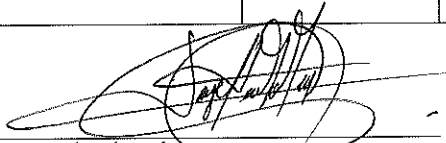


	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION					CODIGO	PE-PL-250-003	
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024					VERSIÓN	6	
	Componente 4: Mecanismos para la Atención al Ciudadano					APROBADO	14-ago-23	
Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos								
SubComponentes	Actividades	Productos	Dependencia Responsable	Fecha		SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE- DICIEMBRE 2024	AVANCE	OBSERVACIONES OACI
				Inicio	Fin			
Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.- Implementar el procedimiento de trámite y atención al ciudadano - PQRSD, en todos los procesos internos asociados. 2.- Implementar el manual de atención al ciudadano en todos los procesos internos asociados	*Jornadas de sensibilización del Procedimiento de Trámite y Atención a PQRSD en todos los procesos internos asociados. * Manual de Atención y Servicio al Ciudadano implementado y socializado	Secretaria General	1/02/2024	30/08/2024	*Capacitación a Personal de Ventanilla Unica en atención a PQRSD de acuerdo con el procedimiento establecido en la entidad (31/10/2024) *Capacitación virtual realizada por el Proveedor del sistema SISDOC 2.0 en Temas de PQRSD.(9/12/2024)	50%	Se evidencia la realización de dos capacitaciones sobre el tema de los PQRSD con sus respectivos registro de las dos asistencias, sin embargo no se evidencia soporte de la socialización del manual de atención al ciudadano como lo establece la actividad
	3.- Diseñar e implementar la Política de atención al ciudadano	*Política de atención al ciudadano aprobadas y publicadas en la web. *Implementación de Política de atención al ciudadano	Secretaria General	1/2/2024	30/08/2024	https://indervalle.gov.co/wp-content/uploads/2024/01/httpsindervalle.gov_cowp-content/uploads202312PE-PO-250-004-POLITICA-ATENCION-AL-CIUDADANO-1.pdf	90%	Se evidencia que la política de atención al ciudadano fue aprobada en el año 2023, y se encuentra publicada en el link: Se tiene en cuenta el informe del PQRSD en la implementación y seguimiento realizado por la tercera línea de defensa y los informes de autocontrol que se realizan de manera trimestral por parte del responsable del procedimiento.
	4.- Divulgar las Políticas :uso de sitio web, uso del internet, de Tratamiento de datos personales	* Política uso de sitio web * Política uso del internet * Política de Tratamiento de datos personales socializadas, aprobadas y publicadas en la web	Oficina de Sistemas	1/2/2024	30/11/2024	https://indervalle.gov.co/wp-content/uploads/2024/07/PE-PO-250-007-POLITICA-GENERAL-DE-SEGURIDAD-DE-LA-INFORMACION.pdf https://indervalle.gov.co/wp-content/uploads/2024/07/PE-PO-250-007-POLITICA-GENERAL-DE-SEGURIDAD-DE-LA-INFORMACION.pdf	80%	Se evidencia que la política de Política uso de sitio web Política uso del internet * Política de Tratamiento de datos personales se encuentra publicado en el pie de pagina del portal web institucional de Indervalle, sin embargo no se logra evidenciar socialización del mismo en este periodo del 2do cuatrimestre, de igual manera se va tener en cuenta la socialización que se evidencio en el primer seguimiento para darle una totalidad del 80%

