



INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRD

OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCI

INFORME SEMESTRAL SOBRE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRDS

**Período Auditado
1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024.**

FEBRERO 2025.



TABLA DE CONTENIDO

<u>1. INTRODUCCIÓN</u>	3
<u>2. OBJETIVO Y ALCANCE</u>	3
<u>3. CRITERIOS DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO/EVALUACIÓN</u>	4
<u>4. METODOLOGÍA</u>	4
<u>5. LIMITACIONES DE ALCANCE</u>	4
<u>6. INFORME EJECUTIVO</u>	5
<u>7. RESULTADOS</u>	6
<u>8. CONCLUSIÓN</u>	7

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno (OCI) lleva a cabo sus actividades de manera sistemática, disciplinada, objetiva e independiente, cumpliendo con sus roles dentro del marco del Sistema de Control Interno. En cumplimiento con el Plan Anual de Auditoría de 2025, esta oficina realizó un seguimiento semestral a la Atención al Ciudadano PQRDS, evaluando el cumplimiento de la documentación correspondiente y la normativa aplicable. Para ello, se solicitó el apoyo del líder del área evaluada para garantizar el acceso irrestricto a la información, una atención oportuna a los requerimientos del equipo auditor y el suministro de evidencias suficientes, confiables, relevantes y útiles para sustentar los resultados finales de la auditoría. Este informe presenta los resultados finales conforme a los objetivos, alcance y criterios establecidos, con el propósito de mejorar y proteger el valor institucional.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

Realizar seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes – PQRDS, radicadas en el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, por la ciudadanía y demás partes interesadas, con el propósito de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua del Instituto.

El presente informe abarca el seguimiento a las PQRDS recibidas y gestionadas durante el segundo semestre de la vigencia 2024, con base en los informes publicados en la página web del IDR y la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, Quejas y Reclamos, los cuales fueron analizados y cotejados para identificar su coherencia y la oportunidad en las respuestas. Así mismo, se procedió a revisar las PQRDS seleccionadas de manera aleatoria por el ‘aplicativo nuestro’ de acuerdo con las herramientas de la DAFP.

Objetivos específicos:

- 2.1 Analizar estadísticamente las PQRDS, principios del servicio, denuncias o posibles actos de corrupción, percepción ciudadana.
- 2.2 Verificar la ejecución de las actividades ejecutadas dentro del marco del Plan de Acción Políticas del MIPG, cierre de brechas 2024.
- 2.3 Ejecutar seguimiento a los Planes de Mejoramiento Interno.
- 2.4 Verificar la documentación del proceso en cuanto a la actualización de los documentos y el Manual a la Ciudadanía y el Procedimiento Gestión y Evaluación de PQRDS.
- 2.5 Hacer el seguimiento y análisis de los Indicadores asociados al cumplimiento de los criterios de calidad y evaluar los controles asociados a los riesgos del proceso.

3. CRITERIOS DE SEGUIMIENTO

El presente seguimiento de ley está orientada a verificar la gestión desarrollada por el IDRDR especialmente sobre algunas actividades encaminadas a cumplir el Objetivo Estratégico Institucional que apunta a *“Fortalecer las capacidades institucionales para la eficiencia administrativa y misional a través de un equipo comprometido, el uso de la tecnología y la articulación e implementación de sistemas de información”*.

En el mismo sentido, se procede a evaluar la matriz de riesgo de gestión de los procesos del Instituto y los indicadores que estén relacionados con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes.

- Artículo 76 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 efectividad de control de la gestión pública”*.
- Ley 1755 de 2015: *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Artículo 3 del Decreto 371 de 2010: *“Establece los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*.
- Resolución 331 de 2019 del IDRDR: *“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes”*.
- Procedimiento Interno del IDRDR: *“Gestión de respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias”* (Versión 18 expedido el 20 de octubre de 2022).
- Manual de Servicio a la Ciudadanía del IDRDR (Versión 4 expedido el 18 de diciembre de 2024).

4. METODOLOGÍA

El seguimiento se desarrolló siguiendo las normas internacionales para la práctica de la auditoría interna, con el fin de obtener evidencias suficientes y objetivas, las cuales fueron objeto de verificación. Se realizó un análisis de lo general a lo específico, utilizando técnicas como solicitud de información al proceso, revisión documental, verificación de información en el sistema de Isolución del Instituto, recopilación de información de la página web del IDRDR, correos electrónicos, sistema de gestión documental ORFEO, matriz de información de Bogotá Te Escucha - BTE, entre otras.

5. LIMITACIONES DE ALCANCE

Durante el trabajo de seguimiento no se presentaron limitaciones de alcance que pudieran afectar los resultados y conclusiones.

6. INFORME EJECUTIVO

Considerando el objetivo general y alcance de este informe, se concluye que las distintas dependencias del IDRDR han logrado una mejora significativa en sus procesos de gestión, lo que ha permitido una respuesta más eficiente a los PQRDS recibidos. Este avance se ha logrado dentro de los plazos legales establecidos, cumpliendo con los requisitos normativos correspondientes. Además, se ha evidenciado una adecuada clasificación y manejo de las solicitudes de acuerdo con los tipos de peticiones remitidas a la entidad, lo cual contribuye a una atención más organizada y conforme a las expectativas y normativas vigentes. Sin embargo, se conmina a todas las áreas a destinar mayor esfuerzos administrativos y operativos para reducir el porcentaje de respuestas extemporáneas (1.79%).

Se recomienda a las diferentes procesos y áreas relacionados en el presente informe atender las recomendaciones realizadas por el equipo de la Oficina de Control Interno, lo anterior, en virtud del presente seguimiento se evidenció que la Oficina de Control Disciplinario Interno no ha realizado un plan de mejoramiento frente a las observaciones realizadas en el Informe Primer Semestre de 2024 registrado en Resolución bajo el número 202150, 202151, evidenciando que se sigue presentando los mismos hechos.

Se recomienda fortalecer los controles y filtros en la gestión de las solicitudes asignadas a la Dirección General, implementando mecanismos que garanticen una atención más ágil y dentro de los plazos establecidos. Es esencial optimizar la asignación, seguimiento y monitoreo de estos requerimientos para asegurar una respuesta oportuna, mejorando así la eficiencia del proceso y la satisfacción de los ciudadanos.

Considerando el objetivo general y alcance de este informe, se concluye que los controles implementados se han venido ejecutando adecuadamente, no obstante, se recomienda realizarse con mayor frecuencia o reforzar los ya implementados para continuar reduciendo el número de respuestas extemporáneas y el cumplimiento de los principios del Manual de Servicio a la Ciudadanía.

Con el fin de mejorar y proteger el valor institucional, se identifican las siguientes observaciones, oportunidades de mejora y recomendaciones para su consideración y definición de acciones de mejora. Así mismo, se resaltan las siguientes fortalezas identificadas durante la ejecución del trabajo de auditoría.

Fortalezas:

- Los controles implementados por las diferentes áreas en especial por la Oficina de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos han reducido considerablemente el porcentaje de las respuestas extemporáneas de las PQRDS.

Recomendaciones:

Recomendación No. 01: Se recomienda dedicar mayores esfuerzos administrativos para optimizar los controles internos en los procesos de *Adquisición de Bienes y Servicios, Administración y Mantenimiento de Parques y Escenarios, Diseño y Construcción de Parques y Escenarios y Fomento de la Actividad Física, la Recreación y el Deporte*, con el fin de garantizar una gestión eficiente de las PQRDS. Es fundamental mejorar la coordinación entre estos procesos y el proceso de Gestión de Atención a la Ciudadanía para asegurar que las solicitudes se gestionen de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos, evitando respuestas extemporáneas que puedan afectar la calidad del servicio y la percepción de los ciudadanos.

Recomendación No. 02: Se recomienda a la Oficina de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos, realizar controles para el trámite de respuesta de los denuncias que ingresan por BOGOTÁ TE ESCUCHA de manera directa a la Oficina de Control Disciplinario Interno, con el fin que se brinde respuesta a los interesados del trámite dado por el IDRД frente a la denuncia expuesta dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y en el *Procedimiento Gestión y Evaluación de Respuesta Oportuna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias_V18*.

Recomendación No. 03: Se recomienda al Proceso Administración y Mantenimiento de Parques y Escenarios, integrar al Riesgo No. 5 los criterios de calidad, con el propósito que los controles se apliquen no sólo a los términos de respuesta también a la calidez, claridad, solución de fondo y coherencia.

Recomendación No. 04: Se recomienda a la Oficina de Control Disciplinario Interno, que implemente en la matriz de riesgos de gestión una Causa Inmediata (Riesgo) relacionado con el Incumplimiento a la oportunidad de respuesta, en virtud que se está presentando el hecho que no se está brindando respuesta al interesado respecto a la denuncia interpuesta.

7. RESULTADOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual indica:

“Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el

particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (...)”, la Oficina de Control Interno del IDR, realizó el presente informe de seguimiento a las PQRDS, para el período comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de 2024, para tal efecto se solicitó información mediante los memorandos con radicado No. 20251500021033 y 20251500021063 del 27 de enero de 2025 a la Secretaría General (como cabeza del proceso) y a la Oficina de Control Disciplinario.

De conformidad con la ‘Base de Datos de BTE y ORFEO’ allegada por la Oficina de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos, para el periodo evaluado, de un total de 5033 se tomó una muestra de veinticuatro (24) peticiones presentadas ante el IDR, que se verificaron en el sistema de ORFEO, de igual manera se validó la información de las denuncias reportadas por la Oficina de Control Disciplinario Interno, lo anterior con el propósito de determinar el cumplimiento de los Principios del Servicio y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a los responsables de los procesos, con el fin de aportar al mejoramiento continuo del Instituto.

Es pertinente mencionar que, para el segundo semestre del 2024, la Veeduría Distrital realizó la “Segunda Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y la presentación de Resultados del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía IDSC 2024”, se reportó participación del IDR, hecho que fue constatado en la lista de asistencia aportada.

7.1 ESTADÍSTICAS PQRDS.

Del 1 de julio al 31 de diciembre de 2024, la Oficina de Control Interno verificó las bases de datos disponibles en la página web de la entidad y las comparó con la base de datos BTE proporcionada por el proceso de Gestión al Servicio a la Ciudadanía. El objetivo de esta consulta fue determinar el número total de PQRDS radicadas a través de los canales oficiales establecidos. Tras la verificación, se concluyó que se han registrado un total de 5033 comunicaciones discriminadas, de la siguiente manera:

Tabla No. 2 - Número de PQRDS recibidas por canal de recepción

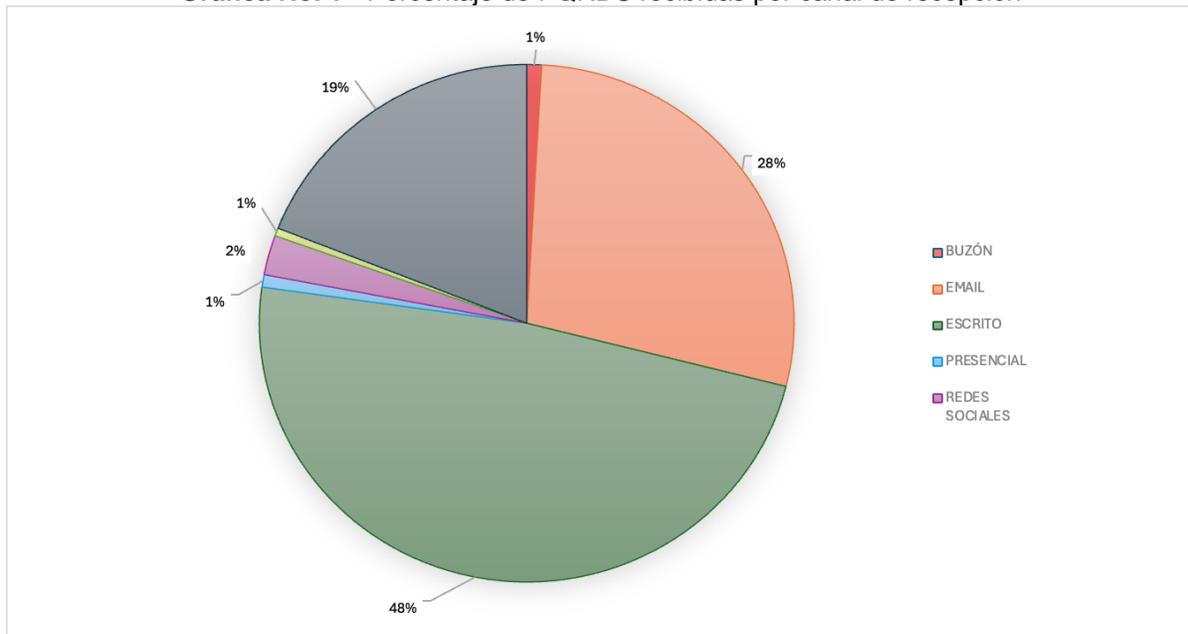
Canal de Recepción	No. De Registros
Buzón	45
Email	1411
Escrito	2431
Presencial	39
Redes Sociales	125
Telefónico	25

Canal de Recepción	No. De Registros
Web	957
Total	5033

Fuente: Informe mensual PQRDS

Durante el segundo semestre del 2024, a través del canal de recepción '*Escrito*' se recibió el mayor número de radicados, registrando el 48.3% del total de las comunicaciones. El siguiente canal con mayor número de registros fue el '*correo electrónico (Email)*' con un 28.03%, seguido de las peticiones recibidas a través de la '*web*' del IDR, con un 19.01%, tal como se detalla en la siguiente gráfica.

Gráfica No. 1 - Porcentaje de PQRDS recibidas por canal de recepción



Fuente: Base de datos BTE Proceso Gestión al servicio a la ciudadanía.

Se realizó un análisis entre las PQRDS radicadas en los diferentes canales de comunicación para el primer semestre de 2024 y en el segundo semestre de 2024, en donde se evidenció una disminución del 17.02% en el número de registros, tal como se aprecia a continuación:

Tabla No. 3 - Comportamiento Recepción PQRDS en el primer semestre de 2024 y segundo semestre de 2024

Periodo	No. de Registros
1er Semestre de 2024	6065
2do Semestre de 2024	5033

Fuente: Informe mensual PQRDS (<https://www.idrd.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos>)

Tabla No. 4 - Comportamiento Recepción PQRDS por mes.

Mes	Medio de recepción							Total
	Buzón	Email	Escrito	Presencial	Redes Sociales	Telefónico	Web	
Julio	9	258	529	5	19	3	160	983
Agosto	7	250	526	11	20	3	177	994
Septiembre	10	244	427	11	15	1	163	871
Octubre	7	158	351	0	23	6	154	699
Noviembre	4	285	325	5	24	6	118	767
Diciembre	8	216	273	7	24	6	185	719
Total	45	1411	2431	39	125	25	957	5033

Fuente: Base de datos BTE Proceso Gestión al servicio a la ciudadanía.

En cuanto a la distribución mensual, se constató que durante los meses de julio y agosto se recibieron 983 y 994 requerimientos, respectivamente, lo que representa los registros más elevados, equivalentes al 39.28% del total. En relación con el tipo de comunicaciones radicadas en el IDR, las peticiones de interés general y particular son las que concentran el mayor porcentaje, alcanzando un 83.85% del total de los requerimientos, como se detalla a continuación:

Tabla No. 5 - Tipo de Comunicación en el Período

Tipo de petición	Periodo						
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
CONSULTA	22	23	15	20	3	9	92
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	5	0	3	0	3	4	15
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	573	557	468	382	374	372	2726

Tipo de petición	Periodo						
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	258	271	274	184	281	226	1494
FELICITACIÓN	6	4	1	1	0	3	15
QUEJA	36	49	49	35	30	45	244
RECLAMO	30	38	25	32	26	25	176
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	39	45	35	35	39	34	227
SOLICITUD DE COPIA	7	3	0	4	8	0	22
SUGERENCIA	7	4	1	6	3	1	22
Total	983	994	871	699	767	719	5033

Fuente: Informe mensual PQRDS (<https://www.idrd.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos>)

De las 5033 PQRDS radicadas durante el segundo semestre de 2024, las áreas que tramitaron el mayor número de peticiones por competencia fueron la Subdirección Técnica de Parques con 2194 registros, la Subdirección Técnica de Recreación y Deportes con 1535, el área de Atención al Cliente, Queja y Reclamos con 774 solicitudes.

