

INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE – IDR SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO IDR

AVANCE A 31 DE DICIEMBRE DE 2018 INFORME No. 20

OFICINA DE CONTROL INTERNO ENERO DE 2019

1. VISIÓN GENERAL

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se crea una estrategia de lucha contra la corrupción; el IDRD elaboró el Mapa de Riesgos de Corrupción y de Atención al Ciudadano, en el cual se incluyeron las estrategias de Riesgos Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Servicio al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información e Iniciativa Adicional.

Por tanto, se establecieron las actividades y acciones a realizar en la vigencia 2018, para lo cual se determinaron los responsables de cada una de ellas y la forma y tratamiento que garanticen una lucha contra el flagelo de la corrupción, creando las condiciones de seguimiento de primera y segunda instancia. En tal sentido se siguieron los lineamientos del Decreto Reglamentario 124 de 2016, artículo 2.1.4.6. que dice *“El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos, estará a cargo de las oficinas de control interno”*, con lo cual la Oficina de Control Interno ha venido realizando los respectivos seguimientos al cumplimiento de las actividades y acciones del Plan.

De otra parte, la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, ha generado que el IDRD garantice este derecho mediante el acceso a la información de la entidad y a la publicidad de la misma; en consecuencia, se publica el informe y sus anexos en la página Web.

2. FORMULACIÓN DEL PLAN PARA EL AÑO 2018

Para la vigencia 2018, el IDRD formuló y publicó en el sitio web de la Entidad www.idrd.gov.co oportunamente, en enero de 2018, el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC; el cual se acompaña de un documento en Word que contiene los objetivos del Plan, las acciones a desarrollar dentro de los diferentes componentes y finalmente una hoja de control de cambios, la cual para el periodo septiembre a diciembre de 2018, realizó un cambio en el Mapa de Riesgos de Corrupción, en el Proceso Fomento al deporte, el día 12 de octubre de 2018. Se precisa que durante la vigencia 2018, se realizaron

tres (3) cambios en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan está conformado por los siguientes seis componentes:

1. Mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigarlos.
2. Estrategia de racionalización de trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Atención al ciudadano.
5. Transparencia y acceso a la información.
6. Iniciativa Adicional

La gestión para la formulación del Plan estuvo liderada por la Oficina Asesora de Planeación, que lo consolidó y actualizó con las acciones definidas por los responsables.

Al respecto, es importante mencionar que el Decreto 118 de 2018, en el párrafo transitorio de su artículo 2 estableció el deber de incluir un nuevo “componente” al Plan, en el sentido de adicionar el Plan de Gestión de la Integridad - PGI, para lo cual la Secretaria General de la Alcaldía Mayor, en febrero de 2018, publicó el *“Lineamiento Guía para la implementación del Código de Integridad en el Distrito Capital”*, definiendo las etapas y fases que debe realizar la entidad para la implementación y desarrollo del Plan de Gestión de Integridad.

De acuerdo con el lineamiento mencionado, el Plan de Gestión de Integridad es un componente adicional que contribuye a combatir y prevenir la corrupción y a consolidar un gobierno legítimo y transparente. Así las cosas, el PAAC formulado para 2018 incluyó una iniciativa adicional denominada “Código de Ética”, en la que se definieron actividades encaminadas a adoptar un Código de ética y buen gobierno, socializarlo e incluirlo como herramienta de gestión.

No obstante lo anterior, de acuerdo con la Guía para la implementación del Código de Integridad en el Distrito Capital, debieron surtirse 5 etapas dentro de las cuales se encuentra la “Armonización” entre el código de ética adoptado por la Entidad y el Código de Integridad del Distrito Capital.

De acuerdo con la información recopilada, no se evidenció la armonización requerida, así como tampoco la ejecución de las fases de Alistamiento, Diagnóstico e Implementación. Con relación a la fase de Seguimiento y evaluación, la Oficina de Control Interno la ejecutó sobre las acciones formuladas en la iniciativa adicional del PAAC; sin embargo, en los diferentes seguimientos realizados en 2018 se llamó especial atención sobre el cumplimiento y aplicación de lo establecido en el Decreto 118 de 2018, teniendo en cuenta que éste fijó como plazo para incluir el PGI en el PAAC hasta el 30 de abril de 2018.

3. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO FORMULADO PARA EL AÑO 2018

En relación con la fase de seguimiento y con el fin de establecer el cumplimiento de las actividades y acciones formuladas por las dependencias en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se verificó por parte de la Oficina de Control Interno el cumplimiento a las acciones formuladas para 2018.

A continuación, se presentan los resultados de la evaluación sobre el avance de las acciones con corte al 31 de diciembre de 2018 y se adjuntan las matrices de seguimiento para cada uno de los componentes del Plan.

3.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGARLOS

3. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO FORMULADO PARA EL AÑO 2018

En relación con la fase de seguimiento y con el fin de establecer el cumplimiento de las actividades y acciones formuladas por las dependencias en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se ha venido verificando por parte de la Oficina de Control Interno el cumplimiento a las acciones formuladas, una vez han sido reportadas por las dependencias, en las fechas de corte.