Fortalecimiento de los canales de atención	5.-Socializar el nuevo sitio web de la entidad con parámetros de calidad: accesibilidad y usabilidad.	*Número de piezas comunicacionales elaboradas y jornadas de sensibilización	Oficina de comunicaciones y sistemas	2/3/2024	15/12/2024	Contrato de actualización de la página web IND-23-5025 CLOUD CITY COLOMBIA SAS	85%	En este tercer seguimiento anexas de nuevo Contrato de actualización de la página web IND-23-5025 CLOUD CITY COLOMBIA SAS, Sin embargo de acuerdo al producto entregable de esta actividad se evidencia piezas de comunicación pero no se logra evidencias socializaciones como por ejemplo lista de asistencia y por ende tiene aumento de avance del 85% comparado con el 2do seguimiento anterior.
Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	6.- Solicitar a la oficina de talento humano capacitaciones relacionadas con servicio al ciudadano y PQRS.	*Capacitaciones realizadas en: Atención presencial, Atención telefónica, Atención online, Atención a ciudadanos "difíciles", integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, lenguaje de señas.	Secretaria General-Subgerencia Administrativa y financiera-Talento Humano	1/3/2024	15/12/2024	*Capacitación a Personal de la Entidad en Lengua de Señas *Aplicación de Autoevaluación de Código de Integridad. Capacitación Código de Integridad aplicado a la gestión Documental	85%	Se evidencia diapositivas de lengua de señas, aplicación de autoevaluación de código integridad, capacitación de PQRS y dice atención, el listado de asistencia, sin embargo no se logra evidenciar con claridad si el listado de asistencia también es de atención al ciudadano, por lo tanto el avance porcentual es del 85%
	7.- Sensibilizar a los funcionarios y colaboradores sobre la importancia de emplear el lenguaje claro en la elaboración de las comunicaciones y demás documentos con los lineamientos establecidos.	*Dos socializaciones sobre la importancia de emplear el lenguaje incluyente en la elaboración de las comunicaciones y demás documentos.	Secretaria General - Oficina Talento Humano	1/3/2024	15/12/2024	*Socialización a los funcionarios de la entidad Mediante Piezas Gráficas creada en conjunto con la Oficina de Comunicaciones Sobre la importancia e impacto positivo del lenguaje claro en la Comunicaciones de la Entidad.	80%	Se evidencia diapositivas de lengua de señas, sin embargo no se observa el listado de asistencia de las dos socializaciones, por lo tanto el cumplimiento es del 80%
	8.- Divulgar piezas en la página web y redes sociales de la entidad dirigido a personas en condición de discapacidad	*Videos basados en lenguaje claro incluidos en la página web que permitan el acceso de los discapacitados a la información.	Secretaria General y oficina de comunicaciones	1/3/2024	15/12/2024	* https://indervalley.gov.co/la-novena-version-de-la-maraton-de-suenos-5k-se-cumple-con-exito-en-la-capital-vallecaucana/ * https://indervalley.gov.co/valle-del-cauca-brilla-con-mas-oros-y-avanza-a-nuevas-finales-en-los-juegos-nacionales-juveniles/ * https://indervalley.gov.co/kevin-santiago-parra-un-ejemplo-de-resiliencia-en-el-para-tenis-de-mesa-del-valle-del-cauca/ * https://indervalley.gov.co/con-figuras-nacionales-e-internacionales-el-sector-paralimpico-del-valle-oro-puro-busca-el-titulo-en-el-eje-cafetero/	100%	Se evidencia videos basados en lenguaje claro incluidos en la página web que permitan el acceso de los discapacitados a la información.

	9.- Elaborar, de manera coordinada con las distintas dependencias, el calendario de eventos de la entidad en la vigencia 2024, para efectos de su publicación en página web.	*Un (1) calendario de eventos publicado en la pagina web según reporte de las areas misionales de la entidad.	Secretaria General - subgerencias misionales- Oficina de Comunicaciones	1/2/2024	15/12/2024	https://indervalle.gov.co/calendario-de-actividades/	50%	Se cuenta con la publicación de calendario pero no se observa las actividades programadas, porque al darle clic no refleja la información de las actividades. Es necesario programar y visibilizar las actividades en el calendario publicado en pagina web.
	10.-Realizar la actualización y publicación de la carta del trato digno.	*Carta de trato digno publicada y socializada a los servidores públicos de la entidad.	Secretaria General-Subgerencia Administrativa y financiera-Talento Humano	2/3/2024	30/07/2024	Link de carta trato digno publicado y actualizada en https://indervalle.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/en-atencion-a-la-ciudadania-chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://indervalle.gov.co/wp-content/uploads/2024/08/carta-de-trato-digno-al-ciudadano-Indervalle.pdf	80%	Se evidencia carta trato digno publicada en la página web de la entidad: https://indervalle.gov.co/wp-content/uploads/2019/01/carta-de-trato-digno-al-ciudadano-Indervalle.pdf . Hace falta la socialización a los servidores públicos de la entidad Se encuentra publicada la carta de trato digno y actualizada, sin embargo es necesario realizar la socialización de la actualización de la carta del trato digno a los servidores publicos de la entidad por medio capacitaciones y/o talleres y en diferentes medios para el tercer periodo de evaluación y seguimiento de actividades establecidas en el plan de acción del componente de Atención al Ciudadano.
Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	11.- Diseñar piezas comunicacionales para sensibilizar a los funcionarios y colaboradores en temas de atención a la ciudadanía y gestión de peticiones ciudadanas.	*Número de piezas comunicacionales elaboradas y jornadas de sensibilización	Secretaria General-Oficina de comunicaciones	2/3/2024	30/11/2024	*Pieza creada con la oficina de comunicaciones sobre los canales de atención a PQRS en la entidad	100%	Se evidencia la pieza elaborado de una manera muy dinamica para sensibilizar a la ciudadanía sobre PQRS en la entidad.
Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	12.- Analizar la información sobre la percepción de los grupos de valor y la experiencia del servicio, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos, y los servicios con mayor demanda y sus tiempos de espera y de atención	*Cuatro (4) Informes trimestrales de gestión de servicio al ciudadano con un componente relacionado con la percepción de las PQRS	Secretaria General	marzo 30- junio 30- agosto 30-	Diciembre 30 de 2024	Informe de PQRS Cuatro Trimestre Septiembre-Octubre-Noviembre de 2024	100%	Se evidencia Informe PQRS tercer Trimestre octubre , nov y diciembre publicado en pagina web


 JORGE HERNÁN GÓMEZ ÁNGEL
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Revisó: Jorge Hernán Gómez Ángel

Cargo: Jefe Oficina Asesora Control Interno

Firma: 