



INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRD

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS
DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2022 DEL IDRD

MARZO 2023

CONTROL, EVALUACIÓN Y MEJORA_V2



TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES.....	3
2. OBJETIVO Y ALCANCE.....	3
3. CRITERIOS DE INFORME.....	3
4. METODOLOGÍA.....	4
5. INFORME DETALLADO DE SEGUIMIENTO.....	4
6. RIESGOS Y CONTROLES.....	12
7. CONCLUSIÓN GENERAL.....	14

1. GENERALIDADES

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de “Evaluación y Seguimiento” y de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos*. (...) “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” (...), el párrafo 4 del artículo 22 de la Resolución 331 del IDRD de 2019¹ y lo aprobado en el Plan Anual de Auditorías Vigencia 2023 del Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD en Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICC; realizó el seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias-PQRSD del segundo semestre de la vigencia 2022.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

Realizar seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias-PQRSD radicadas en el Instituto, por la ciudadanía y demás partes interesadas, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua del Instituto. El informe abarca el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas durante el segundo semestre de la vigencia 2022 con base en los informes mensuales publicados en la página Web del Instituto y el informe de gestión del segundo semestre suministrado por el área de atención a usuarios, los cuales fueron analizados y cotejados para identificar su coherencia y la oportunidad en las respuestas.

3. CRITERIOS DE INFORME

- 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”. Artículo Tercero (*de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital*)
- Resolución 331 del IDRD de 2019 “*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 IDRD “Gestión de respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias” (Versión 17 – del 22 de diciembre de 2020).
- Procedimiento Interno del IDRD “Gestión de respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias” (Versión 18 – del 20 de octubre de 2022).
- Manual de Servicio a la Ciudadanía del IDRD (Versión 2 del 31 de diciembre de 2019).
- Manual de Servicio a la Ciudadanía del IDRD (Versión 3 del 27 de diciembre de 2022).

¹ “La Oficina de Control Interno del IDRD, vigilará a las dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión del IDRD y deberá rendir al Director General un informe semestral.

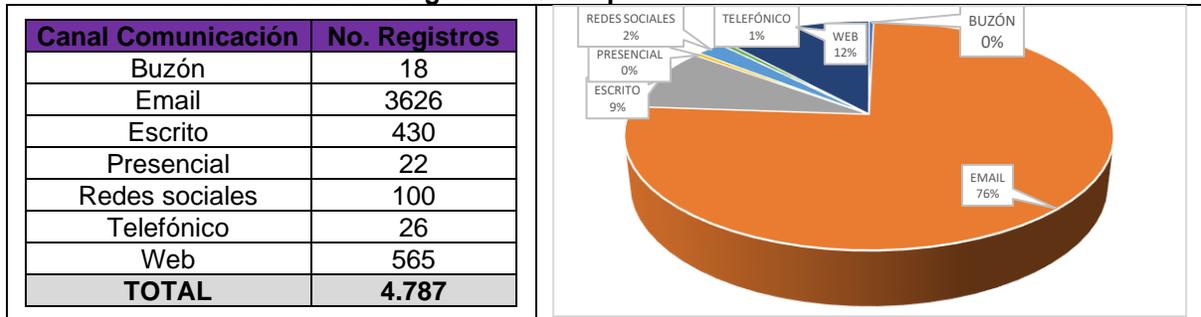
4. METODOLOGÍA

A través de memorando 20231500058913 se requirió a la Secretaria General del IDRD (área que lidera el proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía) información concerniente a matriz de PQRDS, encuestas de percepción, informes mensuales (segundo semestre 2022), autoevaluaciones, asistencia y participación en los eventos programados por la delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, área que dio respuesta a los requerimientos de información, mediante memorando 20232400082043, cuyos datos se utilizaron por parte de la OCI, para efectuar el presente seguimiento.

5. INFORME DETALLADO DE SEGUIMIENTO

Durante el periodo se recibieron un total de 4.787 comunicaciones, siendo el correo electrónico (email) el medio por el cual se registraron el 75,7% del total de las comunicaciones y por canal de comunicación Web, un equivalente al 11,8%, tal como se detalla a continuación:

Tabla No. 1 - Registro PQRDS por Canal de Comunicación



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

En cuanto al comportamiento por mes, se observó que en los meses julio y agosto, se recibieron 1.082 y 1.246 requerimientos respectivamente, siendo estos los más altos de los meses reportados. Respecto del tipo de comunicaciones radicadas en el Instituto, las peticiones de interés general y particular son los que mayor porcentaje representan, siendo este un 67,37% de la totalidad de requerimientos.

Tabla No. 2 - Comportamiento Recepción PQRDS por Canal Comunicación

Medio Comunicación	Periodo						
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Buzón	1	3	5	1	2	6	18
Email	852	1000	569	396	445	364	3626
Escrito	95	97	97	58	52	31	430
Presencial	4	3	1	8	5	1	22
Redes sociales	27	12	14	17	19	11	100
Telefónico	0	6	6	4	6	4	26
Web	103	125	96	88	89	64	565
TOTAL	1082	1246	788	572	618	481	4787

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

Tabla No. 3 – Tipo de Comunicación en el Periodo

TIPO DE PETICIÓN	PERIODO							Total	Porcentaje
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre			
Consulta	22	22	16	14	7	5	86	1,80%	
Denuncias por actos de corrupción	3	6	1	4	5	2	21	0,44%	
Felicitación		1	1	367	456	100	925	19,32%	
Petición de interés general	69	506	563	124	89	248	1599	33,40%	
Petición de interés particular	823	651	149	1	0	2	1626	33,97%	
Queja	26	30	35	21	22	17	151	3,15%	
Reclamo	24	13	14	15	14	11	91	1,90%	
Solicitud de acceso a la información	90	11	6	17	16	67	207	4,32%	
Solicitud de copia	22	1	1	4	3	29	60	1,25%	
Sugerencia	3	5	2	5	6	0	21	0,44%	
TOTAL	1082	1246	788	572	618	481	4787	100%	

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

De las 4.787 PQRDS registradas durante el periodo comprendido entre el segundo semestre de 2022, las áreas a las que se les asignó el mayor número de radicados por competencia fueron: Subdirección Técnica de Recreación y Deportes con 1.617, la Subdirección Técnica de Parques con 1.505; el área de Atención al Cliente, Queja y Reclamos con 1.175 solicitudes.