Los resultados consolidados del PAAC con corte al 31 de diciembre de 2018, son los siguientes:

COMPONENTE	AVANCE DE ACTIVIDADES AL 31-DIC-18				
	Total	Ejecutadas	Sin ejecutar o terminar	% Avance PAAC	% Rezago PAAC
Mapa de riesgos	36	25	11	69.4%	30.6%
Racionalización de trámites	9	5	4	55.6%	44.4%
Rendición de cuentas	5	3	2	60.0%	40.0%
Atención al ciudadano	24	13	11	54.2%	45.8%
Transparencia	31	22	9	71%	29.0%
Iniciativa adicional - Ética	5	2	3	40%	60.0%
TOTAL ACTIVIDADES PAAC	110	70	40	63.6%	36.4%

De acuerdo con la tabla anterior, el PAAC presenta un grado de cumplimiento del 63.6% para la ejecución de las acciones propuestas; sin embargo, se debe señalar que hay un porcentaje de actividades que presentan avance aunque no se finalizaron, teniendo de presente que la culminación del PAAC se estableció para el 31 de Diciembre de 2018, fecha en la cual se

deberían haber implementado las actividades establecidas en el plan.

El componente Transparencia y acceso a la información, es el único que presenta un mejor nivel de avance en relación con el tiempo transcurrido del Plan, pues alcanzó una ejecución del 71% de las actividades propuestas.

A continuación, se presentan los resultados de la evaluación sobre el avance de las acciones con corte al 31 de diciembre de 2018 y se adjuntan las matrices de seguimiento para cada uno de los componentes del Plan.

3.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGARLOS

Para 2018, en el Mapa de riesgos de corrupción se identificaron 25 riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos estratégicos del IDRD.

Frente al análisis del riesgo inherente en cuanto a la probabilidad de ocurrencia y el impacto, se tiene que los riesgos se clasifican así:

ZONA DE RIESGO	CANTIDAD	PONDERACIÓN
BAJA	12	48%
MODERADA	11	44%
ALTA	2	8%

Los riesgos que se ubican en la zona Alta corresponden a los procesos Fomento al Deporte y Promoción de la Recreación.

Para la gestión de este tipo de riesgos, el IDRD cuenta con controles de tipo preventivo, detectivo y correctivo, los cuales permiten establecer la valoración del riesgo luego de la aplicación de control, estableciendo la estimación del riesgo residual, no obstante lo anterior se observó que el Mapa de Riesgos de corrupción no cuenta con una columna en la cual se defina el valor de riesgo residual obtenido luego de la aplicación de controles.

Para la administración de estos riesgos de corrupción se identificaron 54 controles (*Controles Preventivos=40, Controles Detectivos =3, Controles Correctivos=1*). en algunos controles se estableció una naturaleza mixta (*Preventivo/Detectivo/Correctivo=5 Preventivo/Correctivo=5*) toda vez que se registran dos o tres categorías en un solo control.

Para administrar los 25 riesgos de corrupción identificados se formularon 36 actividades, las cuales, de acuerdo con la programación y analizando el conjunto de las actividades, comprenden toda la vigencia 2018.

En cuanto al nivel de avance de las actividades programadas para administrar los riesgos de

corrupción, producto del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno con corte al 31 de diciembre de 2018, se tiene que:

- El 69,4% (25 actividades) se encuentran ejecutadas
- El 30,6% (11 actividades) no se realizaron y/o no se culminaron.

RECOMENDACIÓN

Realizar un análisis en el que se establezca la causa-raíz, respecto de las actividades que no concluyeron su ejecución durante la vigencia 2018, con el objetivo de proveer información que sea de utilidad para las actividades que se planeen y se ejecuten para la vigencia correspondiente del año 2019, permitiendo el mejoramiento continuo en las actividades de planeación y ejecución que se relacionan en el PAAC.

El resultado detallado del seguimiento realizado a este componente se encuentra en el Anexo denominado “1. Mapa de riesgos de corrupción”

3.2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Este componente busca facilitar a los interesados el acceso a los servicios que brinda la entidad, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y/o automatizar trámites y procedimientos administrativos.

Dentro del plan establecido para de este componente en enero de la vigencia del año 2018, la entidad tuvo incorporar 5 procedimientos a racionalizar, posteriormente en mayo al ser armonizado con los planes de esta estrategia registrados en el SUIT (Sistema Único de Información de Trámites), quedaron en su matriz, incorporados ocho (8) trámites, los cuales fueron publicados en el sitio web de la entidad, programando 6 para culminar en la vigencia 2018 y 2 en el año 2019.

Las dependencias responsables de ejecutar el plan de la racionalización de los trámites según la matriz y lo correspondiente para ser virtualizados en el SUIT, con el seguimiento de Oficina Asesora de Planeación, adelantaron actividades para dinamizar y desarrollar este componente con base en pautas dadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

Uno de los 8 componentes, el de la racionalización programada para el trámite denominado “Permiso para uso temporal del Salón presidente del IDRD” inscrito en el SUIT con el Número 25492 (OPA) se tuvo programado y se cumplió en el año 2018, al ser habilitada para los interesados la posibilidad de realizar electrónicamente pagos en línea de este servicio.

En diciembre del año 2018 se reprogramaron en el SUIT, mediante la gestión de la Oficina Asesora de Planeación, las fechas límites finales de 5 acciones que vencían en 2018, que junto con 2 acciones que no variaron, quedaron 7 para ser culminadas en el año 2019.

Al respecto, es de observar que se efectuó dicha reprogramación de fechas, pero no se realizó la consecuente actualización de la matriz que se mantuvo publicada al 31 de diciembre de 2018 en sitio web del IDRD y fecha de corte del presente informe.

Al corte del 31 de diciembre de 2018 y teniendo en cuenta la ampliación de los plazos para culminar la racionalización en SUIT, respecto a 7 de los 8 trámites a racionalizar, 1 se cumplió en el 2018 y 7 se reportaron en curso con avances estando reprogramados para culminar entre marzo y mayo del año 2019 (de acuerdo con información de la Oficina Asesora de Planeación).

3.2.1 Avance respecto al componente de Racionalización de Trámites del PAAC

Con relación a los plazos programados en la Matriz publicada en Web, de las 6 acciones internas que se tenían programadas para culminar en la vigencia de 2018, se llevaron a cabo las correspondientes a 5 de ellas.

- Aval deportivo de las escuelas de formación deportiva.
- Reconocimiento deportivo a clubes deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas.
- Permiso para uso temporal del salón presidente del IDRD.
- Inscripción programa nuevas tendencias deportivas.
- Uso de piscinas práctica libre.

El siguiente trámite presentó avances, pero no culminó el proceso de racionalización interna previsto:

- Renovación del reconocimiento deportivo a clubes deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas.

El resultado detallado del seguimiento realizado a este componente se encuentra en el Anexo de este documento dentro de sección denominada “2. Racionalización de Trámites - SUIT”, cuya base es el documento Matriz sin fechas de reprogramación efectuada en el SUIT.

3.2.2. Avance respecto al SUIT

A continuación se relacionan los trámites, dependencias responsables y fechas límite para su

virtualización en SUIT:

- Aval deportivo de las escuelas de formación deportiva. (No.14327) - Oficina Asesora Jurídica: Se reportó en desarrollo, dentro del plazo reprogramado hasta el 29/03/2019.
- Reconocimiento deportivo a clubes deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas, (No.16205) - Oficina Asesora Jurídica: Se reportó en desarrollo, dentro del plazo reprogramado hasta el 29/03/2019
- Renovación del reconocimiento deportivo a clubes deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas (No.17934) - Oficina Asesora Jurídica: Se reportó en desarrollo, dentro del plazo reprogramado hasta el 29/03/2019
- Aprobación proyecto específico de zonas de cesión para parques y equipamientos producto de un desarrollo urbanístico (No.21966) - Subdirección Técnica de Construcciones:

La acción se reportó en desarrollo con avances en su implementación dentro del término para su cumplimiento, con un plazo programado hasta el 30 de marzo de 2019.

- Liquidación y recaudo pago fondo compensatorio de cesiones públicas para parques y equipamientos (No.21977) - Subdirección Técnica de Construcciones:

Componente A) Racionalización Administrativa: La acción interna de establecimiento de un Procedimiento se cumplió dentro del plazo, para virtualización en SUIT se reportó en desarrollo y con avances. Componente B) Racionalización Tecnológica: se identificó con avances.

Se reportó en desarrollo, dentro del plazo programado hasta el 30/05/2019

- Permiso para uso temporal del salón presidente del IDR (No.25492) - Subdirección Administrativa y Financiera: La acción de racionalización se evidenció cumplida dentro del año 2018. El pago se puede realizar de manera virtual.
- Uso de piscinas práctica libre (No.33412) - Subdirección Técnica de Parques: La acción se reportó en desarrollo, dentro del plazo reprogramado hasta el 29/03/2019
- Inscripción programa nuevas tendencias deportivas (No.46989) - Subdirección Técnica de Recreación y Deporte: La acción se reportó en desarrollo, dentro del plazo reprogramado hasta el 29/04/2019.

RECOMENDACIONES

- Incorporar al plan del IDRD para el año 2019 las acciones de racionalización no culminadas en el año 2018, para optimizar los trámites y facilitar a los interesados el acceso a los servicios.
- Actualizar cronogramas de actividades detallados para cumplir con la ejecución de cada una de las acciones que se programe adelantar en la vigencia 2019.
- Diseñar e implementar medidores de niveles de avance para cada componente de la gestión de racionalización programada a desarrollar en el año 2019.
- Fortalecer control de la Oficina Asesora de Planeación para que se actualicen y socialicen oportunamente documentos pertinentes sobre la materia y asegurar el mantenimiento de la coherencia entre contenidos de la Matriz Publicada en la página web del IDRD, la utilizada por las dependencias al interior de la entidad, y lo registrado en SUIT cuando ocurran cambios.
- Teniendo en cuenta que los plazos máximos acordados para aplicar la racionalización de trámites en SUIT vence en el primer semestre de 2019, es necesario que las dependencias responsables de implementar la racionalización acojan las recomendaciones formuladas por la Oficina Asesora de Planeación y tomen medidas eficaces para que se lleven a cabo las acciones propuestas. Así mismo, es indispensable un seguimiento más efectivo por parte de la OAP, con miras a asegurar el cumplimiento de las metas del IDRD en este aspecto.

3.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Este componente del PAAC está integrado por cuatro Subcomponentes, los cuales se encuentran bajo la responsabilidad de la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC). A su vez, se plantearon cinco actividades, de las cuales, a 31 de diciembre, presentan los siguientes resultados: 2 se encuentran ejecutadas, 1 presentó un avance del 80% aproximadamente y los 2 restantes no se realizaron por cuanto dependían de la terminación de la tercera actividad.

En el seguimiento presentado por la OAC, las actividades vencidas corresponden a los numerales 3.1 y 4.1 que consisten en “*Re direccionar a la Subdirección responsable del tema el reporte de los sondeos, para su análisis y pronunciamiento de cara a la ciudadanía.*” y “*Publicar en la página web respuestas a los reportes enviados a las Subdirecciones respectivas.*”; sin embargo, estas acciones dependían de la tabulación de unas encuestas realizadas el 18 de agosto de 2018, las cuales se encuentran asociadas al numeral 2.1 del

subcomponente 2.

RECOMENDACIÓN

Teniendo en cuenta que ya transcurrió el 100% del plazo para ejecutar el PAAC IDR, se recomienda que se evalúen las causas del incumplimiento de estas actividades con el fin de considerar la pertinencia de seguir con la ejecución de las mismas para la vigencia 2019.

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

3.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dentro del marco general del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el componente sobre atención al ciudadano busca que la gestión institucional relacionada con los servicios, trámites, programas y en general el quehacer institucional en su relación con el ciudadano sea lo más efectiva posible, brinde soluciones y mejore las condiciones de vida de los habitantes de la ciudad; en este sentido, se persigue que la información brindada y el acceso a los trámites y servicios sean oportunos y de calidad, relacionados estos con la misionalidad del IDR.

Así las cosas, se implementó la estrategia de Atención al Ciudadano con los siguientes subcomponentes:

3.4.1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

La entidad planteó 5 actividades que consideran aspectos tales como la apropiación de recursos humanos para el seguimiento a la calidad de la respuesta que se genera a los ciudadanos, monitoreos trimestrales a los tiempos de respuesta y su oportunidad, actividades de capacitación al personal de los Supercades y finalmente una mejora de los sistemas buscando analizar la viabilidad de gestionar las PQRS desde un solo sistema de información (Interfaz SDQS / ORFEO).

Con respecto al recurso humano se suscribieron tres (3) contratos de prestación de servicios para la evaluación de la calidad de la respuesta a PQRS allegadas a la entidad, durante la vigencia 2018. En cuanto a la segunda actividad, que consiste en presentar trimestralmente al comité directivo las estadísticas de los tiempos de respuesta y tipologías de PQRS, se evidenciaron tres (3) informes por parte del Área de Atención al Ciudadano al Comité Directivo, sin embargo se reitera la necesidad de análisis de la información con respeto a la disminución de tiempos y número de peticiones por asuntos reiterados, con el fin de tomar decisiones de forma oportuna que permita la mejora continua en este aspecto.

Respecto a la tercera actividad propuesta, se observó que a partir del segundo trimestre de 2018 se presentó al Comité Directivo los resultados de las encuestas de percepción en la oportunidad y calidad de las respuestas a las PQRS dando cumplimiento de la actividad; en cuanto a la cuarta actividad relacionada con la realización de talleres de fortalecimiento a los funcionarios de Supercades, se verificó su cumplimiento con 8 sesiones desarrolladas en la vigencia 2018 al personal dispuesto en los SuperCADES, con el fin de cualificar el servicios brindando información clara al ciudadano.

Con relación a la quinta actividad, respecto al análisis de la viabilidad de gestionar las PQRS desde un solo sistema de información, una interfaz que integre SDQS y ORFEO, se observa la realización reuniones entre la SAF, Área de Sistemas y el Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos del IDR D donde se concluyó que es viable la implementación de una interfaz donde se integre SDQS y ORFEO; sin embargo, es necesario que se gestione la participación de la Alcaldía Mayor de Bogotá quienes son los administradores del módulo de SDQS, por lo que se recomienda que esta actividad continúe para la vigencia 2019 con la interoperabilidad de los sistemas, garantizado una optimización de la gestión y evitando la duplicidad en la radicación y en la captura de datos.

3.4.2. Fortalecimiento de los canales de atención

Se plantearon 7 actividades en el sentido de mejorar la página web, divulgar los servicios, trámite y canales de atención a la ciudadanía, implementar en la página web aplicativos que permitan sumar grupos de personas que no cuentan con facilidades para recibir información de la entidad, generar campañas sobre la utilización del SDQS, adicionalmente campañas al interior del IDR D para mejorar la atención a la ciudadanía. Finalmente se planteó generar una línea de denuncia de actos de corrupción.

Para la actividad 1 enfocada a la depuración y actualización de los contenidos de la página web, labor a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, se observa que el cumplimiento de esta actividad es parcial, toda vez que no se realizó de acuerdo con la periodicidad establecida para su ejecución. Para la segunda actividad que tiene como finalidad la divulgación de trámites y servicios mediante campañas de comunicación, se observó un cumplimiento del 66% teniendo en cuenta que no se reporta la pieza de difusión " *Trámites y Servicios*" que se programó para el 15 de octubre de 2018.