Tabla No. 6 - Distribución de PQRDS por dependencias

Dependencias	Petición De Interés Particular	Petición De Interés General	Consulta	Denuncias Por Actos	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud De Acceso A La Información	Solicitud De Copia	Sugerencia	Totales
Área De Archivo Y Correspondencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Área De Atención Al Cliente, Quejas Y Reclamos	254	251	39	4	15	111	65	24	1	10	774
Defensor Del Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección General	14	4	0	0	0	0	0	1	0	0	19
Oficina Asesora Comunicaciones	4	4	0	0	0	0	0	3	0	0	11
Oficina Asesora Jurídica	40	44	4	0	0	2	1	22	6	0	119
Oficina Asesora Planeación	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Oficina Asuntos Locales	45	19	0	0	0	0	0	3	0	0	67

Dependencias	Petición De Interés Particular	Petición De Interés General	Consulta	Denuncias Por Actos	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud De Acceso A La Información	Solicitud De Copia	Sugerencia	Totales
Oficina Control Disciplinario Interno	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
Oficina Control Interno	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subdirección Administrativa Y Financiera	26	93	0	0	0	1	1	6	0	0	127
Subdirección De Contratación	17	22	1	0	0	0	0	4	2	0	46
Subdirección Técnica De Construcciones	47	53	16	0	0	4	0	11	0	1	132
Subdirección Técnica De Parques	689	1245	27	4	0	64	92	62	4	7	2194
Subdirección Técnica Recreación Y Deportes	357	989	5	1	0	62	17	91	9	4	1535
Total	1494	2726	92	15	15	244	176	227	22	22	5033

Fuente: Informe mensual PQRDS (<https://www.idrd.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos>)

En términos de auditoría, se procedió a revisar la información referente a la atención oportuna dentro de los plazos legales establecidos para las PQRDS. Para ello, se utilizó la información publicada en la página web correspondiente al segundo semestre de 2024.

Se observó que el 98.21% (4943) de las respuestas fueron emitidas dentro de los plazos legales establecidos, mientras que el 1.79% (90) de las respuestas se proporcionaron fuera de los plazos establecidos.

En la siguiente tabla se establece el valor correspondiente por cada dependencia:

Tabla No. 7 - PQRDS contestadas dentro/fuera de los términos por Dependencias

Dependencias	Contestadas Dentro De Términos	Contestadas Fuera De Términos
Área De Archivo Y Correspondencia	0	0

Dependencias	Contestadas Dentro De Términos	Contestadas Fuera De Términos
Área De Atención Al Cliente, Quejas Y Reclamos	774	0
Defensor Del Ciudadano	0	0
Dirección General	10	9
Oficina Asesora Comunicaciones	11	0
Oficina Asesora Jurídica	119	0
Oficina Asesora Planeación	2	0
Oficina Asuntos Locales	67	0
Oficina Control Disciplinario Interno	6	0
Oficina Control Interno	1	0
Secretaría General	0	0
Subdirección Administrativa Y Financiera	127	0
Subdirección De Contratación	42	4
Subdirección Técnica De Construcciones	122	10
Subdirección Técnica De Parques	2135	59
Subdirección Técnica Recreación Y Deportes	1527	8
Total	4943	90

Fuente: Informe mensual PQRDS (<https://www.idrd.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos>)

En la tabla presentada se puede evidenciar una mejora en cuanto al total de respuestas fuera de los plazos establecidos en relación con la reportada durante el primer semestre de 2024; sin embargo, persisten deficiencias en el cumplimiento del término legal para la atención de las PQRDS durante el período evaluado, según lo estipulado en la Ley 1755 de 2015 y el Procedimiento de Gestión y Evaluación de PQRDS.

Recomendación No. 01: Se recomienda dedicar mayores esfuerzos administrativos para optimizar los controles internos en los procesos de *Adquisición de Bienes y Servicios, Administración y Mantenimiento de Parques y Escenarios, Diseño y Construcción de Parques y Escenarios y Fomento de la Actividad Física, la Recreación y el Deporte*, con el fin de garantizar una gestión eficiente de las PQRDS. Es fundamental

mejorar la coordinación entre estos procesos y el proceso de Gestión de Atención a la Ciudadanía para asegurar que las solicitudes se gestionen de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos, evitando respuestas extemporáneas que puedan afectar la calidad del servicio y la percepción de los ciudadanos.

7.1.1 Principios del Servicios

El equipo auditor, realizó una selección aleatoria de 24 registros de un total de 5033 comunicaciones recibidas, de acuerdo con la Base de Datos BTE proporcionada por el proceso.

Esta selección, detallada en la tabla del Anexo No. 1, tiene como objetivo validar la coherencia de la evaluación realizada por el proceso en relación con los principios de calidad establecidos en el 'Manual para la Gestión de Servicio a la Ciudadanía – V3':

Sobre la muestra aleatoria señalada (24) se validaron los principios de Coherencia, Claridad, Calidez y Oportunidad, así:

- **Coherencia**

Se realizó una validación de la coherencia en las respuestas a las PQRDS, con el fin de analizar su contenido. Se identificó que todas las respuestas son consistentes con lo solicitado por los peticionarios, cumpliendo con el principio de coherencia.

- **Claridad**

Se verificó el principio de claridad de las respuestas a las PQRDS para determinar si fueron presentadas de manera comprensible para la ciudadanía. Como resultado, se encontró que 1 de las respuestas de la muestra seleccionada no cumplen con este criterio.

- **Calidez**

Se llevó a cabo una revisión del principio de calidez en las respuestas a las PQRDS, con el objetivo de verificar que se ofreciera un trato amable y respetuoso al ciudadano. Se observó que 1 de las respuestas de la muestra seleccionada no cumplen con este criterio.

- **Oportunidad**

La OCI comprobó la información relacionada con la atención oportuna de las PQRS, en términos legales, y determinó que 90 respuestas emitidas por la entidad fueron proporcionadas fuera de los plazos establecidos.

Como resultado del análisis de la muestra seleccionada (24 casos), esta Oficina observó que 23 de las respuestas proporcionadas fueron resueltas dentro de los plazos establecidos, mientras que la restante se resolvió fuera del término normativo. En consecuencia, la Oficina de Control Interno identificó que aún persisten debilidades en la atención a los requerimientos presentados ante el Instituto. No obstante, es relevante señalar que el número de respuestas extemporáneas ha disminuido en esta vigencia en comparación con el primer semestre de 2024.

Tabla No. 8 - Comparativo PQRDS contestadas dentro/fuera de los términos, por semestre

Periodo	Cantidad PQRSD	Contestadas dentro de términos	Contestadas fuera de términos
Primer semestre 2024	6065	4883	1181
Segundo semestre 2024	5033	4943	90

Fuente: Información suministrada en el proceso del presente informe y la página web del IDRD
<https://www.idrd.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos>

7.1.2 Denuncias o posibles actos de corrupción

Mediante oficio No. 20251500021063 la Oficina de Control Interno solicitó información de las Denuncias recibidas y gestionadas durante el Segundo Semestre de 2024, que hayan tenido alguna incidencia disciplinaria.

Con radicado No. 20252200023043 la Oficina de Control Disciplinario Interno, brinda respuesta en la cual señalan en su parte pertinente lo siguiente:

“La Oficina de Control Disciplinario Interno del Instituto Distrital de Recreación y Deporte, recibe directamente por presuntos actos de corrupción, a través del “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BOGOTÁ TE ESCUCHA” SDQS.

(...)

Inmediatamente, a través de la misma plataforma del “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BOGOTÁ TE ESCUCHA”, esta jefatura reasigna el SDQS al Área de Atención al Cliente Quejas y Reclamos, para que reasigne la petición al competente y de acuerdo con los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, ofrezca respuesta de fondo al ciudadano. (...)

Dentro del mismo escrito la OCDI comunica cinco (5) denuncias, donde manifiestan en el “número de radicado” de ORFEO, lo siguiente: “Al instante de proferir la decisión aún no se le había asignado radicado del ORFEO”, de las cuales 1 se profirió Auto Inhibitorio y para 4 aperturaron Indagación Previa.

Verificada la Base de Datos de reportes de PQRDS entregada por la Oficina de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos, se encontró efectivamente el radicado de BTE de las 5 denuncias, no obstante, no se evidenció un número de radicado de ORFEO.

El *Procedimiento Gestión y Evaluación de Respuesta Oportuna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias_V18*, del proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía, en el aparte **“Organización para el trámite interno de las PQRDS”**, dispone en el literal L): *“Cuando el requerimiento radicado por Bogotá Te Escucha sea una corresponda a denuncias o posibles actos de corrupción, el sistema automáticamente las envía a la Oficina de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia”*.

Tabla No. 9 - Denuncias reportadas por la OCDI.

Item.	Número Radicado BTE de Ingreso.	Gestión Realizada de acuerdo a la Base de Datos de BTE.
1	3577922024	Aparece con fecha de registro del 30-07-2024, no obstante, no obra radicado de respuesta de ORFEO, ni fecha de salida, es decir, que no se le dio respuesta al denunciante comunicando el trámite que se le iba a dar a su petición y/o denuncia.
2	4182592024	Cuenta con fecha de registro del 17-09-2024, y en el 'Estado de la petición' indica: <i>“Solucionado - Por respuesta definitiva”</i> , no obstante, no obra radicado de respuesta de ORFEO, ni fecha de salida, es decir, que no se le dio respuesta al denunciante comunicando el trámite que se le iba a dar a su petición. Se registró 'fecha de cierre' el 17-09-2024.
3	4941622024	Tiene fecha de registro del 5-11-2024, y en el 'Estado de la petición' indica: <i>“Solucionado - Por respuesta definitiva”</i> , no obstante, no obra radicado de respuesta de ORFEO, ni fecha de salida, es decir, que no se le dio respuesta al denunciante comunicando el trámite que se le iba a dar a su petición y/o denuncia. Se registró 'fecha de cierre' el 05-11-2024.
4	5491012024	Tiene fecha de registro del 9-12-2024, y en el 'Estado de la petición' indica: <i>“Solucionado - Por respuesta definitiva”</i> , no obstante, no obra radicado de respuesta de ORFEO, ni fecha de salida, es decir, que no se le dio respuesta al denunciante comunicando el trámite que se le iba a dar a su petición Se registró 'fecha de cierre' el 20-12-2024.
5	5715792024	Registra fecha de registro 23-12-2024, y en el 'Estado de la petición' indica: <i>“Solucionado - Por respuesta definitiva”</i> , no obstante, no obra radicado de respuesta de ORFEO, ni fecha de salida, es decir, que no se le dio respuesta al denunciante comunicando el trámite que se le iba a dar a su petición y/o denuncia. Se registró 'fecha de cierre' el 23-12-2024.

Fuente: Reporte PQRSD Segundo Semestre de 2024 - BTE - ORFEO.

Teniendo en cuenta la respuesta de la Oficina de Control Disciplinario Interno, donde indicó: *“... para que reasigne la petición al competente y de acuerdo con los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, ofrezca respuesta de fondo al ciudadano...”*, se entiende que dicha oficina no brindó de manera directa respuesta al peticionario comunicando el trámite que se le brindaría a su denuncia, de igual forma, verificada la Base de Datos de PQRDS no

se encontró radicado alguno donde se evidencie que efectivamente se le brindó respuesta al interesado dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y de acuerdo al *Procedimiento Gestión y Evaluación de Respuesta Oportuna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias_V18*, donde establece dentro de los “**4. LINEAMIENTOS GENERALES**” que las “**Quejas, reclamos y sugerencias Denuncia por actos de corrupción**” tienen un término para resolver: “**Dentro de los 15 días siguientes a su recepción**”.

Consecuente con lo anterior, se halló que se sigue presentando los mismos hechos por los cuales surgieron en el Informe de Seguimiento del Primer Semestre de 2024, las siguientes observaciones que se encuentran en Isolución, así:

“**Observación No. 3:** *En los registros aportados por el proceso se evidenció que determinadas denuncias enviadas directamente a la Oficina de Control Disciplinario Interno por el sistema de BOGOTÁ TE ESCUCHA - BTE, no cuentan con número de radicado en el Sistema Orfeo, hecho que dificulta el seguimiento de las actuaciones adelantadas frente a las denuncias.*” Número de seguimiento Isolución: 202150.

“**Observación No. 4:** *Se evidenció que, a 2 denuncias recibidas por la OCDI no se informó al interesado sobre el procedimiento adelantado a su denuncia de conformidad con el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 y el Procedimiento Gestión y Evaluación de PQRDS del IDRD, se encuentra establecido que las quejas y denuncias por actos de corrupción se debe resolver dentro de los 15 días siguientes a su recepción.*” Número de seguimiento Isolución: 202151.

Por lo expuesto previamente, se reiteran las citadas observaciones con el propósito que sean tenidas en cuenta y prevenir el incumplimiento de la normativa y procedimientos internos del IDRD, aunado a la reiteración de los hechos observados se consigna en el presente informe en el título “RIESGOS”, recomendación a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

Recomendación No. 02: Se recomienda a la Oficina de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos, realizar controles para el trámite de respuesta de los denuncias que ingresan por BOGOTÁ TE ESCUCHA de manera directa a la Oficina de Control Disciplinario Interno, con el fin que se brinde respuesta a los interesados del trámite dado por el IDRD frente a la denuncia expuesta dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y en el *Procedimiento Gestión y Evaluación de Respuesta Oportuna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias_V18*.

7.1.3 Percepción Ciudadana.

De acuerdo con los documentos proporcionados por el proceso, en los cuales se detalla la información derivada de las encuestas realizadas a los ciudadanos a través de los usuarios de los SUPERCADES, fue posible constatar la aplicación de un total de 4193 encuestas durante la atención presencial, encontrándose lo siguiente:

- El 99,98% de los ciudadanos consideraron que la información suministrada fue clara, de los cuales el 25% (1046) eran hombres, y el 75% (3146) mujeres.
- En cuanto a la evaluación de la atención recibida, el 97.78% de los ciudadanos indicaron que fue excelente, mientras que el 2.22% consideraron que fue buena.

Por otro lado, según la información proporcionada por la Secretaría General, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los ciudadanos en los SUPERCADES sobre la gestión para atender sus consultas. En relación con la pregunta "*¿Fue clara la información suministrada?*", los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla No. 10 - Respuesta pregunta "¿fue clara la información suministrada?"

Respuesta	No. de Registros	%
Si	4192	99.98
No	1	0.02
Total	4193	100%

Fuente: Información suministrada por el proceso.

Así mismo, en relación con la evaluación realizada por los ciudadanos encuestados sobre la atención recibida, los resultados muestran porcentajes positivos respecto a la gestión llevada a cabo para atender las consultas, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla No. 11 - Respuesta "Califique la atención recibida"

Calificación	No. de Registros	%
Excelente	4100	97.78
Bueno	93	2.22
Total	4193	100

Fuente: Información suministrada por el proceso.

Finalmente, en relación con la pregunta "*¿Conoce la página web del IDRD?*", el 76.3% (3201) de los ciudadanos respondieron afirmativamente, mientras que el 23.7% (992) indicaron no conocerla. En comparación con el semestre anterior, los resultados mostraron que el 68.39% de los encuestados conocían la página web de la entidad.

Durante el período analizado, se verificó que en la página web del IDRD (<https://idrd.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano>) existe un apartado dedicado al Defensor del Ciudadano. En dicho espacio, se proporciona información a los usuarios internos y externos de la entidad sobre quién es el Defensor

de la Ciudadanía del IDRD, sus funciones, cuándo acudir a él, así como los canales de contacto y atención disponibles.

7.2 Plan de Acción MIPG.

Mediante acta de Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía de fecha 16 de diciembre de 2024, aportada por el proceso, que en dicha mesa se trató entre otros temas: “Garantizar la aplicación de los criterios diferenciales de accesibilidad y de los enfoques diferenciales y de género para acceder a la oferta pública” y “Articular los lineamientos y normatividad de las políticas de gestión y desempeño que inciden en la relación Estado - Ciudadanía en todos los sectores de la Administración Distrital...”.

Al consultar el aplicativo Isolución¹ el informe ejecutivo al IDRD sobre el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (enero a diciembre 2024), se encuentra relacionadas actividades que estaban en proyecto para el mejoramiento de citado modelo en la ‘Política de Servicio al Ciudadano’ como cumplidas, las cuales se relacionan las siguientes actividades entre otras:

- “Se inició el proceso de atención presencial en la Sede Principal con el DIGITURNO, el cual entró en funcionamiento el día 30 de diciembre de 2024, se remite correo de notificación.
- Se está realizando el agendamiento de citas para atención presencial a través de la línea telefónica de la sede principal, sin embargo, se evidencia que dicho servicio se podría optimizar si se implementa a través de la página Web del instituto.
- Se actualizó el Manual de Servicio a la Ciudadanía el 18 de diciembre de 2024...
- Se incluyó en el informe de gestión en el capítulo "satisfacción ciudadana", Se anexa informe de gestión.”

Por lo anteriormente expresado, se evidenció que se dio cumplimiento a las actividades definidas en el Plan de Acción Políticas del MIPG - Cierre de brechas (segundo semestre 2024), de conformidad con los lineamientos definidos en actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

7.3 Seguimiento a la definición e implementación de Planes de Mejoramiento Interno.

1

<https://isolucion.idrd.gov.co/Isolucion4IDRD/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=fi9CYW5jb0Nvbm9jaW1pZW50bzRJRfJEL2MvYzY4ZDY1NTU5NGFhNDUxNjg3YmU5Zjc4ODgxOTNjMmMvYzY4ZDY1NTU5NGFhNDUxNjg3YmU5Zjc4ODgxOTNjMmMuYXNw>

En aras de evaluar la efectividad de las acciones de primera línea definidas como resultado de las oportunidades de mejora y/o recomendaciones comunicadas en los Informes de Seguimiento realizados por la OCI, se procedió a validar en el aplicativo Isolución el consolidado de acciones de mejora a cargo del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, identificando que a la fecha existen tres (3) acciones abiertas de seguimiento por la OCI de PQRDS, y que trata de lo siguiente:

Tabla No. 12 - Seguimiento a Planes de Mejoramiento Interno

VIGENCIA	No. SEGUIMIENTO ISOLUCIÓN	DESCRIPCIÓN.
2023	202131	Con relación a la atención a los ciudadanos dentro de los plazos, al revisar los indicadores de gestión de oportunidad, se evidencia claramente que persisten las debilidades detectadas en otros informes, relativos a su cumplimiento, en el periodo analizado se presentaron calificaciones consolidadas que no superan el 86%, quiere decir que existe un 14% de solicitudes que no fueron atendidas con la oportunidad requerida y dentro de los tiempos establecidos por la Ley.
2024	202148	Observación No. 1: En los registros aportados por el proceso se evidenció que el 20% que equivale a 1181 peticiones, se brindó respuesta fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", lo cual representa una clara vulneración de dicha norma y una presunta materialización del riesgo.
2024	202149	Observación No. 2: El numeral 4 'Lineamientos Generales' del Procedimiento Indicadores de Gestión de Procesos V10, indica: "Los resultados de las mediciones de los indicadores deben reportarse por parte de los líderes de proceso en Isolución los 8 primeros días hábiles del siguiente mes con el respectivo análisis de datos (...)", (subrayado fuera de texto original), es así que los registros de las mediciones de los indicadores hechos por los procesos están incurriendo en un incumplimiento de los términos de publicación estipulados en citado procedimiento.