Tabla No. 4 – Distribución de PQRDS por Dependencias

DEPENDENCIAS	PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL, POR DEPENDENCIA	PORCENTAJE
Área de archivo y correspondencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Atención al cliente quejas reclamos	477	408	65	67	3	43	29	63	16	4	1175	24,5%
Defensor del Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Dirección General	2	3	1	0	0	0	0	1	0	0	7	0,15%
Oficina Asesora Comunicaciones	4	0	2	2	0	0	0	0	0	0	8	0,17%
Oficina Asesora Jurídica	17	19	31	10	0	1	0	11	2	6	97	2,03%
Oficina Asesora Planeación	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02%
Oficina Asuntos Locales	11	9	15	9	0	0	1	1	0	1	47	0,98%
Oficina Control Disciplinario Interno	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0,06%
Oficina Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Subdirección Activa y Financiera	20	13	16	84	0	0	1	5	0	5	144	3,01%
Subdirección de Contratación	16	12	24	7	0	0	0	2	3	7	71	1,48%
Subdirección de Construcciones	31	25	34	15	0	1	1	4	0	1	112	2,34%
Subdirección Técnica de Parques	547	332	330	145	1	58	36	47	8	1	1505	31,44%
Subdirección Recreación-Deportes	522	327	465	132	1	48	23	68	11	20	1617	33,78%
TOTAL	1649	1149	983	471	5	151	91	203	40	45	4787	100

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

Respecto a la coherencia en las repuestas, se procedió por parte de la OCI a tomar un muestreo selectivo de setenta y dos (72) casos, (Anexo 1), a efectos de analizar el contenido de lo solicitado y contrastarlo con la respuesta proferida por parte del Instituto y de esta manera verificar la coherencia de la respuesta con la solicitud presentada. Resultado de la actividad se encontró que, para las muestras seleccionadas, la mayoría de repuestas proferidas por parte del IDRD guardan coherencia con lo solicitado; no obstante, se observó que para el caso con el radicado de salida número 20226100159581, no se dio repuesta definitiva a lo solicitado, solo se informa traslado al administrador del parque para realizar visita sin reportar información en el gestor documental. De otra parte, se procedió a verificar los datos respecto de la atención oportuna (términos legales), en el segundo semestre de 2022, encontrando que durante el periodo en 754 casos, las respuestas se dieron fuera de términos establecidos, en la siguiente tabla se discrimina por dependencia:

Tabla No. 5 – PQRDS contestadas dentro/fuera de los términos por Dependencias

DEPENDENCIAS	Contestadas dentro de términos	Contestadas fuera de términos	TOTAL
Área de Archivo y correspondencia	0	0	0
Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos	1178	0	1178
Defensor del Ciudadano	0	0	0
Dirección General	5	3	8
Oficina Asesora Comunicaciones	5	3	8
Oficina Asesora Jurídica	93	3	96
Oficina Asesora Planeación	1	0	1
Oficina Asuntos Locales	41	6	47
Oficina Control Disciplinario Interno	3	0	3
Oficina Control Interno	0	0	0
Secretaría General	0	0	0
Subdirección Administrativa y Financiera	138	6	144
Subdirección de Contratación	63	8	71
Subdirección Técnica de Construcciones	104	8	112
Subdirección Técnica de Parques	1059	445	1504
Subdirección Técnica Recreación y Deportes	1343	272	1615
TOTAL	4033	754	4.787

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

De acuerdo con la información consolidada, se observó que el 84.3% de los requerimientos fueron resueltos oportunamente y un porcentaje 15,7% de PQRDS no resueltas en tiempo, lo que infiere debilidades en la atención de los requerimientos presentados ante el Instituto.

Tabla No. 6 - % Respuestas Oportunas Vs Extemporáneas

Total Requerimientos	4.787	Porcentaje
Total Oportunidad	4.033	84,25%
Total Extemporaneidad	754	15,75%

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

Se tomó muestra selectiva de 23 casos de PQRDS que superaron el termino de respuestas, a efectos de identificar la gestión en la respuesta en los que se invierte más tiempo para proferir respuesta, con base en las fechas registradas en Orfeo, observando lo siguiente:

Tabla No. 7 – Análisis de PQRDS que excedieron los términos para su respuesta.

No.	Mes	Fecha Radicado	No. Radicado	Fecha Respuesta	Radicado Respuesta	Tiempo	OBSERVACIONES OCI
1	Julio	18/07/2022	20222100 203722	30/08/2022	2022610018 0761	29 Días Hábiles	En fecha del 11-08-2022 se relaciona un Radicado de documento, en fecha posterior 26-08-2022 se relaciona una modificación de Anexo. 29 días hábiles para proferirse la respuesta definitiva.
2	Julio	18/07/2022	20222100 204652	24/08/2022	2022610017 4901	25 Días Hábiles	En fecha del 02-08-2022 se reasigno proyecto de respuesta para Vo.Bo. Posteriormente en fecha 10-08-2022, nuevamente se reasigno para Vo.Bo. En fecha 23-08-2022 el documento fue devuelto. 25 días hábiles para proferirse respuesta definitiva.
3	Julio	25/07/2022	20222100 213302	30/08/2022	2022610018 0751	25 Días Hábiles	En fecha del 10-08-2022 se reasigno el proyecto de respuesta para Vo.Bo. Posteriormente en fecha 26-08-2022 el documento fue Devuelto-Reasignar. 25 días hábiles para proferirse respuesta definitiva.
4	Julio	18/07/2022	20222100 204862	30/08/2022	2022610018 0781	29 Días Hábiles	En fecha del 26-08-2022 se registró modificación de Anexo, posteriormente en fecha 26-08-2022 se registró la devolución del documento. 29 días hábiles para proferirse respuesta definitiva
5	Agosto	1/08/2022	20222100 222482	22/09/2022	2022610020 4901	37 Días Hábiles	En fecha de 30-08-2022 se reasigno el proyecto de respuesta, posteriormente en fecha del 21-09-2022 se reasigno el documento para Vo.Bo. 37 días hábiles para proferirse respuesta definitiva.
6	Agosto	3/08/2022	20222100 226252	8/09/2022	2022610018 9041	25 Días Hábiles	En fecha del 10-08-2022 se registró la reasignación para Vo.Bo del proyecto de respuesta, posteriormente en fecha 06-09-2022 se registra modificación del Anexo. 25 días hábiles para proferirse respuesta definitiva.
7	Agosto	11/08/2022	20222100 237382	20/09/2022	2022610019 8991	27 Días Hábiles	En fecha del 25-08-2022, se efectuó el registro de reasignación del proyecto de respuesta para Vo Bo, posteriormente en fecha del 06-09-2022 el proyecto de documento fue devuelto, en fecha del 18-09-2022 se registró la reasignación del documento para Vo.Bo. 27 días hábiles para proferirse respuesta definitiva.
8	Agosto	17/08/2022	20222100 241522	23/09/2022	2022610020 2591	27 Días Hábiles	En fecha del 18-08-2022, registra la reasignación del proyecto de documento de respuesta. Posteriormente en fecha del 04-10-2022 se relacionó el documento como Des-Archivado. 27 días hábiles para proferirse respuesta definitiva.
9	Septiembre	7/09/2022	20222100 265502	25/10/2022	2022610022 9841	33 Días Hábiles	En fecha del 20-09-2022, se registró anexo "Archivo a Radicado". Posteriormente en fecha del 26-09-2022 se relaciona solicitud de firma, así mismo se encontró el registro de fecha 04-10-2022 respecto de la devolución del documento. Posteriormente en fecha del 20-10-2022 se relaciona la reasignación del documento para Vo.Bo. 33 días hábiles para proferirse respuesta definitiva.
10	Septiembre	7/09/2022	20222100 266702	25/10/2022	2022610023 0131	33 Días Hábiles	En fecha del 16-09-2022 se registró que el proyecto de respuesta fue Devuelto. Posteriormente en fecha del 10-10-2022 se registró nuevamente el proyecto de respuesta como devuelto; en fecha del 21-10-2022 se registra la reasignación para Vo.Bo del documento de respuesta. 33 días hábiles para proferirse respuesta definitiva.
11	Septiembre	7/09/2022	20222100 266802	18/10/2022	2022600022 2751	28 Días Hábiles	En fecha del 08-09-2022, se registró la reasignación del documento de proyecto de respuesta. Posteriormente en fecha 18-10-2022 de relaciono la solicitud de Firma del proyecto de respuesta. 28 días hábiles para proferirse respuesta definitiva
12	Septiembre	20/09/2022	20222100 281222	28/10/2022	2022600023 4671	27 Días Hábiles	Al revisar el histórico se identificó varias actuaciones en el procedimiento en diferentes tiempos, como: (3) Reasignar (1) 20-09-2022 y (2) 21-09; (5) Reasignar para Vo.Bo.05-10-2022, 07-10-2022, 12-10-2022, 20-10-2022, y 25-10-2022; (8) Modificación de Anexo(3) 07-10-2022,12-10-2022, 14-10-2022,(2)20-10-2022 y(1) 25-10-2022; (4) Solicitud de Firma 07-10-2022, 14-10-2022, 20-10-2022 y 27-10-2022; (4)Eliminación solicitud de Firma Digital 12-10-2022, 14-10-2022,21-10-2022 y 28-10-2022; (9)Devuelto-Reasignar (2) 07-10-2022,(4) 13-10-2022, 14-10-2022, 20-10-2022, 27-10-2022. Lo que muestra procesos continuos que pueden llegar a ocasionar la falta de oportunidad en la respuesta. La repuesta se encuentra en anexo de fecha 28-10-2022. 27 días hábiles desde el día siguiente al radicado de respuesta, además, le corresponde a este caso aplicar 1día festivo de octubre.

