

Reporte Año 2025 Semestre 1

# Defensor de la Ciudadanía

Instituto Distrital de Recreación y Deporte -  
IDRD



## Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRDR

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.

### Lineamiento 1



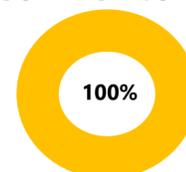
#### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

---

Se realizaron dos (2) mesas de trabajo como fortalecimiento al plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el producto planteado es el fortalecimiento del canal virtual para la interacción con la ciudadanía, el producto esperado está en disponer de una herramienta tecnológica que permita el registro para la solicitud de trámites y servicios del IDRDR en el Portal Ciudadano.

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

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 1 Lineamiento 2

---

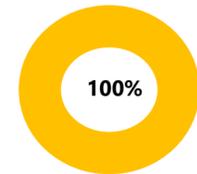
Como resultado de las mesas de trabajo desarrolladas, se han logrado avances para la elaboración del diagnóstico sobre las políticas Estado-ciudadanía con las diferentes áreas que tienen injerencia en los diferentes aspectos de las políticas de Participación Ciudadana, Transparencia y Acceso a la Información Pública, Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites. A partir de la consolidación de este diagnóstico se definirá el plan de acción con miras al logro en la implementación y articulación de estas políticas en pro de una mejor atención y servicio a los ciudadanos.

Así mismo, se solicitó a las áreas que tienen injerencia en las políticas que hacen parte del modelo, iniciar con su autodiagnóstico para lo cual se propuso matriz que debe ser diligenciada y ajustada según su que hacer.

## 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

---

El Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDRD, apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las metas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, dentro de los cuales se encuentra tanto recursos de inversión como de funcionamiento. En lo concerniente al primer semestre de la vigencia 2025, se cuenta con los contratos de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión, así como personal de planta que facilita 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

---

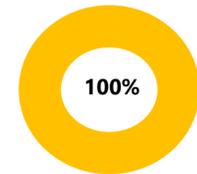
Teniendo en cuenta las necesidades de la ciudadanía frente al acceso a la información y que cumpla con los criterios de calidad como son: Claridad, coherencia, calidez y oportunidad, se diseño cronograma de talleres sobre lenguaje claro dirigido a los colaboradores(as) del instituto, los cuales se desarrollarán en el segundo semestre de 2025

Así mismo, dentro del proceso de cualificación de servidores y contratistas del proceso de gestión de servicio a la ciudadanía y dando cumplimiento al Programa de Transparencia y Ética Pública de la entidad, se reciben capacitaciones sobre los siguientes temas: conoce y conecta con la ciudadanía, protocolos de servicio a la ciudadanía y explorando mis emociones en el servicio. Cabe resaltar, que estas capacitaciones son realizadas por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

## Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR

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

---

Se revisaron los procedimientos internos para asegurar la rápida y efectiva atención a las denuncias por presuntos actos de corrupción, específicamente el procedimiento denominado Gestión de respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y o sugerencias en el cual se observan lineamientos para el traslado inmediato de este tipo de peticiones a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

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

### Lineamiento 3



#### Observaciones Función 2 Lineamiento 3

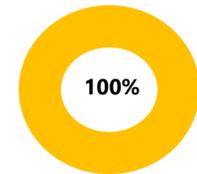
---

Durante el primer semestre 2025, se llevaron a cabo diversas iniciativas para mejorar la gestión de PQRSD. Se realizaron tres (3) talleres de sensibilización dirigidos a colaboradores (servidores y contratistas) encargados de la gestión de peticiones para reforzar la importancia de proporcionar respuestas que cumplan con los criterios de calidad y oportunidad. Los talleres que se realizaron son los siguientes: Criterios de calidad, evaluación y términos de respuestas a las PQRSD, Taller sobre el aplicativo de Bogotá Te Escucha, estos fueron dirigidos a la Subdirección Técnica de Parques y Subdirección Técnica de Recreación y Deportes.

## Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD

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 socializa por medio de Redes sociales diferentes piezas comunicativas sobre el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, Decálogo de buenas practicas en el servicio, Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la información Pública.