Fuente: <https://isolucion.idrd.gov.co/Isolucion4IDRD/Mejoramiento/frmReporteMejoramiento2.aspx?CodProceso=252>

En los informes semestrales de PQRDS 2023, la OCI había recomendado realizar mesas de trabajo conjuntamente con los responsables de los procesos del IDRD, a fin de determinar la procedencia en la definición de acciones resultado de las oportunidades de mejora contenidas en el Informe, y para el Informe del Primer Semestre 2024 se recomendó, realizar capacitación trimestral de la Ley 1755 de 2015 y capacitar a los responsables de la medición de los indicadores, entre otras.

Para la observación reportada en la vigencia del 2023, se había evidenciado en el Informe del Primer Semestre de 2024, lo siguiente: "...la Oficina de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos suministró las respectivas actas de capacitación que realizaron en el mes de febrero de 2024 a los administradores de Bogotá Te Escucha, de igual manera aportó acta de reunión del 12-02-2024, por medio del cual verifican plantillas y/o modelos de respuesta de PQRDS, e



identifican los errores más frecuentes y se dicta lineamientos para la proyección de las respuestas”.

En la página de Isolución, se observó que durante el segundo semestre del 2024 se realizó seguimiento y se registró actividades que se desarrollaron en pro de superar las observaciones realizadas, dicho seguimiento se realizó por la Oficina de Planeación, en la misma se constata que obran los respectivos soportes.

La Oficina de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos, aportó la documentación respectiva de las actividades que han desarrollado y participado en cuanto a talleres, socialización y seguimientos de PQRDS y BTE, así:

- Acta del Taller capacitación en Orfeo - BTE, dictada por la Alcaldía Mayor de Bogotá y listado de asistencia, dirigido a la persona que tenía a cargo el sistema para la fecha 12 de agosto de 2024, taller que tuvo como objetivo: *“Dar a conocer el uso y manejo funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha - Administradores”.*
- Listado de socialización del Manual de Servicio al Ciudadano realizada el 20 de agosto de 2024 a la Subdirección Técnica de Parques.
- Acta de seguimiento de términos de BTE y PQRS, fechada el 01 de octubre de 2024, en la misma consta socialización del procedimiento, términos, entre otros temas, dirigida a la Subdirección Técnica de Recreación y Deporte.
- Listado de asistencia del 01 de octubre de 2024 dirigida a diferentes dependencias del IDRD, donde se capacita y socializa en los términos de respuesta de las PQRDS y el Manual de Servicio al Ciudadano.

Así las cosas, esta Oficina sugiere continuar realizando mesas de trabajo con los responsables del proceso de cada una de las áreas de manera más frecuente y realizar mesas de seguimiento e implementar y monitorear acciones de mejora encaminadas a la optimización de los flujos del proceso en la gestión y atención de los servicios a la ciudadanía.

Ahora bien, las observaciones realizadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno en el Informe del Primer Semestre 2024, se consultó en Isolución y evidenció que existen dos (2) acciones abiertas de seguimiento por la OCI de PQRDS, que trata de lo siguiente:

Tabla No. 13 - Observaciones sin formulación de Plan de Mejoramiento

VIGENCIA	No. SEGUIMIENTO ISOLUCIÓN	DESCRIPCIÓN
2024	202150	Observación No. 3: En los registros aportados por el proceso se evidenció que determinadas denuncias enviadas directamente a la Oficina de Control Disciplinario Interno por el sistema de BOGOTÀ TE ESCUCHA - BTE, no cuentan con número de radicado en el Sistema Orfeo, hecho que dificulta el seguimiento de las actuaciones adelantadas frente a las denuncias.
2024	202151	Observación No. 4: Se evidenció que, a 2 denuncias recibidas por la OCDI no se informó al interesado sobre el procedimiento adelantado a su denuncia de conformidad con el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 y el Procedimiento Gestión y Evaluación de PQRDS del IDRD, se encuentra establecido que las quejas y denuncias por actos de corrupción se debe resolver dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

Fuente: Isolución.

Se constató que la Oficina de Control Disciplinario Interno, no ha realizado actividad alguna que se evidencie en el 'reporte mejoramiento continuo' de Isolución, con el propósito de superar las observaciones elevadas al proceso. No obstante, es primordial señalar que en el capítulo '*Denuncias o posibles actos de corrupción*' del presente informe, consta que se sigue presentando las mismas situaciones por las cuales surgieron citadas observaciones.

7.4 Documentación del Proceso.

La Oficina de Control Interno, procedió a consultar la '*Documentación del Proceso*' en Isolución, donde evidenció que para el segundo semestre de 2024 hubo actualizaciones, tales como las siguientes:

- Formato Único de Petición, Quejas, Reclamo y/o Sugerencia, Versión 6, 16/sept/2024.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía, Versión 4, 18/dic/2024.

De igual manera, se evidenció en Isolución que el *Procedimiento "Gestión de respuesta oportuna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias"* _V18, se encuentra vigente desde el 20 de octubre de 2022. Consecuente con lo anterior, y de acuerdo con las estadísticas de los Informes de PQRDS de los semestres y vigencias pasadas, en los cuales se ha registrado un alto número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias contestadas fuera de término, se recomienda al área competente realizar una actualización a mencionado procedimiento con el propósito de modificar los lineamientos y la organización para el trámite interno de las PQRDS.

Es de mencionar que lo señalado anteriormente se había consignado como “Oportunidad de Mejora No. 3” (la actualización de citado procedimiento) en el Informe de Segundo Semestre 2023, reiterando la misma en el Informe de Primer Semestre 2024, consecuentemente lo anterior, se entiende vigente la “Oportunidad de Mejora No. 3” anteriormente referida y que señala explícitamente: “Actualizar los documentos objeto de análisis respecto a: redacción y estructuración del alcance, definiciones y lineamientos generales; en el marco de lo establecido en los numerales 4.1. Descripción de los componentes que conforman la Estructura de un documento, 4.2. Los documentos deben tener en cuenta las siguientes generalidades y, 4.5. La estructura documental (tipos de documentos); del Procedimiento para la elaboración y control de documentos. V5. Asimismo, se recomienda actualizar los criterios normativos asociados al procedimiento, a fin de contar de que la información y/o documentación a cargo del proceso se encuentre vigente”. Adicionalmente, se considera pertinente que en la actualización la Secretaría General revise en forma autónoma las consideraciones expresadas en los mencionados informes.

Teniendo en cuenta la actualización del “MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA” en su versión 4, aprobado el 18 de diciembre de 2024, se recomienda a la Oficina de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos, realizar socialización por cualquier medio de comunicación a todos los servidores del Instituto Distrital de Recreación y Deporte, de los cambios que tuvo el citado manual.

Se considera un avance significativo la actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía y del Formato Único de PQRS.

7.5 INDICADORES

- **Procesos misionales.**

Se realizó seguimiento a los indicadores de los procesos; Administración y Mantenimiento de Parques y Escenarios, Fomento de la Actividad Física, el Deporte y la Recreación y, por último, Diseño y Construcción de Parques y Escenarios, donde se evaluó los reportes de conformidad con la ficha técnica de cada proceso. Donde fue posible evidenciar que se continúan con falencias en el cumplimiento de las metas establecidas en cuanto a los criterios de Calidad y Oportunidad de los procesos. Lo anterior podrá ser consultado con mayor detalle en el ANEXO No. 2, documento que hace parte integral del presente informe

- **Procesos de apoyo.**

Se evaluó los reportes de los indicadores de la Gestión de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con la ficha técnica del proceso, donde se identificó la falta de oportunidad en la publicación de los reportes. El análisis realizado se puede consultar en el ANEXO No. 3,

documento que es un componente esencial del presente informe. Se recomienda verificar las normas que se encuentran relacionadas en las fichas de los indicadores y actualizarlas.

