



INSTITUTO DE DEPORTE Y RECREACIÓN DEL META IDERMETA  
ANEXO AL SEGUIMIENTO CONSOLIDADO DEL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia: 2023



SEGUNDO SEGUIMIENTO CUATRIMESTRAL A 31 DE AGOSTO DE 2023

| Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                          | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO - A 31 DE AGOSTO DE 2023 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                      |                     |                               |
|----------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------------|
| Subcompo<br>nente                                              | Actividades |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Meta o Producto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Responsable                              | Fecha Programada                                                | Descripción del Seguimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Metas<br>programadas | Metas<br>ejecutadas | Porcentaje de<br>cumplimiento |
|                                                                | 4.1         | Enviar mensualmente a las diferentes áreas del IDERMETA un informe que dé cuenta de la Oportunidad de las respuestas a PQRSD por los canales (Archivo central, Página web y correo electrónico).                                                                                                                                       | Informe mensual.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Subdirección Administrativa y Financiera | A partir del mes de febrero de 2023                             | <a href="https://1drv.ms/x/s!AgWOCcVWDFuZmUUE9ns2sfmF5DX3?e=Bqv9Tt">https://1drv.ms/x/s!AgWOCcVWDFuZmUUE9ns2sfmF5DX3?e=Bqv9Tt</a>                                                                                                                                                                                            | 1                    | 0.6                 | 67.3                          |
|                                                                | 4.2         | Actualización del Protocolo de Atención a PQRSD en las que se especifique cómo es el proceso para dar respuesta a PQRSD por correo electrónico.                                                                                                                                                                                        | Protocolo Actualizado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Subdirección Administrativa y Financiera | 26 de abril al 5 de agosto de 2023                              | <a href="https://docs.google.com/document/d/14xlhtvgNUPw0R1gv5utMeTvDUBi0j/edit?usp=sharing">https://docs.google.com/document/d/14xlhtvgNUPw0R1gv5utMeTvDUBi0j/edit?usp=sharing</a>                                                                                                                                          | 1                    | 1                   |                               |
|                                                                | 4.3         | Proporcionar a los ciudadanos, información visible de las condiciones y restricciones para hacer uso de los escenarios al momento de reservar de acuerdo con la información proporcionada y establecida por los gestores de escenarios en la plataforma, generando de esta forma información clara y comprensible para los ciudadanos. | Publicación de las condiciones y restricciones de cada uno de los escenarios disponibles para reservar por práctica libre (Número de días previos para reservar el escenario, número de usuarios mínimos y máximos por solicitud de reserva), según la información proporcionada y establecida por los gestores de escenarios en el sistema. | Subdirección Técnica                     | 26 de abril de 2023                                             | <a href="#">Escenarios en construcción, remodelación y en diseño de estrategias para el recibo de los mismos y puesta en servicio de los usuarios</a><br><a href="https://www.idermeta.gov.co/idermeta/esce-narios-deportivos-y-recreativos/">https://www.idermeta.gov.co/idermeta/esce-narios-deportivos-y-recreativos/</a> | 1                    | 0.5                 |                               |
|                                                                | 4.4         | Realizar campaña de comunicación para mejorar la atención que se brinda a la ciudadanía por vía telefónica en la sede central del IDERMETA.                                                                                                                                                                                            | Documento con la Propuesta de la campaña, imágenes y/o fotografías de la campaña.                                                                                                                                                                                                                                                            | Subdirección Administrativa y Financiera | 27 de junio de 2023                                             | <a href="https://1drv.ms/i/s!ApbeN2-deAhpikEUBea-8_5YHpJo?e=PXs8D9">https://1drv.ms/i/s!ApbeN2-deAhpikEUBea-8_5YHpJo?e=PXs8D9</a>                                                                                                                                                                                            | 1                    | 1                   |                               |
|                                                                | 4.5         | Divulgar a través de las redes sociales institucionales los canales de atención a PQRSD que tiene el Instituto.                                                                                                                                                                                                                        | Piezas de divulgación Fechas de publicación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Subdirección Administrativa y Financiera | 26 de abril de 2023.                                            | <a href="https://www.idermeta.gov.co/idermeta/contactenos-3/">https://www.idermeta.gov.co/idermeta/contactenos-3/</a>                                                                                                                                                                                                        | 1                    | 1                   |                               |
|                                                                | 4.6         | Realizar reunión al personal encargado de la gestión de PQRSD en cada dependencia, sobre temas como: identificar soluciones a las posibles fallas que se estén presentando en la gestión de PQRSD, la obligatoriedad de dar respuesta cumpliendo con los términos que exige la Ley 1755, entre otros.                                  | Presentación en PowerPoint Listado de asistencia Evaluación de la charla Fotografías de la reunión.                                                                                                                                                                                                                                          | Subdirección Administrativa y Financiera | 25 de febrero de 2023.                                          | <a href="https://1drv.ms/b/s!ApbeN2-deAhpiknADXhkiyP91rR?e=TLRnSY">https://1drv.ms/b/s!ApbeN2-deAhpiknADXhkiyP91rR?e=TLRnSY</a>                                                                                                                                                                                              | 3                    | 1                   |                               |