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

---

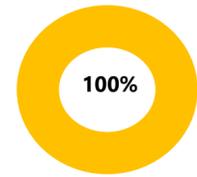
De acuerdo con lo estipulado en la Resolución 252 de 2016, se delega la función de Defensor de la Ciudadanía en el cargo de Secretario General del IDRD, el cual es ejercido actualmente por el doctor Gabriel Ernesto Lagos Medina.

Correo Defensor de la Ciudadanía: [gabriel.lagos@idrd.gov.co](mailto:gabriel.lagos@idrd.gov.co)  
Correo de Comunicaciones Oficiales: [idrdcorrespondencia@idrd.gov.co](mailto:idrdcorrespondencia@idrd.gov.co)  
Contacto: (601) 6605400 Ext. 242 - 243

## Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD

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



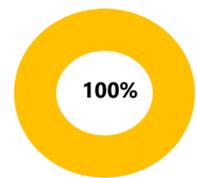
#### Observaciones Función 4 Lineamiento 1

---

Se socializó por medio de Redes Sociales piezas comunicativas sobre los canales de atención del IDRD, Portal Ciudadano, Política Pública de Servicio a 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

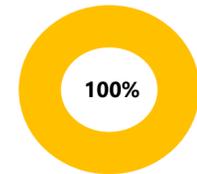
---

Todos los colaboradores del proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía participaron en las cualificaciones en temas de servicio a la ciudadanía realizados por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Así mismo, mensualmente se realizan reuniones con los funcionarios y contratistas que brindan atención en los puntos de la RedCade y la sede principal del IDRD. En esta actividad se desarrollan charlas y talleres de sensibilización sobre protocolos de atención con enfoque preferencial y diferencial, lengua de señas, manual de servicio a la ciudadanía y lineamientos sobre el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

## 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



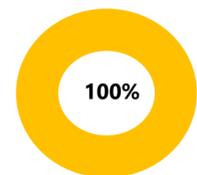
#### Observaciones Función 4 Lineamiento 3

---

Se realizaron talleres dirigidos a colaboradores y colaboradoras del IDRD sobre los términos de respuestas de las PQRSD, Canales de Atención y sus generalidades.

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

---

En el IDRD contamos con diferentes canales de atención dispuestos a la atención y recepción de PQRSD, trámites y solicitudes por parte de la ciudadanía como son:

##### Medios Digitales:

Correos Institucionales: [idrdcorrespondencia@idrd.gov.co](mailto:idrdcorrespondencia@idrd.gov.co); [serviciociudadania@idrd.gov.co](mailto:serviciociudadania@idrd.gov.co)

Por medio de estos correos, se pueden radicar las PQRSD, solicitar información sobre trámites y servicios.

##### Atención Presencial:

Atendemos de manera presencial en los siguientes puntos SuperCade: Manitas, 20 de Julio, Suba, CAD, Américas, Bosa, y en la sede principal del IDRD ubicada en la Calle 63 No. 59 A 06.

##### Atención Telefónica:

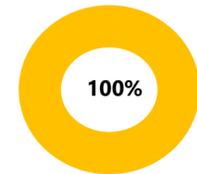
Nuestra línea de atención telefónica es: 6605400 Ext. 251 - 252 y línea gratuita 018000113199

Adicionalmente, en la página web del IDRD contamos con nuestro asistente virtual (Chatbot) "Monse" donde se

## Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR

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

### Lineamiento 2



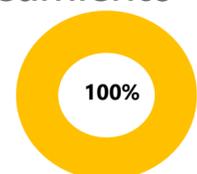
#### Observaciones Función 5 Lineamiento 2

---

Dentro de la estrategia de racionalización de trámites, se ha venido fortaleciendo la página web Portal Ciudadano en materia de validación, verificación y eliminación de los perfiles registrados. También se ha logrado la interoperabilidad entre el Sistema de Gestión Documental Orfeo y "Bogotá te Escucha" facilitando la gestión de las peticiones ciudadanas.

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

---

El Defensor de la Ciudadanía participó en dos (2) Comités de Gestión y Desempeño que fueron realizados los días 26 y 28 de febrero; y el día 21 de mayo de 2025.

## Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR

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

---

El día 18 de marzo de 2025 el Dr. Gabriel Ernesto Lagos Medina, como Defensor de la Ciudadanía del IDR, asistió a la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía convocada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá.