

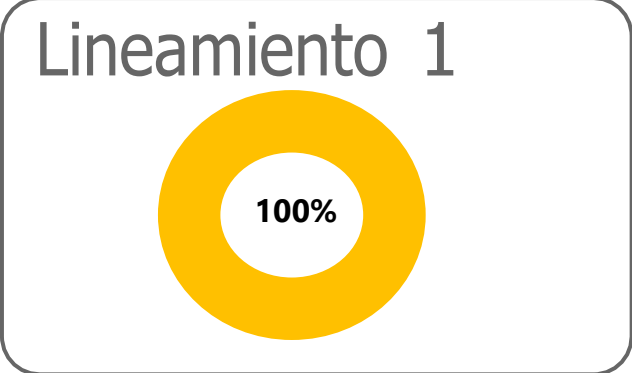
Defensor de la Ciudadanía

Instituto Distrital de Recreación y Deporte -
IDRD



Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD

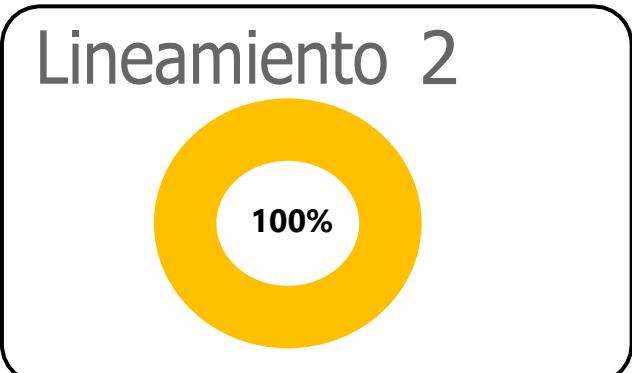
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, el IDRD fortaleció la atención a la ciudadanía mediante la validación automática de 45.819 perfiles en coordinación con la Registraduría y la Oficina de Transformación Digital y TIC. Además, participó en cinco Ferias de Servicios, atendió 7.573 personas de manera presencial en la RedCADE y Centros Felicidad (CEFE), y respondió 3.582 llamadas a través de sus canales telefónicos. Asimismo, reforzó la Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía con la vinculación de “Anfitriones del Servicio” para mejorar la orientación y acompañamiento a los usuarios.

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



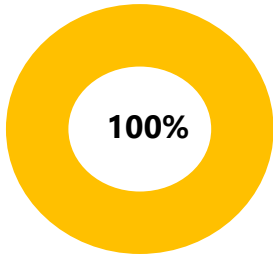
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, la Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía fortaleció la atención y el acceso a los servicios del IDRD mediante su participación en cinco Ferias de Servicios, la implementación de puntos de atención itinerante en distintas localidades y el fortalecimiento de los canales presenciales en RedCADE y Centros Felicidad (CEFE). Además, mejoró la experiencia de servicio con la vinculación de Anfitriones del Servicio y consolidó la articulación institucional para optimizar la gestión ciudadana y la atención de las PQRS

Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRDR

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

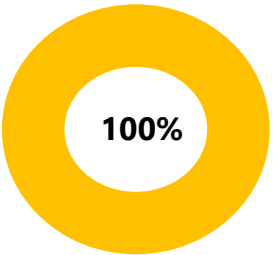


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2026, el IDRDR garantizó recursos humanos y financieros para fortalecer la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Esto permitió mejorar la operación de los canales de atención presencial y territorial, la participación en Ferias de Servicios, la atención en SuperCADE y CEFE, y el desarrollo de puntos de atención itinerante. Asimismo, se vincularon Anfitriones del Servicio para brindar orientación y acompañamiento a la ciudadanía, contribuyendo a una mejor experiencia de atención y al cumplimiento de las metas institucionales.

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

Lineamiento 1



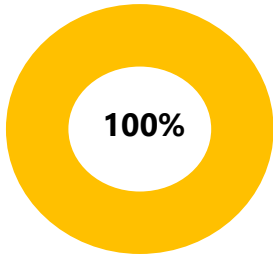
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, el IDRDR fortaleció la atención a la ciudadanía mediante acciones de lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos. Se elaboraron piezas de comunicación más comprensibles e inclusivas, se capacitó al equipo de la ORIC en estos temas y se brindó acompañamiento a otras dependencias del Instituto para promover su aplicación en los diferentes procesos y escenarios de atención.

Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD

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

Lineamiento 2

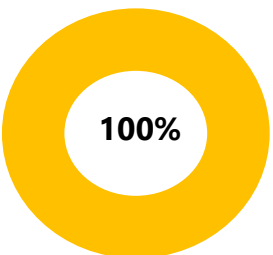


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, el IDRD fortaleció los mecanismos de denuncia y protección a denunciantes en cumplimiento de la Directiva 005 de 2023. Para ello, adoptó un procedimiento para la gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, diseñó un acuerdo de confidencialidad para garantizar la reserva de la información y formuló lineamientos para proteger la identidad y los datos personales de los denunciantes, reforzando la confianza y seguridad en los canales institucionales de denuncia.