|                                                                |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                          | 27 de junio de 2023.                                            | <a href="#">no se evidencia</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                      | 0                   |                               |
|                                                                |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                          | 24 de octubre de 2023.                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                      | 0                   |                               |
|                                                                | 4.7         | Socializar a los empleados (Vinculados y contratistas), los servicios que ofrece la Institución mediante el Sistema de Información Misional, con el fin de generar apropiación y conocimiento a nivel interno y de esta forma responder acertadamente a las peticiones de los ciudadanos relacionadas con la plataforma.               | Dos (2) Talleres de socialización de los servicios ofertados por la Institución mediante el Sistema de Información Misional.                                                                                                                                                                                                                 | Subdirección Administrativa y Financiera | 26 de abril de 2023                                             | <a href="https://1drv.ms/w/s!AgWOCcVWDFuZmT01F5KzHLZfjhs?e=yuVzAr">https://1drv.ms/w/s!AgWOCcVWDFuZmT01F5KzHLZfjhs?e=yuVzAr</a>                                                                                                                                                                                              | 1                    | 1                   |                               |
|                                                                | 4.8         | Envío de correo electrónico informando al personal interesado, sobre los ajustes realizados al Protocolo.                                                                                                                                                                                                                              | Correo electrónico enviado Listado de las personas a las que se envía.                                                                                                                                                                                                                                                                       | Subdirección Administrativa y Financiera | 27 de junio de 2023                                             | <a href="https://1drv.ms/b/s!ApbeN2-deAhpilGwWz49Ay5b89_K?e=fuKmHo">https://1drv.ms/b/s!ApbeN2-deAhpilGwWz49Ay5b89_K?e=fuKmHo</a>                                                                                                                                                                                            | 1                    | 1                   |                               |
|                                                                | 4.9         | Publicación de nota informativo, en un medio interno del Instituto, sobre la importancia del cumplimiento del artículo 14 de la Ley 1755.                                                                                                                                                                                              | Foto o imagen del artículo publicado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Subdirección Administrativa y Financiera | 30 de julio de 2023                                             | <a href="#">Pendiente a realizar en 2 trimestre 2023</a>                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1                    | 1                   |                               |
|                                                                | 5.0         | Los días 15 y 30 de cada mes se enviará correo electrónico a las dependencias / áreas identificando y alertando las PQRSD que no se hayan resuelto.                                                                                                                                                                                    | Correos electrónicos enviados Archivos con la información enviada.                                                                                                                                                                                                                                                                           | Subdirección Administrativa y Financiera | A partir del mes de enero de 2023                               | <a href="https://onedrive.live.com/?id=6908789D6F37DE96%211362&amp;cid=6908789D6F37DE96">https://onedrive.live.com/?id=6908789D6F37DE96%211362&amp;cid=6908789D6F37DE96</a>                                                                                                                                                  | 1                    | 1                   |                               |
|                                                                | 5.1         | Realizar informes trimestrales que den cuenta de los temas de consulta que ingresaron en el periodo, tiempos de respuesta por canal y resultados de la encuesta de satisfacción de la atención.                                                                                                                                        | Informe trimestral.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Subdirección Administrativa y Financiera | 26 de abril de 2023.                                            | <a href="https://onedrive.live.com/?id=6908789D6F37DE96%211362&amp;cid=6908789D6F37DE96">https://onedrive.live.com/?id=6908789D6F37DE96%211362&amp;cid=6908789D6F37DE96</a>                                                                                                                                                  | 1                    | 1                   |                               |
|                                                                |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                          | 29 de julio de 2023.                                            | <a href="#">no se evidencia</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1                    | 0                   |                               |
|                                                                |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                          | 31 de octubre de 2023.                                          | <a href="#">en ejecución</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1                    | 0                   |                               |
|                                                                |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                          |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 15                   | 10.1                | 67.3                          |