7.6 RIESGOS.

El Instituto Distrital de Recreación y Deporte, desde la Oficina de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos, cuenta con una matriz donde se compila toda la base de datos de las PQRDS que ingresan por '*Bogotá Te Escucha*' o por cualquier otro medio de recepción del Instituto. Así mismo, cuenta con un sistema de semaforización que es una alerta que emite el gestor documental ORFEO, y de ahí dicha oficina alerta a las demás áreas del riesgo de vencimiento de términos para dar respuesta a las diferentes comunicaciones.

De acuerdo con las recomendaciones realizadas en el Informe del Primer Semestre 2024, la Oficina ATN, realizó reunión para la revisión (seguimiento) de términos BTE y PQRS vencidas en los meses de julio, agosto y septiembre.

Se evidenció en los reportes de las PQRDS mensuales de la Oficina de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos, una disminución considerable de respuestas extemporáneas dadas por el IDRDR frente a los semestres evaluados anteriormente, es de resaltar el esfuerzo de mencionada Oficina y de las áreas que han trabajado concomitantemente para dar cumplimiento a los términos de Ley y a los Principios del Servicio. No obstante, se sigue presentando la materialización de riesgos, con base que se reportaron en total 90 requerimientos atendidos extemporáneamente, como se puede observar en la Tabla No. 7 del presente informe. El área que reportó un mayor número de respuestas extemporáneas es la Subdirección Técnica de Parques con 59 peticiones vencidas en el segundo semestre de 2024.

De igual manera, se evidenció dentro de los reportes mensuales de PQRDS que la Dirección General durante el segundo semestre del año 2024 recibió por competencia 19 peticiones, de las cuales 9 de ellas fueron contestadas fuera de términos, no obstante, el equipo OCI procedió a verificar las respuestas de dichas peticiones, donde se encontró que 3 de éstas, fueron resueltas por otras áreas por competencia; así mismo, se observó que las respuestas de las solicitudes no todas cumplieron con los principios señalados del Manual de Servicio a la Ciudadanía.

Es así que, una vez revisadas las Matrices de Riesgos de Gestión de los procesos misionales del IDRDR y del proceso de apoyo: Gestión de Servicio a la Ciudadanía, esta Oficina se permite manifestar que a la fecha existen cuatro (4) procesos con riesgos asociados al cumplimiento en la oportunidad de respuestas a PQRDS, a saber:

Tabla No. 14 - Riesgos

Proceso	Impacto (Consecuencia)	Causa Inmediata (Riesgos)	Causa Raíz	Impacto Reputacional
Gestión Diseño y construcción de Parques y escenarios (STC)	POSIBILIDAD DE: afectación reputacional por acciones de tutela por parte de los ciudadanos.	POR: incumplimiento a la oportunidad de respuesta a las PQRSD.	DEBIDO A: No se realiza un seguimiento a la gestión de las respuestas a las PQRDS.	El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, de conocimiento general, nivel interno, de junta directiva y accionistas y/o de proveedores.
	POSIBILIDAD DE: afectación reputacional por Insatisfacción de los ciudadanos.	POR: respuestas a requerimientos de los ciudadanos que no cumplen con los criterios de calidad (calidez, claridad, solución de fondo y coherencia).	DEBIDO A: No se realiza verificación a la calidad de las respuestas a las PQRDS por parte de las Áreas / Dependencias.	El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, de conocimiento general, nivel interno, de junta directiva y accionistas y/o de proveedores.
Administración y Mantenimiento de Parques y Escenarios (STP).	POSIBILIDAD DE: Afectación reputacional por no dar cumplimiento a la atención de las PQRSD, dentro del término establecido por Ley.	POR: Incumplimiento a las PQRSD atendidas dentro de los términos legales vigentes.	DEBIDO A: la falta de acciones frente a la gestión de las respuestas de PQRDS.	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos.
Fomento de la Actividad Física, el Deporte y la Recreación (STRD).	POSIBILIDAD DE: afectación reputacional por acciones de tutela por parte de los ciudadanos.	POR: Incumplimiento a la oportunidad de respuesta a las PQRDS.	DEBIDO A: la falta de seguimiento a la gestión de las respuestas de PQRSD.	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos.
	POSIBILIDAD DE: afectación reputacional por la insatisfacción de los ciudadanos en la	POR: respuestas a requerimientos de los ciudadanos que no cumplen con los criterios de calidad (calidez, claridad, solución	DEBIDO A: la falta de verificación en la calidad de las respuestas de PQRDS por parte de las Áreas / Dependencias.	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos.

Proceso	Impacto (Consecuencia)	Causa Inmediata (Riesgos)	Causa Raíz	Impacto Reputacional
	prestación de servicios.	de fondo y coherencia).		
<p>Proceso de apoyo:</p> <p>Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía</p>	POSIBILIDAD DE: afectación reputacional por Insatisfacción de los ciudadanos	Por gestión inoportuna de las PQRDS	<p>DEBIDO A: la no radicación en la misma fecha de las PQRDS por los dos sistemas (BTE y Orfeo).</p> <p>DEBIDO A: la no revisión del correo electrónico atncliente@idrd.gov.co</p> <p>DEBIDO A: la falta de conocimiento e información en temas de atención al ciudadano.</p> <p>DEBIDO A: que no se remiten avisos sobre las PQRDS vencidas y por vencerse en cada área y dependencia.</p>	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos

Fuente:

<https://isolucion.idrd.gov.co/Isolucion4IDRD/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=fi9CYW5jb0Nvbm9jaW1pZW50bzRJRfJELzUvNWM4Nzg4OGM2YTQ0NDY4ZDIhZmYwY2Y4OWlyZDUwZmEvNWM4Nzg4OGM2YTQ0NDY4ZDIhZmYwY2Y4OWlyZDUwZmEuYXNw>

Se encontró en la matriz de Riesgos de Gestión del proceso '*Fomento de la Actividad Física, el Deporte y la Recreación*', que presentó unos cambios relacionados con las PQRDS en cuánto al Riesgo 4: ajustan controles para el seguimiento de las peticiones, y Riesgo 3: amplían el plazo del plan de acción.

En la matriz de Riesgo de Gestión del proceso '*Administración y Mantenimiento de Parques y Escenarios*', presentaron cambios que se basan en lo siguiente: tenían dos (2) riesgos asociados a las PQRDS, actualmente sólo hay un (1) riesgo respecto al tema tratado. En la matriz aparece una modificación de fecha el 9 de septiembre de 2024, con la siguiente nota: "*Riesgo 5: Se unifica el riesgo 5 y 6 asociados a PQRS, estableciendo controles de alertas y acción de talleres en relación con la oportunidad y manejo de sistema BTE para la gestión de las PQRS*", verificado el Riesgo 5 no se observó una 'unificación' como lo señalan en la nota, pues en la redacción de indicado riesgo no fue integrado los criterios de calidad: calidez, claridad, solución de fondo y coherencia.

De acuerdo con lo anterior y con los datos reportados en los informes mensuales de PQRDS publicados en la página Web, se evidenció que se está mitigando el riesgo en la eficacia de las respuestas a las PQRDS dentro de los términos legales vigentes, en el especial por la Subdirección Técnica de Parques, en razón que disminuyó considerablemente el índice de respuestas fuera de términos, por ende, se recomienda reforzar los controles que han realizado en virtud que están operando de manera eficaz, ello con el propósito de prevenir que se siga presentando la materialización del riesgo.

Recomendación No. 03: Se recomienda al Proceso Administración y Mantenimiento de Parques y Escenarios, integrar al Riesgo No. 5 los criterios de calidad, con el propósito que los controles se apliquen no sólo a los términos de respuesta también a la calidez, claridad, solución de fondo y coherencia.

Ahora bien, respecto a la Oficina de Control Disciplinario Interno del IDR, teniendo en cuenta el seguimiento a PQRDS realizado por la OCI, en los dos semestres de 2024, se evidenció que no se está dando respuesta a las denuncias que ingresan por BOGOTÁ TE ESCUCHA de acuerdo a la Base de Datos de reportes entregada Oficina de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos, hecho que vulnera los derechos del denunciante de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y en el *Procedimiento Gestión y Evaluación de Respuesta Oportuna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias_V18*.