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

Lineamiento 3

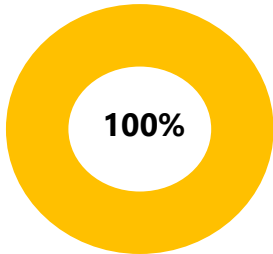


Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2026, el IDRD fortaleció la gestión y el seguimiento de las PQRSD mediante la divulgación de informes periódicos sobre peticiones ciudadanas y acceso a la información pública. Asimismo, promovió la socialización de los resultados de calidad de las respuestas y profundizó el análisis de tendencias, causas y oportunidades de mejora, generando recomendaciones para optimizar la calidad, oportunidad y claridad de la atención a la ciudadanía y fortalecer los procesos internos relacionados con el servicio y la gestión documental.

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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, la ORIC fortaleció el seguimiento y monitoreo de las peticiones ciudadanas mediante herramientas de control, alertas preventivas y el análisis permanente de las respuestas registradas en Bogotá Te Escucha. Además, evaluó mensualmente la calidad de las respuestas, realizó mesas de seguimiento con las dependencias que presentaban oportunidades de mejora y formuló recomendaciones para garantizar respuestas más oportunas, claras y de calidad, mejorando la experiencia de la ciudadanía en su relación con el IDRD.

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

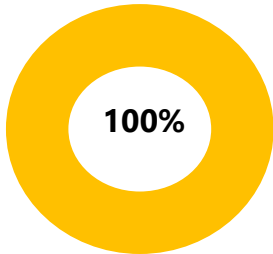


Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Gabriel Lagos Medina
correo: Gabriel.lagos@idrd.gov.co
Cel: 3125976346

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

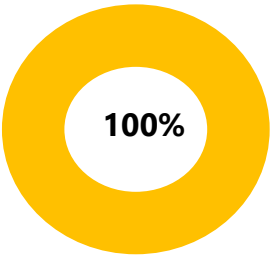


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, el IDRD fortaleció la divulgación de los derechos y deberes de la ciudadanía y de los canales de atención institucionales mediante la publicación de piezas comunicativas en lenguaje claro. Estas acciones, difundidas a través de la página web, redes sociales, pantallas informativas y otros medios, facilitaron el acceso a la información, promovieron el uso adecuado de los canales de atención y fortalecieron la relación entre la ciudadanía y la entidad.

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



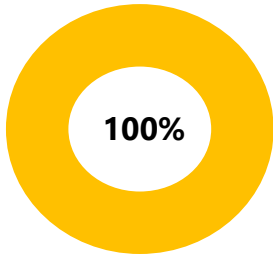
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, la ORIC fortaleció la cultura de servicio a la ciudadanía a través de jornadas de capacitación, acompañamiento y seguimiento dirigidas a diferentes dependencias del IDRD. Estas acciones incluyeron formación en atención a la ciudadanía, lenguaje claro, accesibilidad, enfoque de derechos y gestión de PQRS, así como el fortalecimiento continuo de competencias del equipo ORIC y de los Anfitriones del Servicio, contribuyendo a una atención más cercana, inclusiva, oportuna y de calidad.

Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD

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

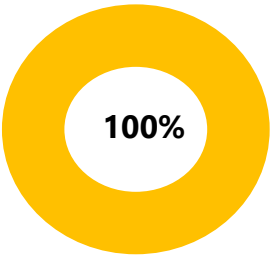


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2026, el IDRD fortaleció la gestión de las peticiones ciudadanas mediante la promoción y capacitación sobre el sistema Bogotá te Escucha. Además, desarrolló jornadas de socialización para las diferentes dependencias y difundió piezas comunicativas sobre el uso adecuado de la plataforma, contribuyendo a mejorar la calidad, oportunidad y trazabilidad de las respuestas, así como la atención centrada en la ciudadanía.

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



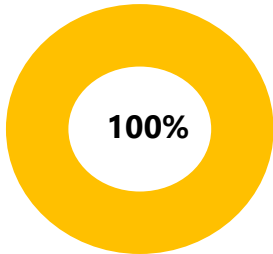
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, el IDRD fortaleció sus canales de atención a la ciudadanía mediante la habilitación de nuevos puntos de atención en los CEFE, la implementación de puntos de atención itinerante en diferentes localidades y el mejoramiento del canal virtual. Asimismo, optimizó la atención telefónica con la puesta en marcha de un conmutador institucional, facilitando una atención más oportuna, accesible y cercana a la ciudadanía, en cumplimiento del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD

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

Lineamiento 2

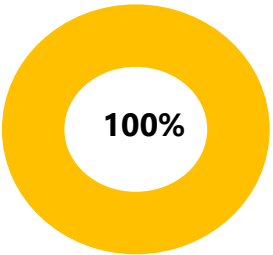


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, el IDRD fortaleció las estrategias de racionalización y digitalización de trámites mediante la actualización de la información del trámite en el SUI, la ampliación de los puntos de atención, incluidos los de Ferias de Servicios y atención itinerante, y el mejoramiento de los canales presenciales y virtuales. Además, difundió piezas informativas sobre el Pasaporte Vital en lenguaje claro, facilitando el acceso a la información y promoviendo una relación más ágil, accesible y cercana entre la ciudadanía y la entidad.

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

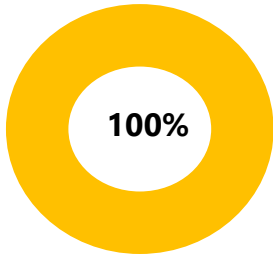


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

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.