



INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE – IDRD

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEMESTRAL SOBRE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS,  
CUMPLIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO ENCARGADO Y  
NORMATIVA APLICABLE AL PROCESO

SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023

FEBRERO 2024



## 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. DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO .....	15
7. INDICADORES .....	17
8. RIESGOS .....	21
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	23

## 1. GENERALIDADES

La Oficina de Control Interno – en adelante OCI - 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 2019<sup>1</sup>, y lo aprobado en el Plan Anual de Auditorías V1 Vigencia 2024 del Instituto Distrital de Recreación y Deporte -en adelante IDRD -, realizó el seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD del segundo semestre de la vigencia 2023.

## 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 de la entidad.

El informe abarca el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas durante el segundo semestre de la vigencia 2023 con base en los informes mensuales publicados en la página Web del Instituto, los cuales fueron analizados y cotejados para identificar su coherencia y la oportunidad en las respuestas.

## 3. CRITERIOS DE INFORME

- Ley 1474 de 2011 - Artículo 76
- Ley 1755/2015, “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”.
- Decreto 371 de 2010, por medio del cual se “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 3° (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)

---

<sup>1</sup> “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.

- *Manual de Servicio a la Ciudadanía del IDR (Versión 3)*
- *Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - V3*
- Procedimiento de “*Gestión de respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias*” (Versión 18)

#### **4. METODOLOGÍA**

Durante el desarrollo del ejercicio de seguimiento, se aplicaron técnicas de auditoría aceptadas como pruebas de verificación y revisión documental en medio digital a través de muestras aleatorias, dicha información fue obtenida mediante solicitudes realizadas a los responsables del proceso, a saber:

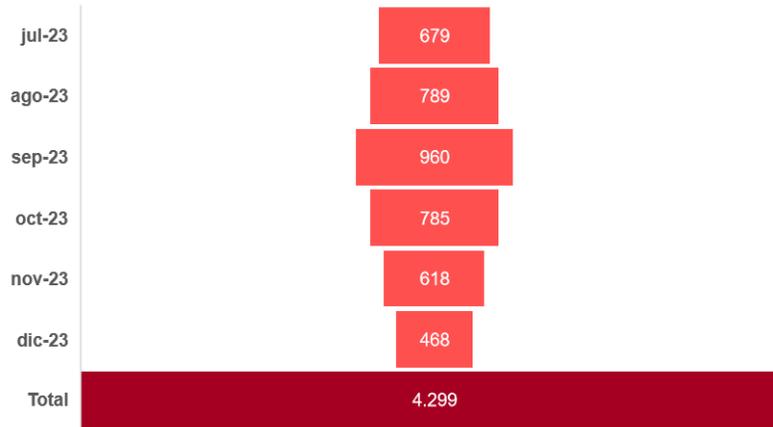
- A través de memorando 20241500041673 del 29 de enero de 2024, se requirió a la Secretaría General del IDR (quien lidera el proceso de *Gestión de Servicio a la Ciudadanía*) la información concerniente a la matriz de PQRSD, encuestas de percepción, informes mensuales (segundo semestre 2023), autoevaluaciones, asistencia y participación en los eventos programados por la delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, entre otros. La dependencia remitió respuesta por medio del memorando 20242400056603 de 05 de febrero de 2024, suministrando los soportes correspondientes para el análisis del seguimiento a realizar.
- Así mismo, esta Oficina solicitó mediante correo electrónico a la Oficina de Control Disciplinario Interno – OCDI -, remitir información de las denuncias recibidas en el periodo a evaluar, indicando el canal de recepción, número de radicado y fecha de entrada; y un reporte con fecha de respuesta a cada radicado de entrada, así como el estado en que se encuentran. En respuesta, la dependencia remitió Radicado IDR No. 20242200063493 del 09-02-2024, con la información requerida.

#### **5. INFORME DETALLADO DE SEGUIMIENTO**

##### **5.1. PQRSD**

A la fecha de corte de seguimiento 31 de diciembre de 2023, la Oficina de Control Interno realizó consulta en las bases de datos publicadas en la Página web de la entidad, y las constató contra la **Base de datos BTE** suministrada por el proceso; con el fin de determinar el total de PQRSD radicadas a través de los canales oficiales definidos concluyendo que, se han registrado un total de 4.299 comunicaciones, discriminadas por mes, así:

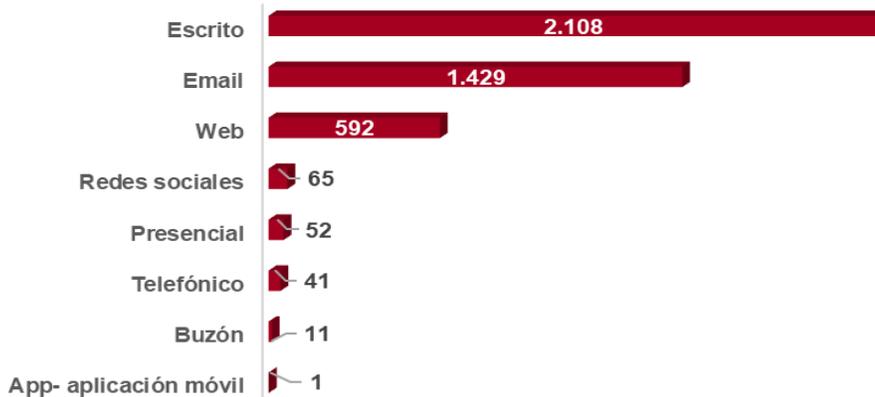
**Grafica 1 – Número de PQRDS recibidas por mes**



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

Del total de *Comunicaciones recibidas*, el 49,03 % se recibieron por medio escrito, el 33,24 % por correo electrónico, el 13,77 % se radicaron a través de la Pagina Web de la entidad, y el resto ingresaron a través de *redes sociales, presencial, telefónico, buzón, y App- Aplicación móvil*, con una participación de 1,51%, 1,21% y 0,95 %, 0,26 %, y 0,02%; respectivamente.

**Grafica 2 – Número de PQRSD recibidas por Canal de comunicación**



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

Resultado del análisis realizado por esta Oficina, se pudo identificar que la petición de *Interés general* representó el 57,97 % del total de *Comunicaciones Recibidas*, con 2.492 comunicaciones, y que agosto y septiembre de 2023 fueron los meses con mayor número de requerimientos recibidos en el semestre, con 789 y 960 comunicaciones, respectivamente.