En cuanto a la tercera actividad, que consiste en divulgar los canales de atención del IDR D, se observa un cumplimiento parcial a diciembre 31 de 2018, teniendo en cuenta que se reporta la divulgación en la página web y redes sociales, quedando pendiente la divulgación a través de correos masivos, periódicos locales, radio local y otros espacios, tal como fue propuesto en la actividad.

Por otro lado, en la cuarta actividad, no se cumplió con el compromiso toda vez que no se cuenta con el microsítio para brindar información a niños y jóvenes. Respecto a la quinta actividad, que consiste en promover el uso del SDQS, se evidenció que en la página web del IDR D se cuenta con un microsítio para las SDQS, adicionalmente en octubre de 2018 se publicó en twitter información relacionada con la utilización de este servicio; sin embargo, es importante que se cree una estrategia de divulgación sobre los trámites, servicios y herramientas para facilitar el acceso de los grupos de valor, ampliando los canales de divulgación.

Para la sexta actividad, a 31 de diciembre no se implementó la línea de atención de denuncias y en consecuencia no se cumplió con la actividad propuesta.

Finalmente, para lo que corresponde a la séptima actividad respecto a realizar campañas a servidores públicos y contratistas para mejorar la atención que se brinda a la ciudadanía por vía telefónica, a 31 de diciembre no se implementó esta acción.

Sobre el resultado del Subcomponente 2, la Oficina de Control Interno realiza un especial llamado para que se dé cumplimiento a las acciones propuestas para el fortalecimiento de los canales de atención; toda vez que no ejecutarlas, afecta directamente el acceso de la ciudadanía a los servicios que presta la Entidad, conllevando debilidades en la gestión de atención al ciudadano.

3.4.3. Talento Humano

Se plantearon 3 actividades relacionadas con la ejecución de talleres para promover la calidad y oportunidad en la respuesta de PQRS, el reporte de información sobre la percepción del servicio prestado en los Supercades y campañas de información a servidores públicos sobre temas de corrupción.

Para la primera actividad que consiste en realizar talleres a los responsables de las dependencias para la gestión de las PQRS, revisadas las evidencias, se constató la asistencia de 10 dependencias del IDR D a los talleres realizados durante la vigencia; sin embargo, es recomendable que en los talleres participen aquellas áreas que, de acuerdo con los informes trimestrales, presentan el mayor número de PQRS, así mismo aquellas que presentaron debilidad tanto en calidad como en oportunidad, de acuerdo con los resultados de los análisis realizados por el área de Atención al Ciudadano, Quejas y Reclamos.

Para la segunda actividad, se cumplió con lo propuesto en el sentido incluir en los informes de gestión, datos acerca de las estadísticas relacionadas con la percepción del servicio en los SuperGADES.

Finalmente, para la actividad tres relacionada con informar sobre temas de corrupción a los servidores públicos, durante el año se cumplió en un 66% teniendo en cuenta que el compromiso de divulgación programado para el 15 de octubre no se llevó a cabo.

Ahora bien, respecto al resultado de cumplimiento de las actividades propuesta para el Subcomponente 3, es necesario implementar mejoras tendientes dar cumplimiento a las acciones relacionadas con divulgación de la información.

3.4.4. Normativo y Procedimental

Con 3 actividades relacionadas con la mejora y cumplimiento de procedimientos sobre PQRS, mejora en la documentación del servicio al ciudadano y expedición y socialización de una carta de trato digno al usuario.

Para la actividad 1 se cumplió con la acción propuesta; sin embargo, se sugiere establecer actividades que permitan fortalecer el cumplimiento de la normatividad aplicable y los controles establecidos en los procedimientos, lo cual es una obligación inherente a la gestión institucional, puesto que emitir comunicados solicitando el cumplimiento de un procedimiento no garantiza la efectividad en la gestión de PQRS.

La actividad de revisar y actualizar los instrumentos relacionados con servicio al ciudadano se cumplió; sin embargo, es necesario establecer puntualmente cuáles son los tipos de documentos a actualizar con tiempos de ejecución. Se requiere verificar por parte de la dependencia si existen guías, manuales y protocolos que requieran revisión y actualización de acuerdo con la actividad planteada.

Por último, para la tercera actividad que consiste en expedir una carta de trato digno, se verificó su cumplimiento, la cual se encuentra publicada en el siguiente link de la página web de la entidad: https://www.idrd.gov.co/sites/default/files/carta_de_trato_digno.pdf .

3.4.5. Relacionamiento con el ciudadano

Con 6 actividades programadas, contempla temas relativos a la percepción sobre el servicio, tiempos de respuesta a las PQRS, mejora de la página Web para incluir información a jóvenes, caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, desarrollo en la página WEB de foros de discusión y participación ciudadana, y finalmente, la implementación en la página WEB de un micrositio para niños y jóvenes.

En cuanto a la primera y segunda actividad de incluir en los informes de gestión lo correspondiente a la percepción del servicio en los Supercades y presentar trimestralmente al

comité directivo las estadísticas de los tiempos de respuesta y tipologías de la PQRS, se observa que estas actividades se incluyeron en los Subcomponentes 1.2 y 3.2 respectivamente, en la estrategia de atención al ciudadano del PAAC vigencia 2018, donde se encuentra el análisis de cumplimiento de estas actividades.

Por otro lado, para la tercera actividad de implementar un micrositio para niños y jóvenes, se observó que esta actividad se repite en el Subcomponente 2.4 de la estrategia de Atención al Ciudadano, donde se encuentra el análisis de cumplimiento de esta actividad.

En cuanto a la 4 actividad relacionada con la caracterización de los usuarios que acceden a los servicios, trámites y demás acciones que realiza la entidad, se definió una fecha de cumplimiento para el 15 de enero de 2018 en el PAAC; sin embargo, revisado el control de cambios del plan, esta modificación no se realizó y la actividad no fue ejecutada según lo programado.

Ahora bien, durante la vigencia 2018 la Oficina Asesora de Planeación realizó junto con los procesos misionales, reuniones que permitieron la elaboración del documento de caracterización de usuarios, el cual fue socializado a través del memorando 07693 del 08 de enero de 2019, tal y como lo establece el Modelo integrado de Planeación y Gestión - MIPG, por lo tanto, se da cumplimiento con la actividad, más no en la oportunidad que se tenía prevista.

La quinta actividad que consiste en presentar al Comité Directivo los resultados de encuestas de percepción sobre la calidad y oportunidad en la respuesta a PQRS, se ha cumplido y se verificó por parte de la Oficina de Control Interno que esta actividad está planteada en el Subcomponente 1.3 de la estrategia de Atención al Ciudadano del PAAC, donde se encuentra el análisis de cumplimiento de esta actividad.

Por lo anterior, se recomienda que las acciones formuladas en este Subcomponente para la vigencia 2019, se direccionen al relacionamiento del IDRd con el ciudadano, con el fin de no repetir actividades que tienen enfoques en temas distintos y son propuestas para otros Subcomponentes.

Finalmente, la sexta actividad que consiste en implementar foros y salas de discusión tiene fecha de cumplimiento 30 de septiembre de 2018, por lo que la OCI observó la realización de un foro virtual en la página web el 13 y 14 de septiembre de 2018 de acuerdo con el registro fotográfico del banner suministrado por la Oficina Asesora de Comunicaciones, cuyo tema corresponde a "*Ciclovía Bogotana*", donde una profesional del IDRd estuvo a cargo del foro y pendiente de las respuestas allegadas por los usuarios, cumpliendo con la actividad en los tiempos propuestos.

RECOMENDACIÓN

- Dar cumplimiento a las actividades propuestas en los tiempos establecidos, con el fin de mejorar los resultados de este componente, lo cual redundará en la satisfacción de los ciudadanos.
- Evaluar las causas que conllevan al cumplimiento extemporáneo o al incumplimiento de algunas acciones propuestas en este componente, con el fin de implementar mejoras para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la vigencia 2019.
- Verificar el objetivo de cada uno de los subcomponentes, a fin de evitar la duplicidad de actividades, incluyendo acciones que generen valor e impacto de lo público en la ciudadanía.

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

3.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente se encuentra integrado por 5 subcomponentes que cuentan con 31 actividades, las cuales presentan el siguiente estado al 31-dic-18:

ESTADO	No. DE ACCIONES	SUB COMPONENTE	DETALLE DE ACCIONES
CERRADAS	22	1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1, 1.3, 1.4, 1.6, 1.7, 1.11
		2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7
		3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.3, 3.4
		4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6
		5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1, 5.2
CON AVANCE	5	1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.2, 1.5, 1.9
		2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.2
		3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.2, 3.5
INCUMPLIDAS	3	1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.8, 1.10

ESTADO	No. DE ACCIONES	SUB COMPONENTE	DETALLE DE ACCIONES
		3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1
		4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1

El grado de cumplimiento del componente 5 Transparencia y Acceso a la Información es del 71%.

El avance por Subcomponente se explica de la siguiente forma:

3.5.1. Lineamientos de Transparencia Activa

Este subcomponente cuenta con 11 actividades relacionadas con: la definición de responsables y plazos para actualizar la información sobre la Ley de Transparencia en la página web; divulgar los canales de atención, trámites y servicios que el IDRD ofrece a la ciudadanía; informar a los servidores públicos sobre temas concernientes a transparencia y acceso a la información pública; llevar registro del número de ciudadanos atendidos en punto de recepción; realizar medición de la percepción de los ciudadanos respecto a la claridad y accesibilidad de la información en la página web; publicar la aprobación de las TRD por parte del Comité de Archivo del Instituto así como las actas de transferencias documentales; publicar los nombramientos realizados en la Entidad; actualizar y socializar el Código de ética y buen gobierno; socializar la ubicación de los informes de gestión en la página web y publicar el Directorio Servidores Públicos y Contratistas.

La actividad 1.2 cuenta con avance parcial, debido a que no se presentó evidencia de la divulgación en todos los medios que fueron programados en la actividad.

Por otro lado, la actividad 1.5 aunque se presentó la primera medición, era necesario tener en cuenta los resultados para el último ejercicio de medición de percepción de los ciudadanos, debido a que lo construido es un insumo importante de retroalimentación y no que debió culminarse. Dado lo anterior, se recomienda darle continuidad a la actividad; ya que ésta actividad le apunta al objetivo del subcomponente directamente. Se recomienda incluir esta actividad para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2019.

La actividad 1.8 se incumplió, debido a que no se publicaron los nombramientos realizados en las vigencias 2015 y 2016. Se recomienda incluir esta actividad para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2019 y que sea completada con las vigencias 2017 y 2018.

La actividad 1.9 pese a que se publicó el Código de Ética y Buen Gobierno del IDRDR, requiere replantearse teniendo en cuenta la entrada en vigencia el Decreto 118 de 2018 “Código de Integridad del Servicio Público” y la obligatoriedad de formular e implementar el Plan de Gestión de Integridad en el IDRDR, según el cual deben armonizarse estos dos Códigos.

3.5.2. Lineamientos de Transparencia Pasiva

Cuenta con 7 actividades relacionadas con: la actualización de la información publicada en la página web; socializar los responsables y tiempos de actualización de la página web; elaborar y socializar Instructivo para dar respuestas a las PQRS teniendo en cuenta los criterios de evaluación de Calidad, Calidez, Oportunidad, Respuesta de fondo y Coherencia; solicitar el cumplimiento de la Resolución 1195 de diciembre de 2016 *“Por la cual se reglamenta el trámite interno de la peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el IDRDR”*; solicitar el cumplimiento del Procedimiento Gestión a Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias; 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; y socializar el PAAC a ciudadanos, servidores públicos, contratistas, entidades de control y grupos de interés a través de la página web, redes sociales y correos masivos.

La actividad 2.2 no se cumplió toda vez que no se realizó la socialización a todas las Áreas de la matriz en cuanto a responsables y tiempos de actualización de la información publicada en la página web referente a la Ley 1712 durante la vigencia 2018.

Se recomienda revisar, actualizar y socializar la *“Matriz de Cumplimiento Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Decreto MinTIC 3564 de 2015”* como actividad del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019.

3.5.3. Elaboración Instrumentos de Gestión de la Información

Cuenta con 5 actividades relacionadas con: actualizar y publicar las políticas de seguridad de la información de la página web de la entidad en la sección de Transparencia; realizar depuración y actualización de los contenidos e información disponible en la página web oficial del IDRDR; elaborar y publicar en la página web de la entidad y www.datos.gov.co, el Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada y el Esquema de Publicación de la Información en formato de hoja de cálculo.

La actividad 3.1 se incumplió debido a que las políticas de seguridad de la información de la página web de la entidad no se actualizaron y, en consecuencia, no se publicaron.

Con relación a la actividad 3.2 no se presentó evidencia de las acciones de depuración y actualización de los contenidos e información disponible en la página web oficial del IDRD, a través del Esquema de publicación de la información.

Se recomienda tener un back-up constante de la información depurada de la página web, para salvaguardar la trazabilidad de lo publicado en este medio. Adicionalmente, se recomienda asignar, por lo menos a dos personas, para realizar actualizaciones a la información publicada en la página web, debido a que se evidenció un rezago en este servicio con ocasión de la desvinculación del contratista con rol de web master.

3.5.4. Criterio diferencial de accesibilidad

Cuenta con 6 actividades relacionadas con: implementar en la página web un micrositio o una sección donde se publique de manera didáctica la información sobre servicios, actividades y demás información que presta el IDRD a niños y jóvenes; revisar que la información publicada en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública sea comprensible (forma, tamaño, modo y correcta visualización); actualizar los vídeos y la información sobre el Instituto y los servicios que presta a población vulnerable y en situación de discapacidad; actualizar el directorio de Ligas y Escuelas Deportivas publicado en la página web; automatizar uno de los trámites que se realizan en la Entidad; y actualizar el directorio telefónico de contratistas y servidores públicos.

La actividad 4.1, no se cumplió con el compromiso toda vez que no se cuenta con el micrositio para brindar información a niños y jóvenes. Al respecto, es pertinente precisar que esta actividad es un compromiso de la Ley 1712 de 2014, por lo que el IDRD aún no ha dado cumplimiento a este requisito normativo.

Por otro lado, en la actividad 4.2, aunque en las actas del último seguimiento se evidencia que se acogió la recomendación de la OCI en el sentido de incluir los temas relacionados con las características de forma, tamaño y modo para una mejor visualización de la Información Pública; en dichas actas no se presenta información detallada de las mejoras realizadas, así como tampoco de las decisiones tomadas frente a estos atributos.

3.5.5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Cuenta con 2 actividades relacionadas con la generación de informe mensual de solicitudes de acceso a la información y la publicación del informe de carácter cualitativo y cuantitativo sobre la atención de PQRS. Estas actividades se realizaron de acuerdo con lo programado.

Se recomienda incluir en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, actividades de monitoreo a la “*Matriz de Cumplimiento Ley 1712 de 2014, Decreto 103*”

de 2015 y Decreto MinTIC 3564 de 2015", debido a que se observó que la página web se encuentra desactualizada.