Es así que se consulta en Isolución el Proceso Control Disciplinario Interno, el mapa de Riesgos de Gestión, donde hay dos (2) riesgos, en el cual uno (1) de ellos se encuentra relacionado el trámite a quejas y en el mismo los informes disciplinarios, como se puede observar a continuación:

Tabla No. 15 – Riesgo Trámite Quejas Proceso Control Disciplinario Interno

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO:		
Impacto (consecuencia)	Causa Inmediata (Riesgo)	Causa Raíz
POSIBILIDAD DE afectación reputacional.	POR No dar trámite a las quejas e informes disciplinarios en los términos de Ley establecidos	DEBIDO A la omisión del reparto de la queja o informe disciplinario

Fuente: Mapa de Riesgos Proceso Control Disciplinario Interno

Se interpreta que ese “trámite a las quejas” son las acciones que debe tomar la OCDI de acuerdo a sus funciones propias, es decir, analizar la denuncia y evaluar si hay mérito para adelantar una acción disciplinaria o inhibirse. Pero el tema que se está evaluando en el presente informe es ‘dar respuesta a las PQRDS - para el caso en concreto denuncias -, dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y en el

Procedimiento Gestión y Evaluación de Respuesta Oportuna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias_V18, del IDRD.

Recomendación No. 04: Se recomienda a la Oficina de Control Disciplinario Interno, que implemente en la matriz de riesgos de gestión una Causa Inmediata (Riesgo) relacionado con el Incumplimiento a la oportunidad de respuesta, en virtud que se está presentando el hecho que no se está brindando respuesta al interesado respecto a la denuncia interpuesta.

8. CONCLUSIÓN

Considerando el objetivo general y alcance de este informe, se concluye que las distintas dependencias del IDRD han logrado una mejora significativa en sus procesos de gestión, lo que ha permitido una respuesta más eficiente a los PQRDS recibidos. Este avance se ha logrado dentro de los plazos legales establecidos, cumpliendo con los requisitos normativos correspondientes. Además, se ha evidenciado una adecuada clasificación y manejo de las solicitudes de acuerdo con los tipos de peticiones remitidas a la entidad, lo cual contribuye a una atención más organizada y conforme a las expectativas y normativas vigentes. Sin embargo, se conmina a todas las áreas a destinar mayor esfuerzos administrativos y operativos para reducir el porcentaje de respuestas extemporáneas (1.79%).

Se recomienda a las diferentes procesos y áreas relacionados en el presente informe atender las recomendaciones realizadas por el equipo de la Oficina de Control Interno, lo anterior, en virtud del presente seguimiento se evidenció que la Oficina de Control Disciplinario Interno no ha realizado un plan de mejoramiento frente a las observaciones realizadas en el Informe Primer Semestre de 2024 registrado en Resolución bajo el número 202150, 202151, evidenciando que se sigue presentando los mismos hechos.

Se recomienda fortalecer los controles y filtros en la gestión de las solicitudes asignadas a la Dirección General, implementando mecanismos que garanticen una atención más ágil y dentro de los plazos establecidos. Es esencial optimizar la asignación, seguimiento y monitoreo de estos requerimientos para asegurar una respuesta oportuna, mejorando así la eficiencia del proceso y la satisfacción de los ciudadanos.

Considerando el objetivo general y alcance de este informe, se concluye que los controles implementados se han venido ejecutando adecuadamente, no obstante, se recomienda realizarse con mayor frecuencia o reforzar los ya implementados para continuar reduciendo el número de respuestas extemporáneas y el cumplimiento de los principios del Manual de Servicio a la Ciudadanía.



No obstante, con el fin de mejorar y proteger el valor institucional, en el cuerpo del informe se identifican observaciones, oportunidades de mejora y recomendaciones para su consideración y establecimiento de acciones de mejora.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

LUZ ANGELA FONSECA RUIZ

Jefe Oficina de Control Interno (E)

Elaboró: Ana Karen Pulido Novoa, Profesional Especializado OCI.
Héctor Andrés Serrano, Contratista OCI.

ANEXO No. 1: Análisis de muestra seleccionada de PQRDS

No.	Fecha Radicado	No. Radicado	Fecha Respuesta	Radicado Respuesta	OBSERVACIONES OCI
1	11/09/2024	20242100316592	16/09/2024	20246100240601	Se brindó respuesta dentro de los términos, se resuelve de fondo la petición y cumple con los principios de servicios establecidos en el manual.
2	07/10/2024	20242400349302	19/10/2024	20245100273351	De conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el funcionario sin competencia deberá informar al peticionario dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, y remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio, de acuerdo con la fecha de recepción y respuesta, el trámite se dio fuera de los términos de ley.
3	16/12/2024	20242400427512	08/01/2025	20255000003321	El área brindó respuesta dentro de los términos de ley, NO cumple con el principio de Claridad establecidos en el manual, aunado que no fue resuelta de fondo al no darle el trámite pertinente de acuerdo con la solicitud el traslado debió realizarse de manera directa por el IDRDR y no únicamente indicarle al peticionario a que Secretaría Distrital debía dirigirse con el fin que su petición fuera resuelta de fondo.
4	16/12/2024	20242100427712	20/12/2024	20245100329551	Se dio respuesta dentro de los términos de ley, se cumple con los principios del manual del IDRDR.
5	29/08/2024	20242100298672	N/A	N/A	De acuerdo con la anotación en ORFEO, se archiva por lo siguiente: "Se archiva, al solicitar el peticionario desistimiento del radicado dado que SDM pide cambios en el PMT", se verificó y se encuentra dentro de los anexos el desistimiento.
6	07/10/2024	20242100349102	22/10/2024	Correo electrónico	Se dio respuesta dentro de los términos de ley, de manera clara, cumpliendo con los principios.
7	02/09/2024	20242100301892	04/09/2024	20245200229261	El área da respuesta dentro de los términos de ley, de manera clara, cumpliendo con los principios.

No.	Fecha Radicado	No. Radicado	Fecha Respuesta	Radocado Respuesta	OBSERVACIONES OCI
8	09/07/2024	20242100232452	25/07/2024	20246000190271	El área da respuesta dentro de los términos de ley, de manera clara, cumpliendo con los principios.
9	03/10/2024	20242100345872	07/10/2024	20246100262111	Se brindó respuesta dentro de los términos de ley, de manera clara, cumpliendo con los principios.
10	11/10/2024	20242100356132	19/10/2024	20245200273371	El área da respuesta dentro de los términos de ley, de manera clara, cumpliendo con los principios.
11	30/09/2024	20242100339272	09/10/2024	20246100265021	Se brindó respuesta dentro de los términos de ley, NO cumple con el principio de Calidez establecido en el manual, ni se brindó respuesta de fondo - Claridad, de una de las dos solicitudes que realiza la peticionaria.
12	11/07/2024	20242100237122	12/07/2024	Correo electrónico	Se brindó respuesta dentro de los términos de ley, de manera clara, cumpliendo con los principios.
13	1/11/2024	20242100377832	18/11/2024	20246100298721	El área da respuesta dentro de los términos, se da respuesta al interrogante del peticionario.
14	3/12/2024	20242100410272	20/12/2024	20244100330221	El área da respuesta dentro de los términos, se da respuesta a las solicitudes elevadas por el peticionario con el cumplimiento de los criterios establecidos en el manual.
15	06/08/2024	20242100265942	09/08/2024	Se da respuesta por correo electrónico, le evidencia se encuentra cargada en ORFEO.	El área responde dentro de los plazos establecidos, atendiendo las solicitudes presentadas por el peticionario y cumpliendo con los criterios definidos en el manual.
16	27/11/2024	20242100403512	06/12/2024	20245100317961	El área da respuesta dentro de los términos, se da respuesta a las solicitudes elevadas por el peticionario con el cumplimiento de los criterios establecidos en el manual.
17	22/10/2024	20242100364142	28/10/2024	Se da respuesta por correo electrónico, le evidencia se encuentra	El área da respuesta dentro de los términos, se da respuesta a las solicitudes elevadas por el peticionario con el cumplimiento de los

No.	Fecha Radicado	No. Radicado	Fecha Respuesta	Radocado Respuesta	OBSERVACIONES OCI
				cargada en ORFEO.	criterios establecidos en el manual.
18	30/08/2024	20242400301072	16/09/2024	20245200240251	El área responde dentro de los plazos establecidos, atendiendo las solicitudes presentadas por el peticionario y cumpliendo con los criterios definidos en el manual.
19	8/10/2024	20242100348702	10/10/2024	20245100266001	El área da respuesta dentro de los términos, se da respuesta a las solicitudes elevadas por el peticionario con el cumplimiento de los criterios establecidos en el manual.
20	23/12/2024	20242100434142	25/01/2025	Se gestionó como trámite parte del contrato	La base BTE manifiesta que la solicitud se tramitará a través del contrato CTO-3036-2023, por lo que se relaciona al expediente de este. Se reporta que ha sido atendidos en los términos establecidos.
21	26/09/2024	20242100334652	08/10/2024	20246200263111	El área responde dentro de los plazos establecidos, atendiendo las solicitudes presentadas por el peticionario y cumpliendo con los criterios definidos en el manual.
22	28/08/2024	20242100295942	04/09/2024	20245100227851	El área da respuesta dentro de los términos, se da respuesta a las solicitudes elevadas por el peticionario con el cumplimiento de los criterios establecidos en el manual.
23	28/08/2024	20242100273992	13/08/2024	20245100208491	El área responde dentro de los plazos establecidos, atendiendo las solicitudes presentadas por el peticionario y cumpliendo con los criterios definidos en el manual.
24	14/08/2024	20242100277642	16/08/2024	20246000213191	El área da respuesta dentro de los términos, se da respuesta al interrogante del peticionario.

