física, recreativa, salud y bienestar, parques, jornada escolar complementaria; se registran con autorías de la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte, del IDRD y en la mayoría con autores de otras entidades o sin mencionarlos. En subcarpeta de Publicaciones está enunciado Listado de Parques Administrados por el IDRD y Activos de la Información IDRD, ambos con fechas de mayo de 2018, (desactualizados). No se tiene subcarpeta para investigaciones.

Es de señalar, que en oficio a la Directora del Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural, emitido por la Directora General del IDRD, del 23 agosto de 2021 (Rad. 20211010160481 en respuesta al No.20219000086281 del 26-07-2021), se informó entre otros, que no se evidencia producción científica por parte del Instituto con las condiciones mínimas sugeridas por parte de ‘Inventario Bogotá’ y señaladas por el Observatorio.

**Recomendación a STP**

* Informar oportunamente lo pertinente sobre los avances en la implementación de la actividad programada, acopiar las evidencias que den cuenta de las acciones desarrolladas y de los resultados obtenidos en materia de revisión o depuración

**Recomendación a STC**

* Describir la revisión efectuada por la dependencia y aportar las evidencias de la información depurada.

**Recomendaciones a STRD**

* Describir la información o documentos que sean objeto de revisión abarcando la totalidad que se encuentra en la categoría de estudios, investigaciones y otras publicaciones del link de transparencia de la página web, y para efectos de depuración, evidenciar las acciones y los resultados.

**Recomendación común general.**

* Reportar también, si se realizaron actividades con el propósito de actualizar o alimentar el sitio web correspondiente y en tal caso especificarlas, junto con los resultados y las evidencias.
* Establecer plan de trabajo con cronograma e implementarlo para asegurar la ejecución total de la actividad.

3.5.2.7 Definir y socializar lineamientos para la publicación de información en la sección de Convocatorias de la página web de la entidad

Concepto: Acción sin avance, vencido el plazo programado (30/08/2021).

No se evidenció adelantada esta actividad, de definir y socializar lineamientos para la publicación de información en la sección de Convocatorias de la página web de la entidad. Sección que se encontró operando. (https://www.idrd.gov.co/transparencia/informacion-interes/convocatorias).

En la página web del Instituto, se evidenció la publicación de avisos de convocatoria a procesos de selección de contratistas (del año 2021: IDRD-DG-LP-028-2021 e IDRD-DG-LP-019-2021), situados en la dirección:(https://www.idrd.gov.co/search/node/licitaci%C3%B3n).

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Min TIC) promulgó la Resolución 1519 del 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.

La Resolución Min Tic 1519 establece en su Anexo 2 Estándares de publicación y divulgación información, donde entre otras pautas, relaciona la información mínima que deben publicar todos los sujetos obligados conforme con la Ley 1712 del 2014 y el Decreto 1081 del 2015.

Por parte de la OCI no se considera que la citada resolución, constituya un impedimento para implementar esta actividad del componente de transparencia.

**Recomendaciones al Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos**

* Iniciar y desarrollar con celeridad esta actividad con el apoyo de la SAF y su Área de Sistemas, basándose en lo establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Min TIC) en la Resolución 1519 del 2020 y sus anexos.
* Establecer plan de trabajo con cronograma e implementarlo para asegurar la ejecución de la actividad.
  + 1. **Subcomponente Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información**

3.5.3.1. Adoptar el registro de activos de la información por medio de acto administrativo

CONCEPTO: Actividad sin avance, con plazo vigente.

La acción versa sobre la adopción el registro de activos de información, mediante un acto administrativo, al revisar los datos reportados por parte del área, no es posible determinar el nivel de avance, puesto que no se allegaron soportes que den cuenta de la gestión efectuada para dicha actividad, si bien es cierto que el área reportó que la “*Actividad a Tiempo*” y avance de cero, es necesario indicar que la fecha de culminación de la meta señala el 30 de septiembre de 2021, así las cosas y teniendo en cuenta el nivel de avance reportado y que no se hubiera remitido ningún soporte que dé cuenta que actividades relacionadas con la meta, ni que den cuenta del desarrollo de las actividades descritas en el procedimiento interno para la “*Expedición de Actos Administrativos V3*”.