No.	Mes	Fecha Radicado	No. Radicado	Fecha Respuesta	Radicado Respuesta	Tiempo	OBSERVACIONES OCI
13	Octubre	12/10/2022	20222100309742	23/11/2022	20226100255051	27 Días Hábilés	(2) Reasignar 12-10-2022 y 13-10-2022; (4) Reasignar para Vo.Bo. (2) 04-11-2022, 10-11-2022 y 15-11-2022; (6) Modificación de Anexo 10-11-2022, (4) 15-11-2022, y 10-11-2022; (1) Solicitud de Firma; (0) Eliminación solicitud de Firma Digital;(3) Devuelto-Reasignar 04-11-2022, 11-11-2022 y 22-11-2022; (2) Borrar Informado 13-10-2022 y 21-10-2022. Se observó en el histórico que transcurren en el proceso varios días hábiles (retrasos) entre las diferentes actuaciones, entre las que se citan: 6 días hábiles entre el primer borrar informado y el segundo. 11 días hábiles entre Borrar Informado del 21-10-2022 a Nuevo Radicado Asociado 4-11-2022, con un total de 17 días sin actuación. 27 días hábiles desde el día siguiente al radicado de respuesta, además, le corresponde a este caso aplicar 1 día festivo de octubre y 2 de noviembre.
14	Octubre	19/10/2022	20222100315082	11/11/2022	20221050246001	16 Días Hábilés	(7) Reasignar 19-10-2022, 25-10-2022, (3) 27-10-2022, (2) 31-10-2022. Se observó en el histórico que transcurren en el proceso varios días hábiles (retrasos) entre las diferentes actuaciones, entre las que se citan: 31-10-2022 Reasignación al 08-11-2022 Anexar Archivo a Radicado, con 6 días sin actuación. 16 días hábiles desde el día siguiente al radicado de respuesta, además, le corresponde a este caso aplicar 1 día festivo de noviembre.
15	Octubre	21/10/2022	20222100318082	28/11/2022	20226100257091	25 Días Hábilés	(5) Reasignación (2) 21-10-2022, (3) 08-11-2022; Devuelto-Reasignar 21-10-2022, 16-11-2022, 17-11-2022, 18-11-2022, 24-11-2022. Se observó en el histórico que transcurrieron días hábiles (retrasos) entre la actuación del 26-10-2022 Planilla Radicado Descargada al 06-11-2022 Nuevo Radicado Asociado, con 8 días hábiles sin actuación. 25 días hábiles desde el día siguiente al radicado de respuesta, además, le corresponde a este caso aplicar 2 días festivos de diciembre.
16	Octubre	3/10/2022	20222100296032	22/11/2022	20226100253221	37 Días Hábilés	En fecha del 14-10-2022 se efectuó reasignación para Vo.Bo, posteriormente 17-10-2022 el documento fue Devuelto-Reasignar, de igual manera en fecha del 10-11-2022 nuevamente se efectuó reasignación para Vo.Bo, así mismo en fecha 16-11-2022 el proyecto de respuesta se reasignar para Vo.Bo., en fecha del 18-11-2022 el documento fue Devuelto-Reasignar. 37 días hábiles para proferirse respuesta definitiva.
17	Noviembre	15/11/2022	20222400345592	23/12/2022	20226100278781	27 Días Hábilés	(3) Reasignación 15-11-2022, (2) 16-11-2022; (3) Modificación de Anexo 14-12-2022, 16-12-2022, 19-12-2022. Se observó en el histórico que transcurren en el proceso varios días hábiles (retrasos) entre diferentes actuaciones, como son: 14 días hábiles transcurridos en medio del 16-11-2022 Borrar Informado al 05-12-2022 Nuevo Radicado Asociado, y 5 días hábiles entre 07-12-2022 Devuelto-Reasignar al 14-12-2022 Modificación de Anexo. con un total de 19 días sin actuación. 27 días hábiles desde el día siguiente al radicado de respuesta, además, le corresponde a este caso aplicar 1 día festivo de diciembre.
18	Noviembre	15/11/2022	20222100344782	23/12/2022	20226100278771	26 Días Hábilés	(2) Reasignación 15-11-2022 y 16-11-2022; (2) Nuevo Radicado Asociado 12-12-2022 y 23-12-2022. Se observó en el histórico que transcurren en el proceso varios días hábiles (retrasos) entre diferentes actuaciones, como son: 17 días hábiles transcurridos en medio del 16-11-2022 al 12-12-2022 Nuevo Radicado Asociado, y 6 días hábiles entre 12-12-2022 Reasignar para Vo.Bo al 19-12-2022 Modificación de Anexo. con un total de 23 días sin actuación. 26 días hábiles desde el día siguiente al radicado de respuesta, además, le corresponde a este caso aplicar 1 día festivo de diciembre.