ANEXO No. 2. INDICADORES DE LOS PROCESOS MISIONALES

Proceso	Nombre indicador	Medición	Formula Cálculo	Observaciones OCI
Administración y mantenimiento de Parques y Escenarios	Oportunidad PQRS(Subdirección Técnica de Parques)	Mensual	(Cantidad de PQRS atendidas por la STP dentro de los términos de ley en Bogotá Te Escucha/ Cantidad de PQRS allegadas a la STP por Bogotá Te Escucha) *100	Fue posible evidenciar que el 19 de diciembre de 2024, se realiza modificación de la meta del indicador del 100% al 95%, lo que permite evidenciar el cumplimiento del indicador, únicamente en el mes de diciembre. Así mismo se reportan niveles muy bajos de cumplimiento con respecto a la meta en el mes de julio con un valor de 64.9% de cumplimiento. Se observó que la STP carga los anexos que dan soporte de las mediciones dentro de Isolución.
	Manejo de plataforma de Bogotá Te Escucha	Mensual	Cantidad de radicados cerrados en BTE / Total de los radicados pendientes de cierre en BTE) *100	Fue posible evidenciar que no se da cumplimiento a la meta establecida para el indicador, de acuerdo con su periodicidad. Si bien, se registran altos porcentajes de ejecución con respecto al cierre de oficios en la plataforma Bogotá Te Escucha, en ningún mes del periodo evaluado se da cumplimiento de la meta. la STP realiza el cargue de los anexos que soportan la medición del indicador de acuerdo con la periodicidad de la medición de este.

Proceso	Nombre indicador	Medición	Formula Cálculo	Observaciones OCI
Fomento de la Actividad Física, el Deporte y la Recreación	Calidad en las PQRDS (Subdirección Técnica de Recreación y Deportes)	Mensual	(N° DE RESPUESTAS QUE CUMPLEN CON LOS CRITERIOS DE CALIDAD / TOTAL DE PQRSD DE LA STRD)*100	La OCI pudo evidenciar que los reportes se realizan con dos meses de rezago de acuerdo a la periodicidad del indicador, toda vez, que el seguimiento de los meses de abril se publicó en julio, el del mes de agosto correspondía al reporte del mes de mayo y así consecutivamente. En caso de que esta inconsistencia en los reportes se deba a las fechas de publicación de los informes mensuales sobre acceso a información, quejas y reclamos deben llevarse a cabo los ajustes a los que haya lugar para evitar esta inconsistencia de la información reportada en las mediciones. Igualmente se pudo evidenciar que no se da cumplimiento a la meta del indicador para los reportes realizados en los meses de julio, agosto, septiembre y agosto.
	Oportunidad en las PQRSD (Subdirección Técnica de Recreación y Deportes)	Mensual	(N° DE PQRDS CONTESTADAS DENTRO DE TÉRMINOS / N° DE PQRDS RECIBIDAS EN LA STRD)*100	Fue posible evidenciar que los reportes realizados por el área tienen un rezago de dos meses con referencia al mes de reporte, si bien los informes mensuales sobre acceso a información, quejas y reclamos tienen estas periodicidades establecidas, el área tiene la información de primera mano sobre las solicitudes resultas de forma extemporánea. Así mismo, fue posible evidenciar que no se da cumplimiento a la meta establecida en los reportes realizados en los meses de julio a noviembre.
Diseño y Construcción de Parques y Escenarios	Cumplimiento de calidad en las PQRSD (Subdirección Técnica de Construcciones)	Mensual	(N° DE RESPUESTAS QUE CUMPLEN CON LOS CRITERIOS DE CALIDAD / TOTAL DE REQUERIMIENTOS REVISADOS EN LA STC)*100	LA STC reporta las mediciones de acuerdo con la periodicidad establecida en la ficha técnica del indicador (mensual), así mismo fue posible evidenciar el cumplimiento de la meta durante el periodo evaluado.

Proceso	Nombre indicador	Medición	Formula Cálculo	Observaciones OCI
	Cumplimiento de oportunidad en las PQRSD (Subdirección Técnica de Construcciones)	Mensual	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ DE PQRSD CONTESTADAS DENTRO DE TERMINOS}}{\text{N}^\circ \text{ DE PQRSD RECIBIDAS EN LA STC}} \right) * 100$	La STC informa las mediciones según la frecuencia definida en la ficha técnica del indicador (mensual), y también se pudo comprobar el cumplimiento de la meta durante el periodo evaluado.

ANEXO No. 3. INDICADORES DE LOS PROCESOS DE APOYO.

Proceso	Nombre Indicador	Medición	Formula Cálculo	Observaciones OCI
Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Alertas preventivas	Mensual	Número de Peticiones que Recibieron Alerta Preventiva / Número de Peticiones en Riesgo de Vencimiento de Términos *100	<p>El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la frecuencia de medición. A la fecha, el proceso ha reportado la información correspondiente de los meses de julio a diciembre de 2024.</p> <p>Respecto a los períodos con reporte, se identificó que se tuvo cumplimiento de la meta establecida.</p> <p>Así mismo, se identificó falta de oportunidad en el reporte de la medición, toda vez que, la medición correspondiente de los meses indicados se está registrando mes y medio posterior, es decir, el mes de julio fue publicado el 13 de septiembre de 2024, y en la ficha señala que la medición de ese indicado es mensual.</p>
	Interfaz entre sistemas de información	Mensual	Número de Peticiones Radicadas en BTE + Peticiones Radicadas Manualmente / Total Peticiones Radicadas en BTE *100%	Los períodos con reporte, se identificó que el cumplimiento es igual a la meta. Y la frecuencia de medición se esta realizando dentro de los términos de la ficha del indicador.
	Número de peticiones asociados a la no verificación de los perfiles dentro de los términos legales vigentes.	Mensual	(Número de correos en Atncliente@idrd.gov.co para el tema portal ciudadano que no se encuentran asociados a la "no verificación" de los perfiles dentro de los términos / Numero de correos electrónicos atncliente@idrd.gov.co mensuales) *100	<p>El indicador tiene establecido en su ficha técnica, indica que la frecuencia de medición es mensual y en observaciones que se realizará 2 meses posteriores a la fecha de corte. La medición se está realizando mensualmente.</p> <p>Respecto a los períodos con reporte, se identificó que el cumplimiento es igual a la meta.</p>

Proceso	Nombre Indicador	Medición	Formula Cálculo	Observaciones OCI
	Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas dentro de los términos legales vigentes.	Mensual	(No. de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas en el aplicativo Bogotá Te Escucha dentro de los términos legales vigentes / Total de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas)*100	<p>El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la frecuencia de medición: mensual. A la fecha, el proceso ha reportado la información correspondiente de los meses de julio a diciembre de 2024.</p> <p>Respecto a los períodos con reporte, se identificó que no se tuvo cumplimiento de la meta establecida, toda vez que, la medición es menor que la tolerancia inferior.</p> <p>Dentro de la ficha tiene una observación que indica: “La periodicidad del reporte es 2 meses vencido teniendo en cuenta el decreto 491 por emergencia sanitaria”, éste debe ser actualizado con las normas vigentes.</p>
	Porcentaje de requerimientos atendidos con calidad.	Mensual	(No. de respuestas a requerimientos sin observaciones en cuanto a los criterios de calidad (calidez, claridad, solución de fondo, coherencia) /Total de requerimientos evaluados en el aplicativo SDQS)*100	<p>El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la frecuencia de medición. A la fecha, el proceso ha reportado la información correspondiente al segundo semestre de 2024.</p> <p>Respecto a los períodos con reporte, se identificó que el indicador cumple con la meta.</p>
	Respuestas oportunas de PQRDS.	Mensual	(No. de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas en el aplicativo Bogotá Te Escucha, por parte del Area de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos, dentro de los términos legales vigentes / Total de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas)*100	<p>A la fecha, el proceso ha reportado la información correspondiente al segundo semestre de 2024 dentro de los términos de la ficha del indicador.</p> <p>Respecto a los períodos con reporte, se identificó que el indicador es igual a la meta.</p>