Ahora bien, teniendo en consideración que la fecha de culminación está próxima a cumplirse, se debe indicar que aun cuando, está dentro del plazo programado para su ejecución, se encuentra en ALTO RIESGO de incumplirse en oportunidad, dado que no se reportó avance estando tan cerca del vencimiento del plazo programado, por lo que se hace un llamado de ALERTA PREVENTIVA para que se gestione la materialización de esta acción.

Respecto de la solicitud de modificación del plazo de cumplimiento de la acción, es menester indicar que en los soportes allegados no se encontró que se hubiese realizado de manera oportuna el requerimiento del cambio de fecha de la meta.

3.5.3.2. Adoptar el Índice de Información Clasificada y Reservada por medio de acto administrativo

CONCEPTO: Actividad con avance, no culminada, con plazo vencido

Se observó el contenido del memorando No. 20211100281313 de fecha 29 de julio de 2021, en la que la Oficina Asesora Jurídica, solicita a las áreas del Instituto la revisión y actualización del “*Índice de información reservada y clasificada*”, esto indica la gestión realizada para la obtención de la información que fundamenta elementos para la obtención de la meta. De igual manera se observó dentro de los soportes remitidos; la matriz en Excel que da cuenta de la clasificación por procesos del Instituto la Información Pública Reservada – Información Pública Clasificada, la cual relaciona el “*Objetivo Legítimo de la Excepción*” y “*Fundamento constitucional o legal*” y si la “*excepción es legal o parcial*”.

Dentro de la información remitida por el área responsable se observó, el proyecto de acto administrativo “*Por medio del cual se actualiza y se adopta el Índice de información Clasificada y Reservada del Instituto Distrital de Recreación y Deporte*”, si bien se cuenta con un documento dentro de gestión de la meta, esta no soporta el avance estimado por el área, toda vez que solo esta como proyecto del documento y está en proceso de verificación por la parte del jefe de la oficina.

Ahora bien, teniendo en cuenta las actividades descritas en el procedimiento interno del IDRD para la Expedición de Actos Administrativos V3, faltan realizar más acciones para que el acto administrativo se encuentre debidamente formalizado y nazca a la vida jurídica, por lo que la estimación efectuada por el área a la actividad se considera sobre-estimada, por otro lado, se debe indicar que la fecha de culminación de la meta era el 30 de agosto de 2021, fecha que ya transcurrió sin que se hubiese cumplido la acción en el tiempo estimado, por lo cual la acción se encuentra incumplida.

3.5.3.3 Adoptar el Esquema de Publicación de la Información por medio de acto administrativo

CONCEPTO: Actividad con avance, no culminada, con plazo vencido

De acuerdo a la Información remitida por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones, se observó el proyecto de acto administrativo para “*Adoptar el Esquema de Publicación de Información del Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD, como instrumento para informar a la ciudadanía, interesados y usuarios, de forma ordenada, sobre la información divulgada y que se publicará, conforme al principio de divulgación proactiva de la información*”, si bien se cuenta con un documento que soporta la gestión efectuada para la meta, esta no soporta el avance estimado por el área, toda vez que, no hay relación con las actividades descritas en el procedimiento interno del IDRD para la Expedición de Actos Administrativos V3, por otro lado, se debe indicar que la fecha de culminación de la meta era el 30 de agosto de 2021, fecha que ya transcurrió sin que se hubiese cumplido la acción en el tiempo estimado, por lo cual la acción se encuentra incumplida.

En lo mencionado a la realización del trabajo con otras áreas, no se observó soportes que den cuenta de la comunicación a la Oficina de Atención al Ciudadano y a la Oficina de Planeación, a fin de determinar coordinación de actividades para la consecución de la acción propuesta.

Respecto de la solicitud de modificación del plazo de cumplimiento de la acción, es menester indicar que en los soportes allegados no se encontró que se hubiese realizado la solicitud del cambio de fecha de la meta antes de que esta se hubiere cumplido.

**Recomendaciones**

* Se recomienda a las Áreas responsables de la ejecución de las actividades que las actividades 3.2 y 3.3, proceder a efectuar las actividades faltantes para la consecución de los actos administrativos respectivos a cada actividad, para lo cual se sugiere estimar los tiempos para adelantar las actividades pendientes, estableciendo el cronograma especifico.
* Se recomienda que para la actividad 3.1 que todavía está dentro del marco del plazo de ejecución, se establezca el plan de trabajo con el fin de asegurar su cumplimiento apoyado dentro de los términos propuestos.
  + 1. **Subcomponente Criterio diferencial de Accesibilidad**

Las cuatro actividades del subcomponente se encuentran en términos de plazo, toda vez que vencen el 30-nov-2021.

3.5.4.1 Realizar ajustes razonables con el fin de dar cumplimiento a la NTC 6047 sobre accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos

En total son 30 acciones de mejora, cuyo estado de avance se resume de la siguiente manera:

* Cinco (5) acciones culminadas dentro del plazo (realizadas en la vigencia 2020)
* Nueve (9) acciones sin avance dentro del plazo, distribuidas así:

- Seis (6) vencen el 31-oct-2021

- Tres (3) vencen el 31-dic-2021

* Una (1) acción sin avance y sin fecha de vencimiento
* Cinco (5) acciones sin avance con plazo vencido (vencieron el 31-dic-2020)
* Diez (10) acciones no se pueden ejecutar, dado que requieren obra y la sede no pertenece al IDRD.

Por información suministrada desde la SAF y verificado en la *«Matriz de seguimiento a recomendaciones "Evaluación de accesibilidad del punto de servicios a la ciudadanía del Instituto distrital de recreación y deporte - IDRD"»*, la actividad se formuló a partir de un plan de mejoramiento basado en recomendaciones presentadas por la Veeduría en 2019; sin embargo, se presentan dificultades para su ejecución en razón de que la sede no es propia, por lo que no pueden realizarse cambios estructurales ni de mampostería en la misma.

En vigencias pasadas se realizaron actividades que no implican obra de modificación a la sede (Ej.: barra de apoyo abatible separada de la barra fija 80 cm entre ejes, con el sanitario centrado entre ellas, a una altura de 70 a 75 cm del eje al acabado del piso); no obstante, hay recomendaciones de modificaciones (V. Gr. cambio de altura de mesones en los baños) que no se pueden llevar a cabo debido a que la sede no es de propiedad del IDRD.

Para la vigencia actual, con presupuesto de la OAC, y en coordinación con la ARL, se llevarán a cabo cambios en señalización. La actividad se encuentra dentro de los términos para su ejecución; sin embargo, es importante tener en cuenta que ha transcurrido el 73% del plazo y no se reporta avance alguno, por lo que es alto el riesgo de incumplimiento.

**Recomendación**

* Se recomienda establecer un plan de trabajo, un cronograma de actividades y cerciorarse de su ejecución, con el fin de asegurar su cumplimiento.

3.5.4.2 Realizar ajustes razonables con el fin de dar cumplimiento a la NTC 5854 que establece los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web.

Para esta actividad el área responsable no reportó avance, indicando que *“N/A seguimiento en este corte”*.

**Recomendación**

* Se recomienda establecer los criterios de la norma NTC 5854 que la entidad considera implementar en la Página Web en la vigencia, así como también cuáles ha implementado en vigencias anteriores, lo anterior con el fin de determinar una línea base, establecer el alcance concreto de la actividad y evaluar su estado de avance y cumplimiento.

3.5.4.3 Actualizar la información sobre el IDRD y los servicios que presta a población vulnerable y en situación de discapacidad, que se encuentran publicados en la sección de Ley 1712.

Actividad sin avance, con plazo vigente.

Revisada la página web del IDRD, se evidencia la existencia del botón "Descarga ConverTIC" para realizar descarga gratuita de los softwares Jaws y Zoomtext, que ayudan a personas con discapacidad visual (reporta 905,600 descargas).

No obstante, en el acceso a las preguntas frecuentes indica que *"Las descargas están disponibles hasta el 31 de diciembre de 2017"*; por lo tanto, no es una publicación actualizada.

La actividad se encuentra dentro de términos para su ejecución; sin embargo, es importante tener en cuenta que ha transcurrido el 73% del plazo y no se reporta avance alguno, por lo que es alto el riesgo de incumplimiento.

**Recomendación**

* Se recomienda establecer un plan de trabajo, un cronograma de actividades y cerciorarse de su ejecución, con el fin de asegurar su cumplimiento.

3.5.4.4 Actualizar la información publicada en la sección para niños y niñas de tal manera que se presente de manera didáctica.

Actividad sin avance, con plazo vigente.

Se revisó la página web del Instituto, encontrando que se cuenta con un acceso a través del siguiente recorrido: WWW.idrd.gov.co / Transparencia y acceso a la información pública / 8. información específica para grupos de interés / 8.1 Información para niños y niñas.

En la misma se encuentran botones de acceso para los siguientes programas:

* Vacaciones recreativas
* Parques para la cultura ciudadana
* Ecoaventuras
* Recorriendo mi ciudad
* Reconociendo nuestras habilidades
* Círculos lúdicos
* Recréate en familia
* Recreolympiadas
* Red sensibilizándonos
* Certámenes nuevas tendencias deportivas

Se percibe que, para la población infantil, no es de fácil acceso a las páginas de niños y niñas, toda vez que requiere de un recorrido de cierto modo complejo; así mismo, revisado el contenido de los programas, se evidencia que presentan dibujos infantiles de personajes, pero el contenido es más dirigido a población adulta y no a la población infantil.

La actividad se encuentra dentro de los términos para su ejecución; sin embargo, es importante tener en cuenta que ha transcurrido el 73% del plazo y no se reporta avance alguno, por lo que es alto el riesgo de incumplimiento.

**Recomendación**

* Se recomienda establecer un plan de trabajo, un cronograma de actividades y cerciorarse de su ejecución, con el fin de asegurar su cumplimiento.
  + 1. **Subcomponente Monitoreo de Acceso a la Información Pública**

La actividad: 5.1 “*Generar informe mensual de solicitudes de acceso a la información que contenga número de solicitudes recibidas, número de solicitudes trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a las solicitudes y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información”* no se cumplió durante el primer cuatrimestre de 2021, según las fechas de corte programadas en el PAAC.

De conformidad con la información reportada por el área responsable, respecto de los informes que se encuentran publicados en la página web del IDRD, relacionada con los datos de las solicitudes presentados por la ciudadanía, de lo cual se encontró lo siguiente:

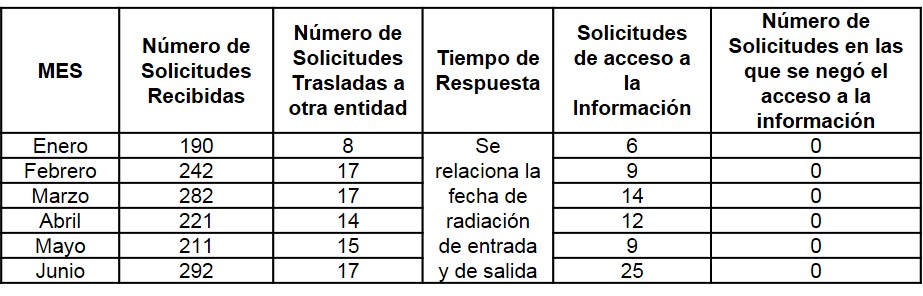


Tabla 11. Información de solicitudes

Fuente: Diseño propio teniendo en cuenta la informes publicados (<https://www.idrd.gov.co/informe-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-acceso-la-informacion>)

De lo anterior, da cuenta que para el periodo comprendido entre enero-junio de 2021, se dio cumplimiento con la meta propuesta; sin embargo, en la verificación realizada por parte de la OCI se observó que no hay publicación para los meses de julio y agosto de 2021, lo que implica que para dichos periodos la actividad planteada no fue cumplida, por lo cual, el porcentaje de avance establecido por el área, se encuentra sobre-estimado, al no existir concordancia los informes publicados a fecha de la revisión de la OCI (9/9/2021).

Se recomienda al área responsable, verificar que la información que soporta la gestión realizada se encuentre publicada en la página web del IDD, a fin de que exista coherencia lo reportado con lo informado.

**Recomendación**

* Determinar la causa raíz que ocasiona la publicación tardía de los informes mensuales en la página web del IDRD, para que de esta forma se efectúen los ajustes administrativos y técnicos que permitan el registro oportuno de la información a efectos de que se realice un monitoreo al acceso a la información pública.

El resultado detallado del seguimiento realizado a este componente se encuentra en el Anexo denominado *“5. Transparencia”.*

* 1. **INICIATIVA ADICIONAL – CÓDIGO DE INTEGRIDAD**

Está compuesto por 2 actividades, las cuales se encuentran cumplidas dentro de los plazos establecidos para su ejecución (programadas hasta el 30 de septiembre de 2021), así:

Actividad: 1.1 *“Sensibilización y Socialización del Código de Integridad al personal nuevo de la Entidad”.*

Se revisaron las siguientes comunicaciones originadas en Talento Humano, relacionadas con la sensibilización y socialización del código de integridad:

Memorando del 26-mar-2021

· Radicado IDRD 20213120122573

· Dirigido a "Funcionarios(as) y Contratistas del IDRD"

· Asunto: "Inducción virtual Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 2021"

· Mensaje: "... inducción virtual al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo -SGSST...".

Cabe anotar que la inducción en SGSST incluye el Código de integridad, en el capítulo 1 - Generalidades, denominado 'Valores de servidores públicos'.

Correo electrónico del 27-may-2021

· Dirigido a "Comunidad IDRD"

· Asunto "Recuerda los elementos de integridad en el IDRD"

· Mensaje: "Como servidores y servidoras públicas, nos comprometemos a cumplir día a día con los elementos y valores de integridad del Instituto"

· Anexo: "Presentación elementos de integridad".

Correo electrónico del 18-jun-2021

· Dirigido a "Comunidad IDRD"

· Asunto: "Se acerca nuestro Encuentro de Integridad"

· Mensaje: "Senda de integridad. Encuentro de integridad IDRD" - Anexo: "Herramientas para desarrollo del encuentro"

Correo electrónico del 18-jun-2021

· Dirigido a "Comunidad IDRD"

· Asunto: "¿Cómo construyes la integridad en el IDRD?"

· Mensaje: "Senda de integridad Gran encuesta para nuestro acuerdo de comportamientos e integridad"

Correo electrónico del 22-jun-2021

· Dirigido a "Comunidad IDRD"

· Asunto: "Encuesta de Comportamientos del Servidor Público del IDRD"

· Mensaje: "Senda de integridad. Construyamos una cultura de integridad"

Con base en los soportes aportados, se observa cumplimiento a la gestión de sensibilización y socialización del Código de integridad.

Actividad: 1.2 *“De acuerdo con los lineamientos que imparta la Alcaldía Mayor de Bogotá, elaborar un documento para el manejo y declaración de conflicto de intereses del servicio público”.*

Se verificó, con resultados satisfactorios, la existencia de la "Política de conflictos de intereses del Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD" y de la Resolución 424 del 10 de junio de 2021, *"Por medio de la cual se adopta la política sobre conflicto de intereses en el Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD"*.

Se verificó su publicación en Isolución, bajo el nombre: Resolución No. 424 de 2021 *''Por medio de la cual se adopta la política sobre conflicto de Intereses en el Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD''*.

Así mismo, el 14 de julio de 2021, hubo una invitación a un taller sobre *"Socialización reto sobre conflicto de intereses"*, con el acompañamiento del DAFP y el DASCD

Con base en lo expuesto, se da cumplimiento a la actividad dentro de los plazos establecidos en el sentido de elaborar un documento para el manejo y declaración de conflicto de intereses del servicio público.

1. **RECOMENDACIONES GENERALES**

* Registrar en la matriz de seguimiento los avances realizados en las actividades cuyo término aún no se encuentre vencido, y aportar los documentos soporte que evidencien la gestión, por parte de las áreas responsables.
* Realizar seguimiento y monitoreo al mapa de riesgos de corrupción directamente al interior de los procesos tal como se establece en el Componente GESTIÓN DEL RIESGO en el PAAC, en el Subcomponente 4. Monitoreo, revisión e implementación de acciones e indicadores, en la que se establecen fecha de entrega a la Oficina Asesora de Planeación.

Primer seguimiento: Con corte al 31 de marzo. Fecha de entrega a planeación: 9 de abril de 2021.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de julio. Fecha de entrega a planeación: 10 de agosto de 2021.

Tercer seguimiento: Con corte al 30 de noviembre. Fecha de entrega a planeación: 10 de diciembre de 2021.

* Atender, desde la primera línea de defensa, las observaciones y/o recomendaciones presentadas tanto por la Oficina de Control Interno como por la Oficina Asesora de Planeación, en temas de gestión de riesgos. Así mismo, aplicar estrictamente los lineamientos establecidos en la “*Política de administración de riesgos en el IDRD*” y los establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
* Proporcionar, por parte de la Oficina Asesora de Planeación, asesoría y acompañamiento en la gestión de riesgos especialmente a los procesos misionales con el objeto de asegurar una correcta estructura; toda vez que en dichos procesos misionales se detectaron debilidades en las etapas de identificación y evaluación del riesgo.
* Reforzar la asesoría, por parte de la Oficina Asesora de Planeación desde su rol de segunda línea de defensa, en los temas de plan de acción y plan de contingencia, definidos en los mapas de riesgo de corrupción, toda vez que se observó que persisten falencias en la estructuración por parte de los procesos, y el IDRD requiere que los planes definidos sean efectivos según el propósito que persiguen dentro de la gestión de riesgos de corrupción.
* Elaborar planes de trabajo, por parte de los líderes de los procesos como primera línea de defensa, así como cronogramas de actividades y cerciorarse de su ejecución con el fin de asegurar su cumplimiento oportuno dentro del alcance y plazos establecidos, aprovechando el plazo otorgado para su realización sin dejar dicha gestión para el final del período programado.
* Establecer, bajo el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación, un esquema de coordinación para aquellas actividades en las que participa más de una dependencia, de tal forma que se defina un responsable de consolidar la información y evidencias de ejecución de la actividad, así como la responsabilidad específica de todos los participantes.

Por último, se invita a los Directivos y a sus equipos de trabajo a gestionar activamente la ejecución y el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC, con el acompañamiento y asesoría de la Oficina Asesora de Planeación, como herramienta de carácter estratégico para hacer frente a la corrupción, promover la participación ciudadana y el control social sobre la gestión de la Entidad y vincular de forma proactiva a sus colaboradores en la promoción de la transparencia y lucha contra la corrupción.

Cordialmente,

**ROSALBA GUZMAN GUZMAN**

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Profesionales OCI: Yazmin Antonia Santiago Cabrera - Deyanira Díaz Alvarado - Jhon Alexander Torres Duarte - Camilo Garzón Tauta - Armando Solano Robles.

Revisó: Jefe Oficina de Control Interno

Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno

1. **ARTÍCULO 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano… [↑](#footnote-ref-1)
2. Mapa de riesgos de corrupción, gestión de riesgos, racionalización de Trámites, rendición de cuentas, atención al ciudadano, transparencia e iniciativas adicionales. [↑](#footnote-ref-2)