

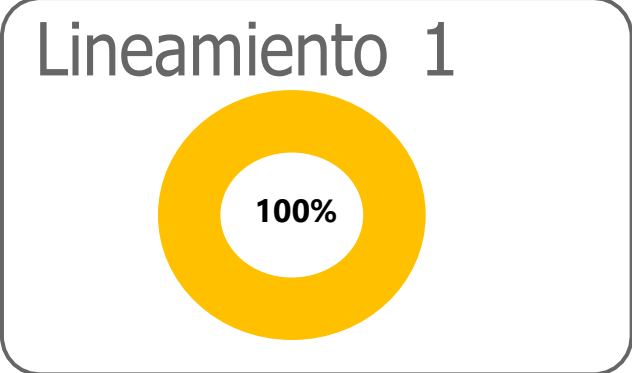
Defensor de la Ciudadanía

Instituto Distrital de Recreación y Deporte -
IDRD



Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



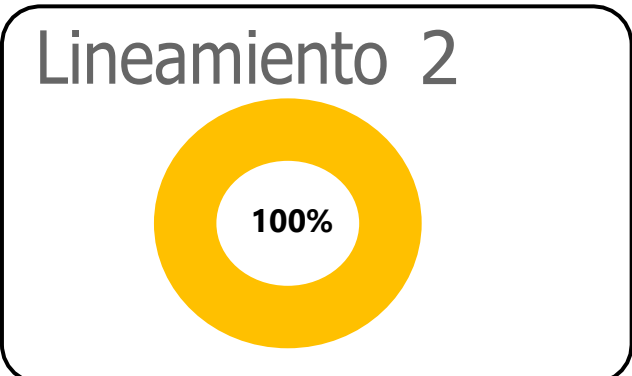
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Relación con la Oficina de Transformación Digital TIC y Registraduría
En el marco de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, se coordinó con la Oficina de Transformación Digital y TIC, así como con la Registraduría, para validar automáticamente cédulas y otros documentos. En el segundo semestre de 2025, se verificaron 32.537 perfiles.

Ferias de Servicios
Se participó en 231 Ferias de Servicios, atendiendo a 7.684 personas durante el mismo período.

Atención Presencial
Se atendieron 4.475 personas en los puntos de la RedCade y en la sede principal del IDRD.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Cualificación de Equipos
Se cualificaron los equipos para aplicar los protocolos de atención a la ciudadanía.

Diagnóstico y Articulación
Se recopilaron soportes y se avanzó en la articulación de políticas Estado-Ciudadanía, identificando oportunidades de mejora con el monitoreo de PQRSD.

Acceso a la Información
Se actualizó el Esquema de Publicaciones y se unificó la resolución de gestión de la información.

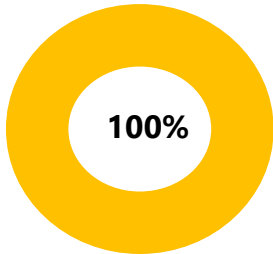
Acceso a Trámites
Se inició el mapeo de la oferta institucional y se definieron acciones para la racionalización de trámites 2026.

Creación de la Oficina de Relacionamiento Integral
En noviembre, se creó la Oficina de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3

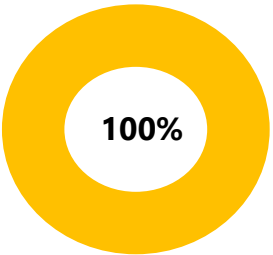


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Apropiación de Recursos
El Instituto Distrital de Recreación y Deporte asigna en su presupuesto anual los recursos necesarios para cumplir las metas del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, incluyendo tanto recursos de inversión como de funcionamiento. En el segundo semestre de la vigencia, se contó con contratos de prestación de servicios profesionales, apoyo a la gestión y personal de planta, facilitando el cumplimiento de las metas establecidas..