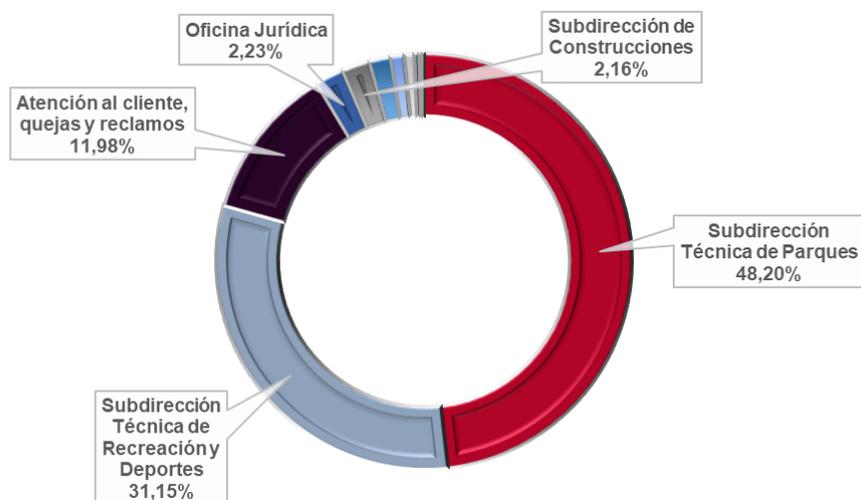
**Tabla 1 – Clasificación de PQRSD por Tipo de petición**

TIPO DE PETICIÓN	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Interés general	385	457	582	430	372	266	2.492	57,97%
Interés particular	214	227	268	267	181	152	1.309	30,45%
Solicitud de acceso a la información	38	36	32	38	16	20	180	4,19%
Queja	23	26	33	24	24	14	144	3,35%
Reclamo	8	13	23	10	13	12	79	1,84%
Consulta	6	13	11	7	3	1	41	0,95%
Sugerencia	2	5	2	5	2	2	18	0,42%
Denuncias por actos de corrupción	3	4	3	1	3	0	14	0,33%
Felicitaciones	0	4	4	1	4	1	14	0,33%
Solicitud de copia	0	4	2	2	0	0	8	0,19%
<b>TOTAL</b>	<b>679</b>	<b>789</b>	<b>960</b>	<b>785</b>	<b>618</b>	<b>468</b>	<b>4.299</b>	<b>100,00%</b>

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

De las 4.299 PQRSD registradas durante el periodo en revisión, las áreas con mayor número de radicados asignados por competencia fueron: Subdirección Técnica de Parques con 2.072 comunicaciones; Subdirección Técnica de Recreación y Deportes con 1.339 comunicaciones; Atención al cliente, quejas y reclamos con 515 comunicaciones; Oficina Jurídica con 96 comunicaciones; y Subdirección de Construcciones, con 93 comunicaciones.

**Gráfica 3 – Distribución de PQRSD Asignadas por Dependencias**



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

Por último, se verificó la atención oportuna en términos legales de las PQRSD con base en la información reportada por el proceso para el segundo semestre de 2023, identificando que, el 80,95% de las respuestas proferidas se dieron dentro de los términos establecidos (3.480 comunicaciones); y el 19,05% se dieron por fuera de los términos establecidos (819 comunicaciones), discriminados por dependencia así:

**Tabla 2 – PQRSD contestadas dentro/fuera de los términos por Dependencias**

Dependencias	Contestadas dentro de Términos	Contestadas fuera de Términos
Área de Archivo y Correspondencia	0	0
Área de Atención Al Cliente, Quejas y Reclamos	515	0
Defensor del Ciudadano	0	0
Dirección General	10	4
Oficina Asesora Comunicaciones	11	0
Oficina Asesora Jurídica	87	9
Oficina Asesora Planeación	4	0
Oficina Asuntos Locales	40	7
Oficina Control Disciplinario Interno	3	0
Oficina Control Interno	0	0
Secretaría General	0	0
Subdirección Administrativa y Financiera	71	0
Subdirección de Contratación	34	0
Subdirección Técnica de Construcciones	93	0
Subdirección Técnica de Parques	1.420	652
Subdirección Técnica Recreación y deportes	1.192	147
<b>TOTAL</b>	<b>3.480</b>	<b>819</b>

Fuente: Informes Mensuales PQRSD sic <https://www.idrd.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacionpresupuesto-informes/informes-acceso-información-quejas-reclamos>

- **Observación No. 1:** En los registros aportados por el proceso se evidenció que el 19,05% de las respuestas proferidas por los procesos citados anteriormente se dieron por fuera de los tiempos establecidos, incumpliendo lo definido en el **ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones de la Ley 1755 de 2015**, que establece “*Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción (...)*”.
- **Recomendación No. 1:** Se sugiere al *Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía* como segunda línea en la gestión transversal de las PQRSD de la entidad, efectuar el respectivo seguimiento de conformidad con los lineamientos previamente establecidos, retroalimentando y generando alertas a la primera línea. Lo anterior, se podría realizar mediante mesas de

trabajo con los responsables de los procesos que reflejan un número significativo de PQRSD vencidas, a fin de identificar las debilidades que se presentan para la atención oportuna de las comunicaciones recibidas, y con base en ello, definir herramientas, metodologías y/o controles preventivos a fin de superar en el corto plazo las deficiencias mencionadas en el presente informe.

De igual forma, la Oficina de Control Interno cotejó los datos registrados en los informes mensuales publicados en la página web de la entidad contra los datos reportados en la **Base de datos BTE**, identificando inconsistencias en la información correspondiente a los “**TIEMPO DE RESPUESTA PQRDS – SEPTIEMBRE**”, toda vez que:

**Tabla 3 – Diferencias PQRSD contestadas dentro/fuera de los términos**

Fuente de Información	Contestadas dentro de Términos	Contestadas fuera de Términos
Informes mensuales de peticiones – Pagina Web	3.480	819
Base de datos BTE	3.461	838
<b>Total Diferencias</b>	<b>19</b>	<b>- 19</b>

Fuente: Información suministrada por el proceso

**Oportunidad de mejora No. 1:** Esta Oficina recomienda revisar y constatar la información contenida entre los *Informes mensuales de peticiones* y la *Base de datos BTE*, con el fin de asegurar que la información publicada en la página web de la entidad cumpla con los criterios de exactitud (datos diligenciados correctamente), y consistencia (datos coherentes y libres de contradicción).

#### 5.1.1. Principios del Servicio

De la **Base de datos BTE** allegada por el proceso con 4.299 *Comunicaciones Recibidas*, se seleccionó mediante muestreo aleatorio un total de 24 registros (**Anexo 1**), a fin de validar la concordancia de la evaluación hecha por el proceso respecto a los criterios de calidad establecidos en el **Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - V3**.

Es de aclarar que, para la muestra seleccionada, no fue posible validar los criterios de calidad del 8% de los casos, toda vez que, en la base de datos allegada por el proceso no se asoció el número de radicado de Orfeo (entrada y/o salida).

#### I. Coherencia

Se validó la coherencia en las respuestas a las PQRSD, a efectos de analizar su contenido, identificando que, el 75% guardan coherencia con lo solicitado, el 17% no evidencia relación entre la respuesta emitida por la entidad y la petición ciudadana.

## II. Claridad

Se constató la claridad en las respuestas a las PQRS, con el fin de identificar si las mismas se brindaron en términos comprensibles para la ciudadanía, observando que, en el 79% de los casos fue así. Sin embargo, se evidenció que el 13% de las respuestas no se brindaron en términos de fácil comprensión.

## III. Calidez

Se procedió a revisar la calidez en las respuestas a las PQRS, para identificar que las mismas cumplieran con un trato amable y respetuoso al ciudadano, evidenciando que el 83,33% de ellas cumplieran con un trato digno al peticionario, el 8,33% no contaban con la aplicación del criterio; y sobre el porcentaje restante no fue posible realizar la validación, toda vez que en la base de datos allegada por el proceso no se asoció el número de radicado de Orfeo (entrada y/o salida).

## IV. Oportunidad

Como se mencionó anteriormente, la OCI procedió a verificar los datos respecto de la atención oportuna en términos legales de las PQRS, identificando que 819 de las respuestas emitidas por la entidad se dieron por fuera de los términos establecidos. Ahora bien, resultado del análisis de la muestra definida (24 casos), esta Oficina evidenció que, el 71% de las respuestas dadas fueron oportunas, y el 29% se contestaron fuera de término.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno identificó que persisten las debilidades en la atención de los requerimientos presentados ante el Instituto, aumentando el porcentaje de PQRS atendidas fuera de los términos respecto al semestre anterior, pese a que la cantidad de casos recibidos para el segundo semestre fue menor, a saber:

**Tabla 4 – Comparativo PQRSD contestadas dentro/fuera de los términos, por periodo**

Periodo	Cantidad PQRSD en el periodo	Contestadas dentro de Términos	Contestadas fuera de Términos
Primer semestre 2023	5.496	4.776	720
Segundo semestre 2023	4.299	3.480	819

Fuente: Información suministrada por el proceso

## V. Manejo del Sistema

Se identificaron debilidades de control en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y en las bases de datos suministradas, a saber: ausencia de vínculo entre el radicado de entrada y el de salida, falta de información en la base de datos entregada, encontrándose espacios en blanco en variables como “Fecha radicado entrada, Radicado salida, Fecha radicado salida, Fecha finalización”, dificultando con ello la consulta de la PQRSD.

Así mismo, en la base de datos para la variable de *Radicado salida*, se identifica las siguientes

clasificaciones, sin que haya reporte del número de ORFEO que corresponde al trámite: “Acta, Acta de reunión, Anexos documentos, Aval, Certificación, Correo electrónico, En trámite, Pendiente, Sistema de gestión, Traslado, Traslado por competencia; entre otros”; lo que ocasiona dificultad en la identificación de la respuesta, generando demora en el acceso y consulta de la información.

**Oportunidad de mejora No. 2:** Asegurar desde el *Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía* que las medidas y/o lineamientos definidos para la atención de las peticiones de conformidad con los criterios de calidad establecidos en la normatividad vigente: *Coherencia, Claridad, Calidez, Solución de fondo, Oportunidad, y Manejo de sistema;* sean adoptados por los procesos primera línea de la entidad, como responsables en las respuestas a las PQRSD radicadas en el instituto.

### 5.1.2. Denuncias o posibles actos de corrupción

El *Procedimiento Gestión 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 PQRSD*, establece: “1) Cuando el requerimiento corresponda a quejas, denuncias o posibles actos de corrupción, se debe informar por medio de Sistema de Gestión Documental ORFEO a la Oficina de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia”.

En virtud de lo anterior, el proceso *Gestión de Servicio a la Ciudadanía* procede con el registro de la denuncia en la **Base de datos BTE**, información que fue constatada por esta Oficina, evidenciando de igual forma que el seguimiento y trámite de las mismas se llevan a cabo por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno - OCDI.

Así las cosas, la Oficina de Control Interno solicitó a la OCDI allegar la información correspondiente al número de Denuncias recibidas en el segundo semestre de 2023, fecha de respuesta a cada radicado de entrada y el estado en que se encuentra.

En respuesta al requerimiento, la OCDI informó a esta Oficina mediante 20242200063493 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, información que se extrae, imprimiendo su contenido a fin de estudiar la viabilidad de proyectar, como lo prevén los artículos 208; 211 al 215 y 209 de la Ley 1952 de 2019, modificados por la Ley 2094 de 2021, el respectivo auto de APERTURA DE INDAGACIÓN PREVIA, auto de APERTURA DE

*INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA y de acuerdo con el test de pertinencia, conducencia y utilidad, conforme al contenido del artículo 148 del Código General Disciplinario decretar pruebas de oficio y/o el respectivo auto INHIBITORIO, previa asignación de número de expediente y designación de abogado de planta o contratista para el apoyo jurídico en el trámite del expediente, comisionándolo con amplias facultades para practicar todas las pruebas pertinentes, conducentes, útiles y necesarias, que logren los fines de la acción disciplinaria.*

*Inmediatamente, a través de la misma plataforma del “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BOGOTÀ 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 al ciudadano (...).”*

Sobre el particular, esta Oficina estableció efectivamente que la OCDI del Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR, recibe directamente las denuncias por presuntos actos de corrupción, a través del “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BOGOTÀ TE ESCUCHA”.