No.	Mes	Fecha Radicado	No. Radicado	Fecha Respuesta	Radicado Respuesta	Tiempo	OBSERVACIONES OCI
19	Noviembre	15/11/2022	20222100344902	23/12/2022	20226100278871	27 Días Hábilés	Al revisar el histórico se identificó varias actuaciones en el procedimiento en diferentes tiempos (2) Reasignar 12-10-2022 y 13-10-2022; (4) Reasignar para Vo.Bo. (2) 04-11-2022, 10-11-2022 y 15-11-2022; (6) Modificación de Anexo 10-11-2022, (4) 15-11-2022, y 10-11-2022; (1) Solicitud de Firma; (0) Eliminación solicitud de Firma Digital;(3) Devuelto-Reasignar 04-11-2022, 11-11-2022 y 22-11-2022; (2) Borrar Informado13-10-2022 y 21-10-2022. Lo que muestra reprocesos continuos que pueden llegar a ocasionar la falta de oportunidad en la respuesta. Así mismo, Se observó en el histórico que transcurren en el proceso varios días hábiles (retrasos) entre las diferentes actuaciones, entre las que se citan: 6 días hábiles entre el primer borrar informado y el segundo. 11 días hábiles entre Borrar Informado del 21-10-2022 a Nuevo Radicado Asociado 4-11-2022, con un total de 17 días sin actuación. 27 días hábiles desde el día siguiente al radicado de respuesta, además, le corresponde a este caso aplicar 1 día festivo de 9 octubre y 2 de noviembre.
20	Noviembre	17/11/2022	20222100347902	23/12/2022	20226100278761	25 Días Hábilés	(2) Reasignación 17-11-2022; (2) Borrar Informado 17-11-2022 y 18-11-2022. Se observó en el histórico que transcurren en el proceso varios días hábiles (retrasos) entre diferentes actuaciones, como son: 17 días hábiles transcurridos en medio del 20-11-2022 Radicación Bogotá te Escucha al 14-12-2022 Nuevo Radicado Asociado, 25 días hábiles desde el día siguiente al radicado de respuesta, además, le corresponde a este caso aplicar 1 día festivo de diciembre.
21	Noviembre	21/11/2022	20222100352382	29/12/2022	20226100284751	27 Días Hábilés	(4) Reasignación (2) 23-11-2022, 28-11-2022, y 29-12-2022; (3) Reasignar para Vo.Bo. 15-12-2022, 27-12-2022, y 28-12-2022; (3) Modificación de Anexo.19-12-2022,27-12-2022, y 28-12-2022. Se observó en el histórico que transcurren en el proceso varios días hábiles (retrasos) entre diferentes actuaciones, como son: 13 días hábiles transcurridos en medio de 28-11-2022 Reasignación al 15-12-2022 Nuevo Radicado Asociado. 27 días hábiles desde el día siguiente al radicado de respuesta, además, le corresponde a este caso aplicar 1 día festivo de diciembre.
22	Diciembre	15/12/2022	20222100377362	23/01/2023	20226100279581	18 Días Hábilés	En fecha del 19-01-2023 se reasigno el proyecto de respuesta para Vo.Bo. posteriormente en fecha del 23-01-2023 se registró un Radicado Asociado. 18 días hábiles para dar respuesta
23	Diciembre	21/12/2022	20222100384622	31/01/2023	20226200236831	22 Días Hábilés	En fecha del 02-01-2023 se reasigno el proyecto de respuesta para Vo.Bo. Posteriormente en fecha del 13-01-2023 se realizó nuevamente reasignación del documento, de igual manera en fecha del 18-01-2023 se registró el dato de Devuelto-Reasigna. Posteriormente en fecha del 19-01-2023, se efectuó nuevamente la Reasignación. En fecha del 30-01-2023 se registró como reasignación, posteriormente en fecha del 10-02-2023 Anexar Archivo a Radicado. 22 días hábiles para dar respuesta al requerimiento

Fuente: Información tomada de la Base de Datos PQRDS (20232400082043) y Gestor Documental ORFEO

Del análisis efectuado por parte de la OCI, se observó que los tiempos para gestionar la repuesta a la solicitud van desde los 16 días hábiles hasta los 37 días hábiles, a su vez se observó la existencia patrones en los casos revisados, puesto que se relacionan con temas de reasignación y devolución del proyecto de documento de respuesta, en varias ocasiones, lo cual colige una posible existencia de reprocesos en el trámite interno para la atención a las PQRDS lo que dilatan el tiempo para una respuesta dentro de los términos conferidos por la normatividad.

De otra parte, en la información remitida mediante memorando No. 20232400082043 por parte de la secretaria General, se relacionan los resultados obtenidos de la percepción realizada a la ciudadanía (Base Datos Sistema Información Misional del IDR-D-SIM) de la gestión realizada en los Super-CADE y la Oficina de Atención al Ciudadano, respecto de la gestión para atender las consultas de los ciudadanos encontrando que para la pregunta *¿fue clara la información suministrada?*; Los resultados fueron los siguientes:

Tabla No.8 – Respuesta pregunta *¿fue clara la información suministrada?*

No. de Registros	SI	NO
2954	2943	11
Porcentaje	99,6%	0,4%

Fuente: Información extraída del memorando No. 20232400082043

Así mismo, frente a la calificación proferida por los ciudadanos encuestados respecto de la atención recibida, arroja porcentajes positivos sobre la gestión realizada para atender las consultas, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla No. 9 – Califique la atención recibida

No. de Registros	Excelente	Bueno	Regular	Malo
2954	2722	228	3	1
Porcentaje	92,15%	7,72%	0,10%	0,03%

Fuente: Información extraída del memorando No. 20232400082043 - (Base de datos SIM)

Ahora bien, en lo referente a la pregunta si se conoce la página web del IDR-D, los resultados que arrojan las respuestas de los ciudadanos indican que el 51% de los encuestados no conoce la página, frente a un 49% que dice que si conocerla:

Tabla No. 10 - Respuesta a la pregunta *¿conoce la página web del IDR-D?*

No. de Registros	SI	NO
2954	1446	1508
Porcentaje	49%	51%

Fuente: Información extraída del memorando No. 20232400082043 - (Base de datos SIM)

De igual manera, se visualizan las reuniones con la Veeduría Distrital en las que ha participado integrantes del Área de Atención al Cliente Queja y Reclamos del IDR-D, relacionados con temas con el manejo y la gestión de la PQRDS:

Tabla No. 11 – Participación Reuniones con la Veeduría Distrital

FECHA	TEMA TRATADO
29/09/2022	Comunicación empática con la ciudadanía
30/09/2022	La Guía Metodológica: Marco Normativo PQRS, Modalidades y términos de respuesta, Canales de atención, Aspectos relevantes, Implicaciones Disciplinarias
30/11/2022	Informe respecto de la socialización de la guía metodológica para la inducción y reinducción de servidores del Distrito en manejo de PQRS y la Guía de registro del peticionario y petición del Bogotá te Escucha.
06/12/2022	Plenaria final 2022 red distrital de quejas y reclamos

Fuente: Información extraída del memorando No. 20232400082043

Por otra parte, de acuerdo con lo informado por parte de la Secretaria General, se han presentado estadísticas sobre la gestión de las PQRDS tanto en el comité directivo y el comité institucional de desempeño.