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1

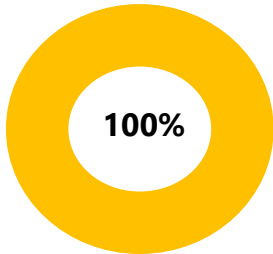


Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Talleres de Lenguaje Claro
Se implementaron talleres abiertos de lenguaje claro para mejorar la comunicación escrita y verbal, dirigidos a personal de atención presencial y telefónica, con una asistencia total de 704 personas.
Traducción a Lenguaje Claro
Se tradujeron a lenguaje claro la Cartilla de Nuevos Talentos, el Micrositio de Ciclovía, el Protocolo PAE y las preguntas frecuentes del Chatbot.
Recomendaciones
Se sugiere realizar talleres con grupos más pequeños y continuar con la capacitación de servidores y contratistas. También se recomienda revisar periódicamente los contenidos y respuestas a PQRS, garantizando calidad y accesibilidad.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

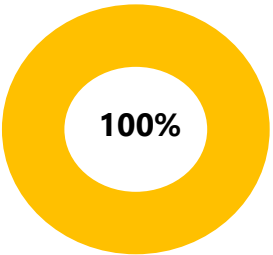


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Revisión de Procedimientos Internos
Se revisaron los procedimientos para garantizar una atención rápida y efectiva a las denuncias por presuntos actos de corrupción, específicamente el procedimiento de "Gestión de respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias", que establece el traslado inmediato de estas peticiones a la Oficina de Control Interno Disciplinario

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Talleres y Capacitación
Mejorar la asistencia a los talleres, incluyendo funcionarios y contratistas, a través de memorandos a todas las áreas sobre la gestión de derechos de petición (generalidades y plazos de respuesta).

Continuar con las capacitaciones al personal de Bogotá Te Escucha para asegurar el cargue oportuno de respuestas.

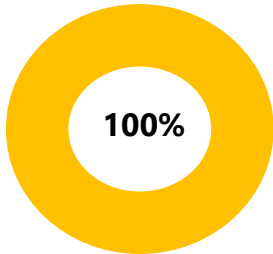
Mantener las capacitaciones mensuales a contratistas de los supercades sobre el registro y seguimiento de peticiones en Bogotá Te Escucha.

Realizar talleres por separado en cada Área y Dependencia para garantizar la asistencia.

Informes
Promover el acceso al informe mensual de PQRSD y de acceso a la información en la página web, para que cada Área y Dependencia conozca el comportamiento de las peticiones.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Se implementó una base de datos estructurada que permite el seguimiento y monitoreo diario al cargue oportuno de las respuestas a las peticiones ciudadanas.

De manera diaria, se envían alertas preventivas tanto a los responsables de elaborar las respuestas como a los usuarios del sistema Bogotá Te Escucha de todas las áreas y dependencias, con el fin de garantizar el cargue oportuno de la información en el aplicativo.

Adicionalmente, se elaboran informes mensuales de calidad, mediante los cuales se informa a todas las áreas y dependencias sobre el nivel de cumplimiento de los seis (6) criterios de calidad, evaluados al 100 % de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2

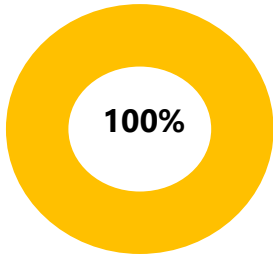


Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Defensor de la Ciudadanía
La Resolución IDRD 252 de 2016 delega la función de Defensor de la Ciudadanía en el cargo de Secretario General, actualmente ocupado por Gabriel Ernesto Lagos Medina.
No se han realizado cambios en esta delegación.
Contacto:
Correo: gabriel.lagos@idrd.gov.co
Teléfono: (601) 6605400 Ext. 242 - 243

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1

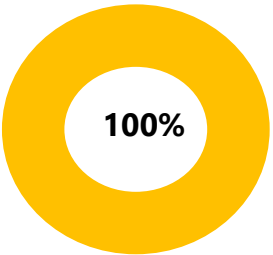


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Socialización en Redes Sociales
Se socializaron en redes sociales piezas comunicativas sobre los canales de atención del IDRD y el Modelo de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2