En el periodo en estudio y de acuerdo con la información suministrada, se estableció el recibo y realización de actuaciones procesales sobre catorce (14) denuncias, que ingresaron al sistema por los aplicativos BTE y Orfeo, respectivamente. Para efectos de trazabilidad y seguimiento, una vez realizada la evaluación se estableció que:

- A seis (6) se les ordenó apertura de “INDAGACIÓN PREVIA”, (artículo 208 de la Ley 1952 de 2019 modificado por el artículo 34 de la Ley 2094) y “DECRETAR PRUEBAS DE OFICIO” (artículo 148 de la Ley 1952 de 2019).
- A Tres (3) se decidió “INHIBIRSE” de adelantar acción disciplinaria con fundamento en el artículo 209 de la Ley 1952 de 2019.
- A tres (3) se les declaró “TERMINACIÓN”, y se ordenó “ARCHIVO DEFINITIVO”, con fundamento en los artículos 90 y 224 de la Ley 1952 de 2019.
- A una (1) se ordenó “ACUMULAR PROCESALMENTE” (artículo 98 de la Ley 1952 de 2019 concordante artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo).
- La última se ordenó “REMITIR POR COMPETENCIA” a la jefatura de la oficina de Control Disciplinario Interno de la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital.

Del informe presentado, se observó que a las catorce (14) quejas allegadas se les dio trámite conforme a las normas y competencias de la OCDI y, en ese orden, se dio cumplimiento y trámite

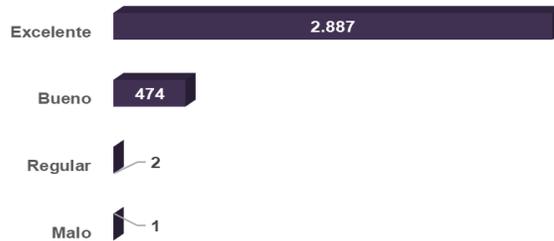
dentro del término de Ley, bajo el entendido que el proceso disciplinario en su conjunto ahora tiene 5 años para proferir decisión de fondo notificada, de acuerdo con el *artículo 33 de la Ley 1952 de 2019*, que establece: *“Prescripción e interrupción de la acción disciplinaria. La acción disciplinaria prescribirá en cinco (5) años contados para las faltas instantáneas desde el día de su consumación, para las de carácter permanente o continuado, desde la realización del último hecho o acto y para las omisivas, cuando haya cesado el deber de actuar”*.

### 5.1.3. Percepción Ciudadana

De conformidad con los soportes suministrados por el proceso, donde se identifica la información resultado de las encuestas que se aplican al ciudadano a través de: los puntos SuperCADE, Sede administrativa, reporte en el Sistema de Información Misional – SIM del IDRD, y en la base de datos del SIM de las atenciones; se aplicó un total de 3.364 encuestas, identificando que:

- El 99,85% de los ciudadanos consideraron que la información suministrada fue clara, de los cuales el 25,48% (856) eran hombres, y el 74,52% (2.503) mujeres.
- Ahora bien, respecto a la calificación de la atención recibida el 85,85% de los ciudadanos manifestaron que fue excelente, y el 14,09%, que fue buena:

**Grafica 4 – Calificación en la Atención recibida**



Fuente: Base de datos del proceso *“Reporte general atenciones presenciales”*

- Finalmente, en lo referente a la pregunta **¿Conoce la página web del IDRD?**, el 52,23% (1.757) de los ciudadanos indicaron que sí, y el 47,77% (1.607) manifestaron no conocerla. En lo respecta a la misma pregunta, el semestre anterior los resultados indicaron que el 99,8% de los encuestados conocían la página de la entidad.

Así mismo, para el periodo objeto de análisis se constató que, en la página web del IDRD (<https://idrd.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano>) se encuentra un espacio destinado al *Defensor del Ciudadano*, en el cual se informa a los usuarios internos y externos de la entidad, sobre *¿Quién es el Defensor de la Ciudadanía del IDRD?*, *Funciones del Defensor de la Ciudadanía*, *¿Cuándo acudir al defensor del ciudadano del IDRD?*, y *Contacto y Canales de atención*.

## 5.2. Decreto 371 de 2010. Artículo 3º - 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

En el marco del Artículo 3º del Decreto 371, la Oficina de Control Interno constato que:

- El proceso cuenta con la validación de los criterios de calidad, a saber: coherencia, claridad calidez, solución de fondo, oportunidad, y manejo de sistema.
- La entidad dentro de su mapa de procesos tiene definido el proceso de apoyo de *Gestión de Servicio a la Ciudadanía*, el cual tiene como objetivo “*Brindar información y atender los requerimientos de los grupos de valor y de interés de la entidad para responder a sus necesidades en cumplimiento de sus derechos*”; y cuyo responsable es la Secretaria General del IDRD de nivel Directivo; quien actúa como *Defensor de la Ciudadanía*.
- El proceso realizó el registro de la totalidad de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, los cuales ingresaron a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta el Instituto (medio escrito, correo electrónico, redes sociales, entre otros); siendo insumo para la elaboración de los respectivos Informes estadísticos mensuales publicados en la Página Web de la entidad (<https://www.idrd.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos>); información que fue validada por esta Oficina contra los registros allegados por el proceso mediante la **Base de datos BTE**, y los informes mensuales correspondientes remitidos a la Veeduría Distrital; sin encontrar diferencia en la totalidad de PQRSD radicadas.
- El proceso remitió a la Veeduría Distrital los Informes estadísticos mensuales de los meses comprendidos en el segundo semestre de 2023, publicados en las siguientes fechas:
  - Julio 2023: 04 de Agosto de 2023
  - Agosto de 2023: 11 de septiembre de 2023
  - Septiembre de 2023: 09 de octubre de 2023
  - Octubre 2023: 09 de noviembre de 2023
  - Noviembre 2023: 27 de diciembre de 2023
  - Diciembre 2023: 09 de enero de 2024
- El proceso de *Gestión de Servicio a la Ciudadanía* remitió soporte de citación de reuniones efectuadas durante el segundo semestre de 2023, con las dependencias de la entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.
- La Secretaria General del IDRD y los delegados de los procesos, participaron en la *Primera Sesión “Semana de las buenas practicas 2023”* celebrada por la Veeduría Distrital en el mes de Noviembre de 2023.

Sin embargo, con base en las evidencias allegadas y verificaciones realizadas, se observó que:

- Al efectuar la consulta en la página web el día 16/02/2024, se evidenció que: *“En el Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR, el Defensor del Ciudadano es la Secretaria General BLANCA STELLA BOHÓRQUEZ MONTENEGRO”*, lo que permite identificar que la información registrada en la página web de la entidad no se encuentra actualizada con los datos del Secretario General Vigente del IDR. Por lo anterior, esta Oficina se permite recomendar actualizar la información correspondiente al *Defensor de la Ciudadanía* en la página web de la entidad.
- En las reuniones que el proceso celebró con las dependencias, si bien se evidencia el soporte de citación de esta, no allegan las correspondientes actas de las sesiones, lo que no permite verificar, entre otros: asistentes de la reunión (cargo y dependencia), temas tratados, y los compromisos (tema, responsable, y fecha límite); resultados de la reunión.

### **5.3. Plan de acción MIPG**

En el seguimiento realizado a la actividad definida en el *“PLAN ACCIÓN CONSOLIDADO MIPG CIERRE BRECHAS DICIEMBRE 2023”* a saber: *“Incluir en los informes emitidos por el Área de Atención al Ciudadano información sobre trámites y servicio con mayor número de quejas”*; esta Oficina constato mediante soportes allegados que, dentro de la gestión adelantada por el proceso durante el tercer y cuarto trimestre de 2023:

- Tercer trimestre 2023: Incorporó la información sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas dentro del informe de evaluación a las PQRSD. Adicionalmente, la información aparecerá en los informes que se presenten en el último trimestre de la vigencia. Cuatro trimestre 2023: Incorporó en cada informe mensual la tipología de PQRSD que se reciben por trámite o servicio y se publica en la página web de la entidad en el link: <https://www.idrd.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos>.

Por lo anterior, se evidenció que se dio cumplimiento y cierre a la actividad definida en el Plan MIPG.

### **5.4. Seguimiento a la definición e implementación de Planes de Mejoramiento Interno**

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 ISOLUCION el consolidado de acciones de mejora a cargo del *Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía*, identificando que a la fecha no existen acciones abiertas.

No obstante, y como resultado del “Informe de Seguimiento al Decreto 371 de 2010 Art. 3 “De los Procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRDS de los Ciudadanos - Octubre 2023”, se estableció realizar mesas de trabajo entre los procesos de primera línea de defensa y segunda línea de defensa (*Gestión de Servicio a la Ciudadanía*) a fin de determinar la procedencia en la definición de acciones resultado de las oportunidades de mejora contenidas en el Informe; sin obtener evidencia de celebración de dichas sesiones entre los procesos.

Por lo anterior, esta Oficina sugiere llevar a cabo las mesas de trabajo con el fin de que los procesos puedan evaluar la pertinencia de las recomendaciones hechas por la OCI, y con base en ello puedan diseñar, 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.

## **6. DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO**

El proceso de “*Gestión de servicio a la ciudadanía*” actualmente tiene asociados los siguientes documentos referentes a temas de PQRSD, así:

- I. *Manual de servicio a la Ciudadanía. V3*, cuyo objetivo es “*Establecer las actividades para que los servidores públicos y contratistas del IDRDC conozcan sobre el quehacer y como lograr que la ciudadanía y demás grupos de interés reciban una atención de calidad con el fin de brindar un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad a través de los canales de atención definidos por la entidad.*”; y tiene como fecha de actualización el 27 de diciembre de 2022.

Asimismo, se evidenció que:

- El objetivo se encuentra de acuerdo con los lineamientos establecidos en el *Procedimiento para la elaboración y control de documentos. V5*, y es concordante con lo establecido dentro del documento.
- Los principios definidos en el *numeral 3.1.* son coherentes y contemplan los criterios de calidad establecidos en el *Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas* de la *Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá.*
- En el *numeral 3.5.1.* se relacionan los *Atributos del buen servicio* relacionados en el *Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas* de la *Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá.*
- Se documentan los canales oficiales definidos por la entidad para la atención a ciudadanos, así como los protocolos de atención para cada uno de ellos.

- Las definiciones son correctas y acordes, y se contemplan todos los conceptos utilizados en el documento, necesarios para el manejo y entendimiento de quien ejecuta y consulta el mismo. No obstante, las definiciones no se ordenan alfabéticamente tal y como se sugiere en el *Procedimiento para la elaboración y control de documentos. V5*.

II. *Procedimiento “Gestión de respuesta oportuna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias”*. V18, que tiene como objetivo “*Establecer las actividades y responsables de gestionar, tramitar, asignar, trasladar y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y/o sugerencias formuladas ante el IDRDR por medio de cualquiera de los canales oficiales, de acuerdo con lo dispuesto en las normas legales vigentes.*”; y cuenta con fecha de actualización del 20 de octubre de 2022.

Se identificó que:

- El objetivo se encuentra de acuerdo con los lineamientos establecidos en el *Procedimiento para la elaboración y control de documentos. V5*, y es concordante con lo establecido dentro del documento. No obstante, este procedimiento se encuentra sustentado en la *Resolución 1195 de 2016*, la cual fue derogada en su integridad por la *Resolución 331 del 6 de junio de 2019*, “*Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones*”
- Las definiciones son correctas y acordes, se ordenan alfabéticamente y se contemplan todos los conceptos utilizados en el procedimiento, necesarios para el manejo y entendimiento de quien ejecuta y consulta el documento.
- El alcance no establece las actividades de inicio y fin de acuerdo con el flujograma, toda vez que el mismo define “*Inicia con la recepción de la PQRDS y el registro del requerimiento en los sistemas de gestión de información Bogotá Te Escucha y ORFEO, continúa con la asignación y seguimiento a la oportunidad de la respuesta final al peticionario o el traslado a la Entidad competente, termina con el cargué de la respuesta en Bogotá Te Escucha y la evaluación de los criterios de calidad, (...)*”; y las actividades de entrada y salida del procedimiento de acuerdo al flujograma son:
  - *Entrada: Identificar si la PQRDS es competencia del IDRDR.*
  - *Salida: Realizar el alcance correspondiente a la respuesta emitida al ciudadano o grupo de interés.*
- El Procedimiento define en el ítem *Organización para el trámite interno de las PQRDS*, del numeral 4. **LINEAMIENTOS GENERALES** “*p) Los requerimientos se deben gestionar por el Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos de manera inmediata a su recepción. Las PQRDS que lleguen a partir de las 13:00 horas (negrilla fuera de texto)*”

*se tramitarán al día siguiente hábil”; lo cual guarda relación con lo establecido en las observaciones de la **actividad 5** del mismo documento, a saber: “(...) La PQRSD debe ser radicada en el sistema de gestión documental ORFEO a más tardar al día siguiente hábil de haberse realizado el requerimiento (...)”*

Lo anterior, no es concordante con lo definido en el *Artículo 8 de la Resolución 331 del 6 de junio de 2019* que define: **“Horario de Atención al Público para Radicación de PQRDS (negrilla fuera de texto):** *El horario ordinario para la radicación de PQRDS en la sede administrativa, es en días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m., en jornada continua, Ventanilla Única de Radicación de Comunicaciones Externas del IDRDR (...)*

*(...) Las PQRDS que lleguen por medio electrónico o por cualquier otro medio, **por fuera de las horas de atención al público (negrilla fuera de texto)** se tramitarán sin excepción al siguiente día hábil, conforme al procedimiento establecido”.*

**Oportunidad de mejora No. 3:** 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.

## **7. INDICADORES**

Teniendo en cuenta el procedimiento de *Gestión de Respuesta Oportuna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias*, y en aras de validar los indicadores asociados al cumplimiento de los criterios de calidad, esta Oficina identificó en el aplicativo ISOLUCION los procesos dentro de la entidad que cuentan con dicha medición; a fin de verificar su aplicación y cumplimiento:

- **Procesos misionales.** (Fecha de consulta: 18-02-2023)

Proceso	Nombre Indicador	Medición	Formula Cálculo	Observaciones OCI
Administración y Mantenimiento de Parques y Escenarios	Oportunidad PQRSD	Mensual	(Cantidad de PQRSD atendidas dentro de los términos de ley / Cantidad de PQRSD allegadas a la STP) *100	El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la <i>Frecuencia de medición</i> . No obstante, al consultar los reportes realizados en el aplicativo, se observa: “No se han encontrado mediciones para el indicador en el rango de fechas especificado”.
	Manejo de plataforma Bogotá Té Escucha (Criterio manejo del sistema)	Trimestral	(Cantidad de radicados cerrados en BTE / Total de los radicados pendientes de cierre en BTE) *100	El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la <i>Frecuencia de medición</i> . No obstante, al consultar los reportes realizados en el aplicativo, se observa: “No se han encontrado mediciones para el indicador en el rango de fechas especificado”.
Fomento de la Actividad Física, el Deporte y la Recreación	Calidad en las PQRDS	Mensual	(No. de respuestas que cumplen con los criterios de calidad / Total de PQRDS de la STRD) *100	El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la <i>Frecuencia de medición</i> . A la fecha, el proceso ha reportado la información correspondiente a los meses de octubre y noviembre de 2023, identificando que no se cuenta con la medición del mes de diciembre 2023.  Respecto a los periodos con reporte, se identificó que no se tuvo cumplimiento de la meta establecida dado que la medición dio menor que la tolerancia Inferior.  Asimismo, se identificó falta de oportunidad en el reporte de la medición, dado que la medición del mes de octubre de 2023 se registró el 05 de enero de 2024; y la del mes de noviembre 2023, se registró el 13 de febrero de 2024. (*)
	Oportunidad en las PQRSD	Mensual	(No. de PQRDS contestadas dentro de términos / No. de PQRDS recibidas en la STRD) *100	El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la <i>Frecuencia de medición</i> . A la fecha, el proceso ha reportado la información correspondiente a los meses de octubre y noviembre de 2023, identificando que no se cuenta con la medición del mes de diciembre 2023.  Respecto a los periodos con reporte, se identificó que no se tuvo cumplimiento de la meta establecida, toda vez que, la medición dio menor que la tolerancia Inferior.  Asimismo, se identificó falta de oportunidad en el reporte de la medición, toda vez que, la medición correspondiente al mes de octubre de 2023 se registró el 05 de enero de 2024; y la del mes de noviembre 2023, se registró el 13 de febrero de 2024. (*)
Diseño y Construcción de Parques y Escenarios	Cumplimiento de calidad en las PQRSD	Mensual	(No. de respuestas que cumplen con los criterios de calidad / total de requerimientos revisados en la STC) *100	El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la <b>Frecuencia de medición</b> . A la fecha, el proceso ha reportado la información correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2023.  Asimismo, respecto a los periodos con reporte, se identificó que el proceso tuvo cumplimiento de la meta establecida.
	Cumplimiento de oportunidad en las PQRSD	Mensual	(No. de PQRDS contestadas dentro de términos / No. de PQRDS recibidas en la STC) *100	El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la <b>Frecuencia de medición</b> . A la fecha, el proceso ha reportado la información correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2023.  Asimismo, respecto a los periodos con reporte, se identificó que el proceso tuvo cumplimiento de la meta establecida.