En lo que respecta a las actividades señaladas en el procedimiento de gestión de respuestas de PQRDS, el área de Atención al Cliente, quejas y Reclamos efectúa el registro de los requerimientos que llegan por los diferentes canales en el Sistema Bogotá Te Escucha - BTE, de igual manera, la base de datos cuenta con columnas donde se revisa la calidad de la respuesta que se le da a los ciudadanos, también se deja la trazabilidad de la gestión en el sistema Orfeo donde se registra el tiempo de respuesta.

En lo concerniente a la remisión del informe estadístico mensual a la veeduría Distrital que se menciona en el numeral tercero² del artículo 3° del Decreto 371 de 2010, en la repuesta remitida por parte de la Secretaria General se observó soporte del registro del informe del mes de diciembre de 2022 en la plataforma de la Veeduría Distrital:

Imagen No. 1 - Registro de Estadística mensual en la Plataforma de la Veeduría Distrital



Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios	
INFORME PQRS IDRO DICIEMBRE 2022.XLSX	H R M	H	INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE IDRD	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	Ene.12 2023	APROBADO	CRONOGRAMA DE RESPUESTA EN DEPENDENCIAS QUE TIENEN MAS DE 30 DIAS DE GESTION SUPERANDO LOS TERMINOS	Abrir	0

Fuente: Información extraída del memorando No. 20232400082043

² 3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad

En relación con el Defensor de Ciudadano, se pudo observar que en la página web del IDRD que se tiene un espacio específico para este tema (<https://idrd.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano>) donde se brinda información para los usuarios internos y externos del IDRD sobre quien ejerce este rol en el instituto, las funciones, en qué casos se debe acudir al defensor del ciudadano y los canales de contacto.

En lo concerniente a las redes sociales, se indicó en la respuesta que se establecieron pautas para la atención a las solicitudes ciudadanas con la Oficina Asesora de Comunicaciones para dar respuesta efectiva a los requerimientos presentados por la ciudadanía por este medio.

6. RIESGOS Y CONTROLES

De acuerdo con lo observado, se cuenta con un matriz de información en línea en Google-Drive en la que se registran los datos de la solicitud, tales como requerimiento, fecha, peticionario, medios de contacto del peticionario, entre otros datos. Así mismo, la mencionada matriz cuenta con columnas de registro para la fecha de llegada y fecha de reparto de la PQRDS lo que permite llevar el control de los tiempos límite para dar respuesta a los requerimientos, de igual manera se cuenta con alertas (semaforización) en el gestor documental Orfeo, a su vez se generan informes mensuales donde se consolida la información de los requerimientos (vencidos sin respuesta, próximos a vencerse), así mismo de acuerdo a lo informado por la Secretaria General se remiten correos electrónicos con alertas preventivas y correctivas.

De acuerdo con los datos reportados en los informes mensuales publicados en la página web del IDRD, se registran requerimientos que fueron atendidos de manera extemporánea, situación que implica la existencia de desviación en los controles definidos para dar cumplimiento a los términos señalados en la normatividad vigente aplicable, ahora bien, teniendo en cuenta lo relacionado en la tabla No. 5 del presente informe, se observó que los procesos que tienen valores significativos en proferirse respuestas extemporáneas son: la Subdirección Técnica de Recreación y Deportes y la Subdirección de Parques, al verificar la matriz de riesgos de los procesos se visualizó que se tiene contemplado “*Incumplimiento a las PQRDS atendidas dentro de los términos legales vigentes*” lo cual, sumado a lo relacionado en los informes mensuales de PQRDS dan cuenta que, presuntamente se ha materializado el riesgo, por lo que se puede generar impactos para el Instituto, esto de conformidad con lo señalado en la matriz de riesgos de Proceso Administración y Mantenimiento de Parques y Escenarios:

Tabla No. 12 – Riesgo de Incumplimiento PQRDS términos legales – Proceso Administración y Mantenimiento de Parques y Escenarios

Proceso	Impacto (consecuencia)	Causa Inmediata (Riesgo)	Causa Raíz	Criterios de impacto
Administración y mantenimiento	POSIBILIDAD DE No dar cumplimiento a la	<u>POR Incumplimiento a</u>	<u>DEBIDO A A la cantidad de PQRSD (sic)</u>	El riesgo afecta la imagen de la entidad

Proceso	Impacto (consecuencia)	Causa Inmediata (Riesgo)	Causa Raíz	Criterios de impacto
de parques y escenarios	atención de las PQRSD (sic), dentro del termino (sic) establecido por Ley.	<u>las PQRSD (sic) atendidas dentro de los términos legales vigentes</u>	<u>allegadas al proceso Las respuestas dependen de terceros</u> (subrayado y resaltado por la OCI)	con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos

Fuente: <https://isolucion.idrd.gov.co/Isolucion4IDRD/BancoConocimiento4IDRD/4/4f21ed16128e4a2196783b7ef0dfbab1/MapaderiesgosAdministracionymantenimientoparquesconriesgosMGA1okrev.xlsx>

De otra parte y teniendo de presente que un posible incumplimiento en la atención de las solicitudes presentadas por la ciudadanía, pueden generar la presentación de acciones de tutela, se procedió por parte del OCI a consultar el Sistema de Información de Procesos Judiciales del Distrito – SIPROJ, a efectos de determinar la existencia de tutelas en contra del IDRD con ocasión de afectación del derecho fundamental a la petición, resultado de la operación se encontraron tres casos:

- Acción de Tutela No 11001-41-05-007-202200563-00 (ID No. 709949), en sentencia proferida por el Juzgado Séptimo Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Bogotá D.C, se ordenó al IDRD dar respuesta a la petición presentada por el accionante:

Imagen No. 2 – Fallo de Tutela – Proceso 2022 00563 (ID No. 709949)

En ese orden de ideas, la ausencia de respuesta de la accionada revela, por una parte, que la petición fue presentada el 06 de junio de 2022, como se dispone en el hecho primero del introductorio, y por otra, que la misma no ha sido contestada.

Por lo anterior, encuentra esta instancia que debe ampararse el derecho pretendido, disponiendo al tenor de lo preceptuado por el artículo 23 del decreto 2591 de 1991, que el Instituto Distrital de Recreación y Deporte- IDR D, proceda en el plazo de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este proveído a resolver en forma concreta y definitiva, la petición impetrada por la parte accionante el 06 de junio de 2022.

Fuente: <https://siproj.bogotajuridica.gov.co/siprojweb2/procesos/DocSeguimiento?idsd=1452179&idp=709949&mF=N>

- Acción de Tutela No. 2022-00455-00 (ID No. 706637), sentencia proferida por el Juzgado Sexto Municipal Laboral de Pequeñas Causas de Bogotá, protegió el derecho fundamental de la parte tutelante y ordeno al IDRD contestar y notificar la respuesta.

Imagen No. 3 – Fallo de Tutela – Proceso 2022-00455-00 (ID No. 706637)

Así las cosas, se considera que no son valederos los argumentos esbozados por el INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE IDR D pues no hay certeza haya solucionado de fondo la solicitud objeto de amparo constitucional, vulnerando el derecho fundamental de petición de la parte tutelante, por lo que se le ordenará contestar y notificar en debida forma, haciendo la salvedad que la presente orden no obliga a que la respuesta se dé en uno u otro sentido; sino que la misma debe enmarcarse en los lineamientos legales y jurisprudenciales ya mencionados.

Fuente: <https://siproj.bogotajuridica.gov.co/siprojweb2/procesos/DocSeguimiento?idsd=1425723&idp=706637&mF=N>

- Acción de Tutela No. 11001310303320220034800 (ID No. 712777), sentencia proferida por el Juzgado Treinta y Tres Civil del Circuito Bogotá, mediante la cual se declaró que se vulnero el derecho de petición y se ordenó al IDRD a expedir copia de la información requerida por el accionante.

Teniendo de presente la existencia de las acciones de tutela que fueron presentadas por los ciudadanos, se hace necesario traer a colación lo señalado en la matriz de riesgos del proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, en el cual se relaciona como impacto de la materialización del riesgo la “*posibilidad de acciones de tutela por parte de los ciudadanos*”, situación que implica que posiblemente se pueda estar afectando la imagen del Instituto, esto de conformidad con lo señalado en la matriz de riesgos de Gestión de Servicio a la Ciudadanía:

Tabla 13 - Riesgo Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía

Proceso	Impacto (consecuencia)	Causa Inmediata (Riesgo)	Causa Raíz	Criterios de impacto
Gestión de Servicio a la Ciudadanía	<u>Posibilidad de acciones de tutela por parte de los ciudadanos.</u> Pérdida de imagen o reputación institucional. (subrayado y resaltado por la OCI)	Respuestas no oportunas a los peticionarios	<u>Debido a que No se realiza un seguimiento a las PQRS (sic) que están por vencerse en cada área y dependencia</u> (subrayado y resaltado por la OCI)	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/BancoConocimiento4IDRD/4/4f21ed16128e4a2196783b7ef0dfbab1/MA-PADERIESGOSSERVICIOALACIUDADANA24noviembre.xlsx>

Las anteriores situaciones hacen menester que los responsables de los procesos revisen el diseño de los controles establecidos, con el propósito de mitigar las situaciones encontradas, de igual forma se hace indispensable identificar las causas transversales que tienen incidencia en la materialización de los riesgos respecto de la atención de las PQRDS incluyendo las áreas de apoyo que puedan incidir en estos hechos y de esta manera se propenda la gestión oportuna de las respuestas a los peticionarios, atendiendo tanto a la dinámica como a la estructura interna de cada proceso, a efectos de respetar los tiempos establecidos tanto por la normatividad interna del Instituto, como en la normatividad general aplicable, a su vez se propicie una adecuada administración del riesgo frente a las situaciones que se presenten.

7. CONCLUSIÓN GENERAL

Para el segundo semestre de 2022 el IDRDR, se evidencia una importante gestión en términos de PQRSD, no obstante, se evidenció un número significativo de casos en los que la respuesta se profiere superando los términos señalados en la normatividad, ocasionando posibles reprocesos en la gestión del proyecto de respuesta, lo cual conlleva a la posible materialización de riesgos para el Instituto. Aunado a lo anterior, se pudo evidenciar que se han presentado acciones de tutela en contra del IDRDR, en los que los operadores judiciales han indicado una presunta vulneración al derecho de petición. De otra parte, se evidenció que el proceso de servicio a la ciudadanía cuenta con alertas para las áreas respecto de los tiempos para la atención de las solicitudes, efectúa las mediciones de la gestión de las PQRDS teniendo en cuenta el tipo de petición, canal de ingreso de la solicitud, fecha de ingreso y salida entre otros datos.

Con base en los resultados del informe se presentan las siguientes recomendaciones:

- Identificar de manera conjunta con los procesos del IDRD que tienen número elevado de PQRDS, las debilidades que presentan para la atención oportuna, a efectos de establecer métodos, técnicas, y controles que les permitan disminuir los tiempos en que se genera la respuesta a las solicitudes presentadas.
- Validar con los procesos responsables, los temas por los cuales se han presentado las acciones de tutela (Derecho de Petición) en contra del Instituto, con el objetivo de establecer medidas para disminuir la posibilidad de que se presenten nuevas tutelas por las situaciones similares.
- Identificar los requerimientos más reiterativos en periodos específicos de la vigencia, a fin de establecer planes de acción para atender temáticas específicas solicitadas por la comunidad, y de esta manera optimizar los recursos del IDRD.
- Verificar por parte de los procesos que tienen un número significativo de respuestas extemporáneas, en que parte de la gestión se generan los cuellos de botella que contribuyen de manera negativa, a proferir respuestas sobrepasando los términos legales establecidos por la normatividad.
- Comprobar por parte de los procesos responsables de gestionar las respuestas a las PQRDS, la efectividad de los controles que se tienen, para que con base en el resultado se analice cuáles deben ser fortalecidos, actualizados o si es del caso implementar otro tipo de controles.

NOTA: Las observaciones y recomendaciones presentadas por la Oficina de Control Interno en sus informes tienen como fin último generar valor para el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, contribuyendo al logro efectivo de los objetivos misionales a través de la mejora continua de los procesos, por esta razón, se espera sean consideradas por los responsables, a quienes se invita al análisis respectivo a que haya lugar, gestionarias de manera adecuada, oportuna y preventiva, ante la posible materialización de riesgos y/o pronunciamientos de los diferentes organismos externos de control. Adicionalmente, es de gran importancia comprender que dada la magnitud de la información, lo evaluado, observado, recomendado y demás aspectos señalados en los informes por esta Oficina, tiene fundamento en verificaciones y revisiones realizadas sobre muestras seleccionadas con técnicas de auditoría, es decir, no es posible cubrir el cien por ciento del universo, por lo cual los responsables de los procesos y la Alta dirección deben tener presente el autocontrol y considerar la existencia de riesgos dentro de la información no seleccionada, para lo cual es factible pensar en extrapolar los efectos, controles y correctivos sugeridos para la muestra sobre el total del universo.

Cordialmente,



ROGER ALEXANDER SANABRIA CALDERÓN
Jefe de la Oficina de Control Interno

Elaboró: Gina Eneida Gómez Rivera- Jhon Alexander Torres Duarte – Profesionales Oficina de Control Interno

ANEXO No. 1

No.	MES	Radicado (Orfeo)	Radicado Orfeo (Respuesta)	Observaciones OCI
1	Julio	20222100182792	20226200137231	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa al usuario la entidad competente, aportan enlaces de ayuda de consulta.
2	Julio	20222100186172	20226100159581	No se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, porque no se da respuesta al requerimiento, solo se informa traslado al administrador del parque para realizar visita por parte del funcionario del IDR, sin que existan datos al momento de la revisión de que se hubiera dado una respuesta de fondo a la solicitud.
3	Julio	20222100189532	20226100145351	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta; Al buscar en ORFEO con numero de radicado de entrada, se informa que es una pregunta de un dialogo ciudadano.
4	Julio	20222100192722	20225100147521	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se da respuesta a la vinculación del IDR a nuestro evento Campeonato Distrital e Invitación al de Atletismo Master
5	Julio	20222100196972	20226100143381	Se encuentra coherencia con lo solicitado, se da respuesta a la solicitud de acceso a los registros fílmicos.
6	Julio	20222100200112	20225100147251	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se concede apoyo a deportistas para campeonato.
7	Julio	20222100204222	20226200145821	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, Se coloca a disposición la posibilidad de realizar su actividad en algún otro parque del Sistema Distrital de parques.
8	Julio	20222100207102	20225300149771	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, invita a conocer los programas y procedimiento de vinculación mediante la página del IDR
9	Julio	20222100210312	20226100159711	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa por que no se efectúa aun la aprobación o negación de la exoneración de uso de la cancha sintética
10	Julio	20222100212872	20226200169481	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, Se le puntualiza que entre él y el Instituto "no existe vínculo contractual alguno a través de contrato y/o permiso de aprovechamiento económico"
11	Julio	20222100217722	20226200165931	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta. El IDR como encargado de la administración del sistema distrital de parques autoriza los espacios para la realización de actividades con o sin motivación económica de carácter deportivo, recreativo, cultural, educativo, institucional, comercial y/o las actividades permitidas en el espacio público mediante permisos de acceso temporal de los espacios solicitados.
12	Julio	20222100220282	20225100156011	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta. Se indica que el Proyecto 7854 Jornada Escolar Complementaria del IDR tiene como objetivo la formación de niños, niñas, adolescentes y jóvenes, en las disciplinas deportivas priorizadas.
13	Agosto	20222100221162	20225300163281	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta. La respuesta aclara al ciudadano respecto del envío los formatos de control de horas y eventos de apoyo en liga o ensayo sobre la vida deportiva, como lo demás solicitado.
14	Agosto	20222100223592	20225100163171 20225100182701	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta. Se generaron, las 2 respuestas emitidas son idénticas, solo se diferencia por la fecha y numero de radicado.
15	Agosto	2022210022676	20225000170921	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta. El ciudadano informa inconvenientes para el proceso de inscripción de la fase II en los primeros juegos juveniles Distritales de Bogotá. La entidad le responde orientando los pasos a seguir en la página.

No.	MES	Radicado (Orfeo)	Radicado Orfeo (Respuesta)	Observaciones OCI
16	Agosto	2022210023174	20225000168751	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta. Se respondió que se efectuó el cambio de correo de la Carrera atlética 10k IDRD Festival de Verano 2022.
17	Agosto	20222100234982	20225200166631	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta. La entidad le informa a la ciudadana cuando abren inscripciones, se proyecta realizar una nueva convocatoria para el perfil de los guardianes y guardianas de la Ciclo vía dentro de la estrategia distrital.
18	Agosto	20222100238162	20224100175351	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, "estado jurídico y de uso UPI OASIS".
19	Agosto	20222100241042	20225100184831	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, Apoyarán la solicitud para el mencionado certamen deportivo, con el suministro de algunos servicios.
20	Agosto	20222100246882	20225000174581	Se encuentra coherencia entre lo solicitado y la respuesta, Se explica que la UPZ de cada localidad es la encargada de coordinar las actividades a desarrollar, se sugiere adelantar reuniones antes de cada intervención con los funcionarios del IDRD.
21	Agosto	20222100249432	20226100180831	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta. Se le Indica al peticionario que se pueden acercarse al parque Zonal o Metropolitano más cercano para verificar la disponibilidad de fechas y horarios en el parque de su interés
22	Agosto	20222100251652	20225200182751	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, comunicarse con el profesional gestor territorial, responsable de concertar la programación de atención recreativa comunitaria.
23	Agosto	20222100254822	20226100195591	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, invitación a conocer y hacer uso de los demás escenarios que se encuentran habilitados para este servicio.
24	Agosto	20222100258362	20225100195481	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, Se informa al beneficiario que corresponde a su nombre para que pueda actualizar su perfil correctamente.
25	Septiembre	20222100259082	20225100199271	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se permite el uso de fotos.
26	Septiembre	20222100261572	20225000199421	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, Se traslada la petición a la secretaria de salud por competencia (Ley 729 del 2001 al artículo 5º "La vigilancia y control de los servicios).
27	Septiembre	20222100263702	20226000189361	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, Se informa que para poder realizar seguimiento a este proceso se debe acercar al Parque Zonal Tibánica y en la administración del escenario realizar dicho seguimiento.
28	Septiembre	20222100265932	20225200189201	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, Se informa programación de los puntos de Actividad Física dirigidos a las Personas Mayores, días y horarios.
29	Septiembre	20222100268382	20224100194001	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta la petición se atendió de fondo de conformidad con las competencias asignadas a esta Entidad.
30	Septiembre	20222100271582	20226100211061	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, Se encuentra en intervención por mantenimiento de obra.
31	Septiembre	20222100278972	20225100208041	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se respondió que la persona encuentra vinculada actualmente al programa.
32	Septiembre	20222100281042	20225100203951	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, requiere que indique la modalidad deportiva y la categoría.

No.	MES	Radicado (Orfeo)	Radicado Orfeo (Respuesta)	Observaciones OCI
33	Septiembre	20222100284072	20225100218721	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa que se realizó la eliminación de la cuenta mal registrada.
34	Septiembre	20222100287012	20225100207741	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, inscripciones serán actualizadas y publicadas en la página.
35	Septiembre	20222100290022	20225100220281	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, Se indica que se efectuó la eliminación de perfil de correo debe Registrar sus datos para la nueva cuenta.
36	Septiembre	20222100293552	20226000229271	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se Informa que de parte del IDRD, no se ha dado autorización alguna, pues el órgano competente de expedir el plan de manejo de esta actividad es el Jardín Botánico.
37	Octubre	20222100295742	20225100222501	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se apoyará la solicitud para el mencionado certamen deportivo con el suministro de los servicios.
38	Octubre	20222100297952	20225100231811	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se procede a eliminación del usuario solicitado.
39	Octubre	20222100300212	20226000225521	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta; se responde sobre la solicitud de eliminación de conciertos en el parqueadero salitre
40	Octubre	20222100302922	20225100234251	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta; continúa con el proceso de inscripción.
41	Octubre	20222100308282	20223500234991	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta; Se elimina correo para realizar el registro nuevo.
42	Octubre	20222400310992	20226100255061	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta; las mesas de ajedrez, serán incluidas en la base de datos y su ejecución dependerá de la asignación de recursos.
43	Octubre	20222100313792	20225200227421	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta; se indica que se trabaja con todas las poblaciones. La programación de domingos se encuentra en la página IDRD, con el enlace respectivo.
44	Octubre	20222100315762	20226200239011	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informó que no estamos tramitando permisos, ya que se está a la espera de la directriz desde el área de recreación; una vez se surta la nueva convocatoria abierta, se le comunicara vía correo electrónico los requisitos y fechas de participación de dicho proceso.
45	Octubre	20222100317402	20226100255091	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se está adelantando el proceso para expedir un nuevo permiso de uso para el parqueadero ubicado en el Parque Central Simón Bolívar.
46	Octubre	20222100323792	20226000244111	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa del posible inicio de obras para el próximo año.
47	Octubre	20222100325802	20223100242441	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se adjunta archivo Excel con la información de los miembros de la Junta Directiva del Instituto Distrital de Recreación y Deporte, entre otros, desde el año 2008 a la fecha.
48	Octubre	20222100328042	20226000242011	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se indica en la respuesta que hasta tanto no se culmine la entrega y titulación de las zonas de cesión al Distrito Capital, estos predios se encuentran afectos al uso público en el dominio particular y por lo tanto las labores de ornato, vigilancia y mantenimiento se encuentran en cabeza de su titular, el urbanizador responsable.
49	Noviembre	20222100328312	20225000248131	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, apoyará dicho evento con acompañamiento.

No.	MES	Radicado (Orfeo)	Radicado Orfeo (Respuesta)	Observaciones OCI
50	Noviembre	20222100331162	20226000243621	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se indica los datos para contactar al profesional asignado para Parques del IDRD.
51	Noviembre	20222100334372	20226100265841	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, en la respuesta se recomienda acercarse a la Alcaldía Local, para que le indiquen cuáles son las exigencias del funcionamiento, requisitos de apertura, seguridad y salubridad de establecimientos de comercio que contemple las canchas deportivas.
52	Noviembre	20222100336872	20226100254881	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa que se debe traer una unidad de almacenamiento masivo USB de mínimo 16 gigas para apropiar los videos.
53	Noviembre	20222100338952	20226100258031	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se solicita el reajuste del alquiler del parque vecinal primavera, se encuentra respuesta en la que se aclara que " Los administradores de parques y escenarios o el coordinador Local en el caso de parques vecinales que no tengan administrador, no tienen competencia y en consecuencia carecen de facultades para la utilización de las modalidades de gestión relacionadas con la exoneración, canje o descuento por el uso y aprovechamiento económico del espacio público bajo la administración de la entidad.
54	Noviembre	20222100344622	20226100264751	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, Remiten formato PDF planilla de programación de campos de tenis, no se envían recibos de pago ya que estos contienen datos personales privados.
55	Noviembre	20222100346912	20226200266201	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se indicó en la respuesta que el espacio solicitado no se encuentra disponible en este momento, ya que este fue destinado para la ampliación del gimnasio ubicado en dicho escenario.
56	Noviembre	20222100351942	20225000252171	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, en la respuesta se indicó que se procedió a implementar acciones de mejoramiento y fortalecimiento brindado a los colaboradores del programa para estas situaciones, además de realizar una retroalimentación y capacitación de los protocolos.
57	Noviembre	20222100354602	20225100274211	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta. Se indica que el evento de porras 2022, no es de injerencia del IDRD, se da traslado al gimnasio moderno para lo pertinente.
58	Noviembre	20222100358052	20225300265661	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se envía Formato Control de Horas, y se informa que hace falta radicar el Formato de Apoyo anexo o ensayo para la correspondiente del estudiante.
59	Noviembre	20222100360882	20225000266591	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, indicando que se apoyará la solicitud para el mencionado certamen deportivo.
60	Noviembre	20222400363152	20226100279791	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se da respuesta respecto del manejo de espacios para mascotas en el parque Simón Bolívar.
61	Diciembre	20222400364652	20225100268411	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, consultar en el link escuelas de mi barrio https://www.idrd.gov.co/deportes/escuelas-de-mi-barrio , oferta que está dirigida a los niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años.
62	Diciembre	20222100366012	20226000285501	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, Programa DEMOS-Distritos Especiales de Mejoramiento y Organización Sectorial denominado Paseo de la luz-Gran Manzana de San Victorino, es la encargada de esta petición por ser un tercero que se encarga de la administración de dicho sector, se da

No.	MES	Radicado (Orfeo)	Radicado Orfeo (Respuesta)	Observaciones OCI
				traslado al DADEP por ser también de su competencia
63	Diciembre	20222100369152	20223500277901	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, Le informan el procedimiento a seguir y el link que debe consultar. Para inscripción de curso de natación en el CEFE
64	Diciembre	20222100374852	20228000283221	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, certificaciones elaboradas de acuerdo con la información que se encuentra en el expediente del contrato mediante Plataforma Secop II.
65	Diciembre	20222100377852	20235100003691	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa de la adopción de medidas preventivas y correctivas con el fin de garantizar contextos deportivos seguros.
66	Diciembre	20222100379552	20236000007671	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, Se informa que la entidad del distrito que se encarga de esto, es el Jardín Botánico de Bogotá.
67	Diciembre	20222100381682	20223110281391	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se da certificación electrónica de tiempos laborados.
68	Diciembre	20222100385482	20236000010991	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se le informa los datos de contacto de la funcionaria de del Área de Promoción de servicios respecto a tiempos, permisos y costos y tramitar el permiso correspondiente de acuerdo a su requerimiento
69	Diciembre	20222100387522	20233500006251	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa que se debe ingresar al portal https://sim.idrd.gov.co/portal-ciudadano/ , actualizar la información.
70	Diciembre	20222100388672	20235000003621	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, una vez conocida la situación, se inició la activación de la ruta con el fin de generar acciones de prevención de situaciones de violencias basadas en género.
71	Diciembre	20222100390182	20226000283181	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, La dotación, intervención, mantenimiento y recuperación de los parques vecinales y de bolsillo son competencia de las Alcaldías Locales, se da traslado a alcaldía Local de Engativá.
72	Diciembre	20222100392392	20236200012521	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, en la respuesta se indica que no corresponde al restablecimiento de Derechos ni a la reclamación de asuntos de carácter patrimonial, por espacio público de acuerdo al artículo 82 de la Constitución Política de 1991.

Fuente: Verificación Gestor Documental Orfeo