Finalmente, en relación con el componente de Transparencia y acceso a la información, es necesario que, cuando las actividades sean de responsabilidad compartida, el seguimiento se realice en conjunto con los implicados, debido a que en algunos seguimientos se contradice lo reportado, por ejemplo, el caso de la actividad 1.3 se mencionan diferentes campañas realizadas por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones y el Área de Atención al Ciudadano, por lo que no coinciden las piezas suministradas como evidencia. Este tipo de situaciones se presentaron a lo largo del seguimiento al PAAC 2018.

Por otro lado, algunas acciones no fueron reportadas en el informe de avance por parte de las dependencias responsables de su ejecución; esto imposibilita el seguimiento a la gestión del PAAC por parte de la Oficina de Control Interno así como la divulgación a nuestros usuarios sobre la gestión realizada en materia anticorrupción y de atención al ciudadano.

Ahora bien, para la construcción y ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2019, se recomienda que se precisen y delimiten las actividades a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones - OAC y las demás dependencias del IDRD. Lo anterior, teniendo en cuenta que la OAC es la encargada de publicar información en la página web y elaborar piezas publicitarias de información y que las demás Dependencias son las responsables de suministrar la información y hacer seguimiento a su publicación en la página web.

De otra parte y dado que algunas de las acciones no fueron ejecutadas en el plazo previsto, se recomienda establecer las causas del incumplimiento e implementar las medidas que contribuyan a la ejecución de este componente, dada la importancia que reviste para la promoción de la transparencia y el control social. Los resultados del análisis anterior, deberá tenerse en cuenta al momento de formular el PAAC de la vigencia 2019.

El resultado detallado del seguimiento realizado a este componente se encuentra en el Anexo denominado "5. Transparencia y Acceso a la Información"

3.6. INICIATIVA ADICIONAL: GESTIÓN ÉTICA CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

Realizada la verificación de las actividades del componente de Iniciativa adicional: Código de Ética, se formularon cinco acciones distribuidas así:

- Tres de ellas se enfocan en la adopción y lanzamiento del código de ética y buen gobierno del IDRD. Frente a éstas, se evidencia que se realizó la publicación en la página web desde enero de 2018, siendo documentado en el aplicativo ISOLucion para

consulta y aplicación por los servidores públicos y contratistas de la entidad, más no se socializó en las redes sociales ni correos internos; así mismo, no se cumplió con los tiempos programados para su ejecución.

- Para la actividad de sensibilización y socialización del Código de Ética y Buen Gobierno, se observó que la acción se venció y no se cuenta con las evidencias de esta gestión.
- En cuanto a la actividad de Inclusión del Código de Ética y Buen Gobierno como herramienta de gestión, se observa el incumplimiento por la no ejecución de las tareas inicialmente programadas.

El componente en general, incluyendo las cinco acciones de adopción y lanzamiento, sensibilización y socialización e inclusión del Código de Ética y Buen Gobierno, se evidencia que no se dió cumplimiento al Decreto 118 de 2018 “Código de Integridad del Servicio Público Distrital”, el cual indica que *“Todas las entidades y organismos distritales dispondrán de seis (6) meses a partir de la entrada en vigencia del presente decreto para dar cumplimiento a las disposiciones aquí establecidas”*, las cuales incluyen la formulación e implementación del Plan de Gestión de Integridad.

Teniendo en cuenta los resultados de ejecución de este componente, es necesario prever los tiempos, tanto normativos como internos, para el cumplimiento de las actividades; así mismo, realizar una planeación ajustada para que los recursos dispuestos alcancen los objetivos establecidos inicialmente.

RECOMENDACIÓN GENERAL

Como recomendación general a todos los componentes que integran el PAAC y con miras a optimizar esta herramienta de gestión para el 2019; se recomienda que, a partir del objetivo esencial de cada componente, se revisen las acciones propuestas, los indicadores, los tiempos y responsables de su ejecución, así como los soportes que respaldan la gestión que adelantada por las distintas dependencias del IDRDR en desarrollo de cada actividad.

De otra parte, es necesario que cada dependencia analice las causas de los incumplimientos o rezagos en la ejecución de las acciones propuestas en el PAAC 2018, para que implemente los correctivos a que haya lugar y mejore la gestión anticorrupción y de atención al ciudadano en la vigencia 2019.

Finalmente es indispensable que los líderes de proceso y jefes de dependencia y áreas funcionales, participen activamente en la formulación, ejecución y seguimiento al PAAC 2019, con el acompañamiento y asesoría que la Oficina Asesora de Planeación imparta para la



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de Recreación y Deporte

adecuada y eficiente implementación de la “*Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital*”, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y de obligatorio cumplimiento en virtud de lo establecido en el artículo 2.2.21.5.5 del Decreto 1083 de 2015 Único Reglamentario del Sector Función Pública.

ROSALBA GUZMAN GUZMAN
Jefe Oficina de Control Interno

- Anexos:
1. Mapa de Riesgos de Corrupción
 2. Racionalización de Trámites
 3. Rendición de Cuentas
 4. Atención al Ciudadano
 5. Transparencia y Acceso a la Información
 6. Iniciativas Adicionales

Elaborado por: Equipo de trabajo – Oficina de Control Interno IDRD