▪ **Proceso de apoyo:**

Proceso	Nombre Indicador	Medición	Formula Calculo	Observaciones OCI
Servicio al Ciudadano	Alertas preventivas	Mensual	(Número de PQRDS que recibieron alerta preventiva / Número de PQRS que recibieron alerta preventiva y fueron contestadas en término) *100	<p>El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la <i>Frecuencia de medición</i>. A la fecha, el proceso ha reportado la información correspondiente a los meses de noviembre y diciembre de 2023.</p> <p>Respecto a los periodos con reporte, se identificó que no se tuvo cumplimiento de la meta establecida, toda vez que, la medición dio menor que la tolerancia Inferior.</p> <p>Asimismo, se identificó falta de oportunidad en el reporte de la medición, toda vez que, la medición correspondiente al mes de noviembre de 2023 se registró el 17 de enero de 2024; y la del mes de diciembre 2023, se registró el 09 de febrero de 2024. (*)</p>
	Interfaz entre sistemas de información	Mensual	(Número de peticiones radicadas en BTE/ Número de peticiones radicadas por Orfeo) *100	<p>El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la <i>Frecuencia de medición</i>. A la fecha, el proceso ha reportado la información correspondiente a los meses de noviembre y diciembre de 2023.</p> <p>Respecto a los periodos con reporte, se identificó que no se tuvo cumplimiento de la meta establecida, toda vez que, la medición dio menor que la tolerancia Inferior.</p> <p>Asimismo, se identificó falta de oportunidad en el reporte de la medición, toda vez que, la medición correspondiente al mes de noviembre de 2023 se registró el 16 de enero de 2024; y la del mes de diciembre 2023, se registró el 09 de febrero de 2024. (*)</p>
	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 <i>Frecuencia de medición</i>. A la fecha, el proceso ha reportado la información correspondiente a los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2023.</p> <p>Respecto a los periodos con reporte, se identificó que no se tuvo cumplimiento de la meta establecida, toda vez que, la medición dio menor que la tolerancia Inferior.</p> <p>Asimismo, se identificó falta de oportunidad en el reporte de la medición, toda vez que, el proceso realiza el mismo cada dos (2) – periodo vencido, argumentando dicha periodicidad de reporte en el <i>Decreto 491 de 2020</i>, por emergencia sanitaria; medida que fue prorrogada hasta el 30 de junio de 2022, tal como se dispuso en la Resolución 666 de 2022. (*)</p> <p>Por lo anterior, se recomienda al proceso ajustar la ficha técnica del indicador y el reporte de medición del mismo.</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 y	<p>El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la <i>Frecuencia de medición</i>. A la fecha, el proceso ha reportado la información correspondiente a los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2023.</p> <p>Respecto a los periodos con reporte, se identificó que el proceso tuvo cumplimiento de la meta establecida.</p>

Proceso	Nombre Indicador	Medición	Formula Calculo	Observaciones OCI
			manejo del sistema) /Total de requerimientos evaluados en el aplicativo SDQS) *100	No obstante, se identificó falta de oportunidad en el reporte de la medición, toda vez que, el proceso realiza el mismo cada dos (2) – periodo vencido, pese a que el ítem <i>Observaciones Indicador</i> de la <i>Ficha técnica</i> , establece: “ <i>La medición es mes vencido</i> ”. (*)  Por lo anterior, se recomienda al proceso realizar la medición del indicador con base a la periodicidad definida en la <i>Ficha técnica</i> .
	Respuesta Oportuna de PQRDS.	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	El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la <i>Frecuencia de medición</i> . A la fecha, el proceso ha reportado la información correspondiente a los meses de noviembre y diciembre de 2023.  Respecto a los periodos con reporte, se identificó que el proceso se tuvo cumplimiento de la meta establecida.  Asimismo, se identificó falta de oportunidad en el reporte de la medición, toda vez que, la medición correspondiente al mes de noviembre de 2023 se registró el 16 de enero de 2024; y la del mes de diciembre 2023, se registró el 09 de febrero de 2024. (*)  Por lo anterior, se recomienda al proceso ajustar la ficha técnica del indicador y el reporte de medición de este.
	Satisfacción del ciudadano con la atención recibida en los SUPERCADE	Mensual	(No. de ciudadanos satisfechos con la atención recibida en los SUPERCADE/Total de ciudadanos atendidos en los SUPERCADE) *100	El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la <i>Frecuencia de medición</i> . A la fecha, el proceso ha reportado la información correspondiente a los meses de septiembre, octubre, noviembre, y diciembre de 2023 ( <b>este último mes reporta dos (2) mediciones diferentes</b> ).  Respecto a los periodos con reporte, se identificó que el proceso tuvo cumplimiento de la meta establecida.

- **Observación No. 2:** En los registros observados por la Oficina de Control Interno respecto a las mediciones de los indicadores hechas por los procesos (\*), se identificó que hay incumplimiento en la oportunidad del reporte, toda vez que, según lo establecido en el *numeral 4. LINEAMIENTOS GENERALES del Procedimiento Indicadores de Gestión de Procesos. V10: “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 (negrilla fuera de texto) (...)**”*

Asimismo, si bien dentro del procedimiento en mención se establece que “(...) *Cuando los procesos no reportan los datos en el tiempo reglamentario, el responsable asignado por la OAP envía un comunicado solicitando estar al día en las mediciones*”, es importante evaluar la efectividad del seguimiento realizado por la segunda línea de defensa, toda vez que, se evidencia un alto número de indicadores reportados fuera de los términos establecidos.

- **Recomendación No. 2:** Se recomienda a la primera línea de defensa realizar el reporte de las mediciones de los indicadores y el análisis de cumplimiento de la meta, así como la

evaluación de la necesidad de generar o no acciones correctivas. Lo anterior con base en los lineamientos establecidos en el procedimiento del proceso *Planeación de la Gestión*.

Asimismo, se recomienda a la segunda línea de defensa fortalecer su rol de asesoría y acompañamiento a los procesos de primera línea, a fin de generar alertas tempranas respecto a la medición de indicadores, permitiendo con ello tener un alto enfoque preventivo. Lo anterior toda vez que, como se define *Guía Rol de las Unidades u Oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces*: "(...) La 2ª Línea de Defensa, lleva a cabo *autoevaluación permanente de las actividades llevadas a cabo por la 1ª línea de defensa*".

- **Oportunidad de Mejora No. 4:** Se recomienda al proceso de *Gestión de Servicio a la Ciudadanía* en conjunto con la *Oficina Asesora de Planeación* realizar un análisis y validación de los indicadores "*Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas dentro de los términos legales vigentes*" y "*Respuesta Oportuna de PQRDS*", toda vez que los mismos tienen la misma **fórmula de cálculo** establecida: "*(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*"; pero los reportes de mediciones en ISOLUCION son diferentes para ambos.
- **Oportunidad de Mejora No. 5:** Se recomienda a la *Oficina Asesora de Planeación* evaluar la pertinencia de incluir en la *Ficha técnica del Indicador*, la variable "*Fecha de creación*"; con el fin de identificar si el valor inicial o primera medición realizada por el proceso, corresponde a la periodicidad establecida teniendo en cuenta la fecha de creación de este.

Asimismo se recomienda incluir la variable "*Control de cambios*", para poder identificar si en el tiempo, la hoja de la vida y/o ficha técnica del indicador tiene cambios que afecten su medición y/o las variables de reporte.