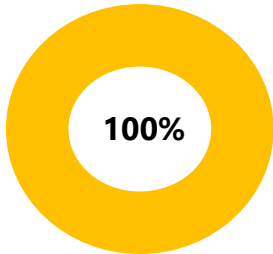


Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Se realizaron sesiones de capacitación mensuales con el equipo de atención presencial que brinda servicios en los 6 Supercades, en donde se fortalecieron habilidades para mejorar la atención, temas de acercamiento a la discapacidad, manual de servicio, lenguaje claro y protocolos de atención.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3

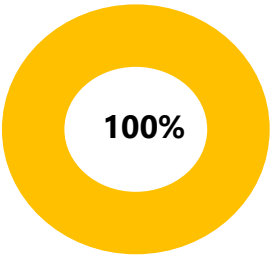


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Se asiste a capacitaciones de la Alcaldía Mayor en tema de manejo funcional del Bogotá Te Escucha y generación de reportes para el Administrador de la entidad.
Se realizan talleres y sensibilizaciones a los usuarios del Bogotá Te Escucha de las Áreas y Dependencias para el correcto manejo del aplicativo.
Se realizan talleres sobre el manejo del Bogotá Te Escucha a todos los contratistas de los supercades y anfitriones de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Canales de Contacto
El IDRD ofrece atención presencial en la Sede Central y SuperCades (L-V 7am-4:30pm, Sáb 8am-12m). Además, está disponible digitalmente a través de Bogotá Te Escucha, el sitio web, chatbot Monse, redes sociales y el correo serviciociudadania@idrd.gov.co
. También se brinda orientación telefónica al 6605400 ext. 251-252.

Observaciones
Se detectó alta demanda en el SuperCADE 20 de Julio y baja afluencia en Manitas, lo que sugiere la necesidad de descentralizar más servicios y mejorar los canales virtuales.

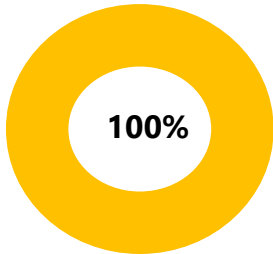
Recomendaciones

Analizar la demanda por localidad y optimizar los recursos.

Fomentar el uso de puntos con baja demanda y potenciar el correo electrónico para respuestas más rápidas.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

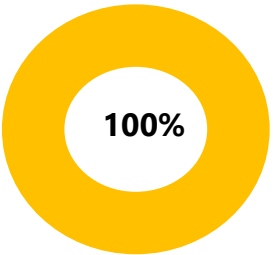
Para la vigencia 2025 se registró y culminó la Estrategia de Racionalización del OPA (Otro Proceso Administrativo) “Uso de piscinas – práctica libre”, la cual fue reportada en el SUI del DAFP.

El trámite se encuentra virtualizado y disponible para los usuarios en el Portal Ciudadano de la entidad:
<https://portalciudadano.idrd.gov.co/parques/natacion>

Actualmente, todos los trámites y OPA (Departamento Administrativo de Función Pública) registrados en el SUI (Sistema Único de Información de Trámites) cuentan con procesos de digitalización implementados.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1

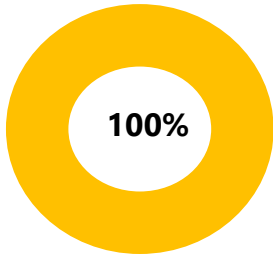


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

Participación del Defensor
El Defensor ha participado en las sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, donde se ha presentado y discutido información sobre el Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se ha realizado el seguimiento a los compromisos adquiridos para su implementación

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

Asistencia a Comisiones Intersectoriales
El Defensor asiste a las Comisiones Intersectoriales de Servicio a la Ciudadanía convocadas por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor del Distrito.