## 8. RIESGOS

Una vez revisadas las Matrices de Riesgos de Gestión de los procesos del Instituto, esta Oficina se permite manifestar que a la fecha existen cuatro (4) procesos con riesgos asociados al cumplimiento en la oportunidad de respuestas a PQRSD, a saber:

### Procesos misionales:

- **Diseño y construcción de Parques y escenarios:**
  - *Por incumplimiento a la oportunidad de respuesta a las PQRSD*
  - *Por respuestas a requerimientos de los ciudadanos que no cumplen con los criterios de*

*calidad (calidez, claridad, solución de fondo y coherencia)*

- **Administración de Parques y Escenarios:**
  - *Por Incumplimiento a las PQRSD atendidas dentro de los términos legales vigentes*
  - *Por respuestas a requerimientos de los ciudadanos que no cumplen con los criterios de calidad (calidez, claridad, solución de fondo y coherencia))*
  
- **Fomento de la actividad física, el deporte y la recreación:**
  - *Por Incumplimiento a la oportunidad de respuesta a las PQRDS*
  - *Por respuestas a requerimientos de los ciudadanos que no cumplen con los criterios de calidad (calidez, claridad, solución de fondo y coherencia)*

### **Procesos de apoyo:**

- **Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía:**
  - *Por Gestión inoportuna de las PQRDS*

Por lo anterior, esta Oficina mediante el reporte de la primera línea de defensa y la información reportada en el aplicativo ISOLUCION, evaluó los soportes definidos por cada uno de los procesos para el control de los riesgos identificados y las acciones asociadas al control para el cumplimiento de estos. Asimismo, se realizó la validación de los resultados de las mediciones de los indicadores asociados a los riesgos.

En concordancia con los soportes reportados por la primera línea de defensa y el seguimiento hecho por la OCI; esta Oficina se permite manifestar que:

- i. En la actualización surgida para los mapas de riesgos de gestión de la entidad se evidenció que, el proceso *Fomento de la actividad física, el deporte y la recreación* no estableció las variables “*Nombre del indicador, y Formula del indicador*” para los riesgos “*POR Incumplimiento a la oportunidad de respuesta a las PQRDS*”, y “*POR respuestas a requerimientos de los ciudadanos que no cumplen con los criterios de calidad (calidez, claridad, solución de fondo y coherencia)*”, como se evidencia en la matriz de riesgos del proceso con fecha de actualización 23 de noviembre de 2023.
  
- ii. El proceso *Administración y mantenimiento de parques y escenarios* no allegó los soportes de cumplimiento de las actividades definidas en el plan de acción, ni de los indicadores asociados para la medición de estas, para los riesgos: “*POR Incumplimiento a las PQRSD atendidas dentro de los términos legales vigentes*” y “*POR respuestas a requerimientos de los ciudadanos que no cumplen con los criterios de calidad (calidez, claridad, solución de fondo y coherencia)*”

- iii. Se evidenció que el proceso de *Fomento de la actividad física, el deporte y la recreación* tuvo la materialización del riesgo “*POR Incumplimiento a la oportunidad de respuesta a las PQRDS*”. Asimismo, se identificó la materialización del riesgo “*POR Gestión inoportuna de las PQRDS*” perteneciente al proceso de *Gestión de Servicio a la Ciudadanía*.

Lo anterior permite reiterar y evidenciar que la fecha los controles establecidos para garantizar la gestión oportuna de las PQRSD de la entidad no presentan la efectividad requerida para la mitigación del riesgo. En virtud de lo anterior, se recomienda:

**Recomendación No. 3:** Evaluar las causas definidas para los respectivos riesgos, asegurando que las mismas estén alineadas con la estructura definida en la *Guía de Administración de Riesgos del DAFP V6*, la cual establece que, en su descripción se debe relacionar las razones por la cuales se puede presentar el riesgo.

**Recomendación No. 4:** Analizar y/o fortalecer los controles asociados a los riesgos, toda vez que, como se ha reiterado en los Informes anteriores, los mismos no tienen un impacto en la mitigación del riesgo, ni dan cuenta de la efectividad del control frente a las situaciones presentadas.

**Recomendación No. 5:** Que el Plan de acción definido para cada uno de los riesgos, cumpla con en estructura y de manera conceptual como herramienta de planificación para la gestión y control de las acciones definidas en la matriz vigente para cada proceso; con base en lo establecido en la *Guía de Administración de Riesgos del DAFP V6*.

**Recomendación No. 6:** Se sugiere a la Segunda línea de defensa (Oficina Asesora de Planeación) fortalecer su rol de asesoría, acompañamiento y monitoreo a los procesos de primera línea, a fin de generar alertas tempranas respecto a los riesgos materializados, toda vez que, según lo establecido en el esquema de líneas de defensa de la *Guía Rol de las Unidades u Oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces*, es la segunda línea de defensa quien deberá contar con esquemas de seguimiento o autoevaluación permanente de la gestión, con el fin de orientar y generar alertas a las personas que hacen parte de la 1ª línea de defensa, así como a la Alta Dirección (Línea Estratégica).

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Atender las observaciones y oportunidades de mejora citadas en el presente informe, elaboradas como resultados del seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD radicadas en el Instituto por la ciudadanía y demás partes interesadas, correspondiente al periodo comprendido entre 01 de julio y el 31 de diciembre

de 2023.

- Analizar y fortalecer los controles establecidos para los riesgos asociados con el incumplimiento a la oportunidad de respuesta a las PQRSD, los cuales se vienen materializando en la entidad de manera recurrente; lo anterior con el fin de garantizar que los controles establecidos presenten la efectividad requerida para la mitigación de estos.
- Es importante que los líderes de proceso, como primera línea de defensa, profundicen en el análisis de las causas asociadas a los riesgos, frente al contexto del proceso y las actividades propias de los procedimientos, aspectos que facilitan la identificación de riesgos y el diseño de controles.
- Validar con los responsables de los procesos los correos electrónicos de respuesta a los peticionarios, y establecer el control y seguimiento que permita identificar el número de radicado y la fecha la respuesta tanto en ORFEO, como en la base de datos.

NOTA: Las observaciones y recomendaciones presentadas por la Oficina de Control Interno en sus informes tienen como fin 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, gestionarlas de manera adecuada, oportuna y preventiva, a 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,

**Original firmado.**

**MARY LUZ MUÑOZ DURÁN**

Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** Gina Eneida Gómez Rivera, Andres Torres Eusse – OCI