



INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRD
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE
PQRDS RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA
VIGENCIA 2021 DEL IDRD

Marzo - 2022



TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES.....	3
2. OBJETIVOS Y ALCANCE.....	3
3. CRITERIOS DE INFORME	3
4. METODOLOGÍA.....	4
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	4
6. RIESGOS Y CONTROL.....	22
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	25

1. GENERALIDADES

La Oficina de Control Interno-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, *“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 cuarto del artículo 22 de la Resolución 331 del Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD de 2019¹ y el Plan Anual de Auditorías-PAA 2022 aprobado en Comité Institucional de Coordinación de Control Interno-CICCI No. 1 del 25 de enero; realizó el seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD para el segundo semestre de la vigencia 2021.

2. OBJETIVOS Y ALCANCE

Realizar el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRDS radicadas en el Instituto, a través del aplicativo *“Bogotá te Escucha”* y el Sistema de Información ORFEO por la ciudadanía y demás partes interesadas, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua del Instituto. El alcance se circunscribe al periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021, con base en la información del semestre señalado se pretende:

- Verificar la existencia de respuesta a las solicitudes (PQRSD) presentadas por la ciudadanía y partes interesadas.
- Comprobar la oportunidad en los tiempos de respuesta.
- Verificar la coherencia en la respuesta de fondo respecto de la solicitud presentada.

3. CRITERIOS DE INFORME

- Decreto 124 de 2016, *“Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2”*.
- Decreto 1081 de 2015, *“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”, artículos 2.1.4.1. a 2.1.4.7.*
- Decreto 371 de 2010, *“Establece los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”, artículo 3°.*
- Guía para la implementación de los estándares de excelencia de servicio al ciudadano y herramientas de gestión PQRSD. Política Nacional del Servicio al Ciudadano CONPES 3785 de 2013 a cargo del Departamento Nacional de Planeación-DNP. Estándar 26: Implementar acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo con los términos establecidos en la Ley.

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



- Lineamiento Procedimiento de Gestión de respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias. Literal K: Siempre que se dé respuesta a las PQRDS, el usuario de Bogotá Te Escucha de cada área y/o dependencia es la responsable de cargar de manera inmediata el soporte de la respuesta a Bogotá Te Escucha.
- Política de operación del Procedimiento de Atención a Entes Externos de Control: La OCI a la fecha realiza direccionamiento de las solicitudes, y seguimiento al trámite, las dependencias son responsables de atender oportunamente el requerimiento realizado por los entes externos que controlan la gestión del Instituto.

4. METODOLOGÍA

A través de memorando 20221500072703 se requirió al área que lidera el proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía la siguiente información:

- Matriz de PQRS
- Encuestas de percepción
- Soportes de seguimiento a PQRS
- Informes mensuales y trimestrales de PQRS (segundo semestre 2021)
- Autoevaluaciones
- Indicadores y su monitoreo
- Divulgaciones y socializaciones al interior de la entidad de PQRS y defensor del Ciudadano
- Divulgaciones y socializaciones a la ciudadanía de PQRS y defensor del Ciudadano
- Asistencia y participación en los eventos programados por la delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.

La Secretaría General del IDRD dio respuesta a los requerimientos de información, mediante memorando 20213500053923 del 12 de febrero de 2022, cuyos datos se utilizaron por parte de la OCI, para efectuar el presente seguimiento.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

En cumplimiento del artículo 3° del Decreto 371 de 2010 *“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”*, se verificó su cumplimiento, con base en la información suministrada por el proceso Servicio a la Ciudadanía, el cual cuenta con caracterización publicada en el Sistema de Información ISOLUCION y relaciona como objeto: *“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”*. Se encontró el documento denominado *“Manual de Servicio a la Ciudadanía”*, versión 2, cuyo objeto es: *“Establecer las actividades para que los servidores públicos y contratistas del IDRD conozcan sobre el que hacer y cómo 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 el procedimiento “Gestión de respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias” versión 17, con el objetivo de “Establecer las actividades y responsables de gestionar, tramitar, asignar, trasladar, hacer seguimiento y evaluar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias formulados ante el Instituto Distrital de Recreación y Deporte por medio de cualquiera de los medios oficiales, de acuerdo con lo dispuesto en las normas legales vigentes”.

Idoneidad: A efectos de revisar la idoneidad de los colaboradores que prestan sus servicios en el proceso, se procedió a revisar los contratos (IDRD-CTO-1194-2021, IDRD-CTO-1121-2021, IDRD-CTO-1197-2021, IDRD-CTO-1196-2021, IDRD-CTO-0477- 2021, IDRD-CTO-1191-2021, IDRD-CTO-1189-2021), en los cuales, al revisar el contenido de cada uno de los expedientes contractuales, se observó que cada contrato cuenta con las certificaciones de idoneidad expedidas por parte del ordenador de gasto. De otra parte, se para el segundo semestre de 2021, se conocieron las temáticas a las cuales asistieron colaboradores del proceso:

Tabla No. 1 - Relación de Temáticas

Fecha	Detalle
26/07/2021	Capacitación Creando confianza.
26/08/2021	Capacitación Ética y Transparencia
27/08/2021	Taller parque y escenarios preguntas frecuentes de ciudadanos
16/09/2021	Capacitación para administradores del Sistema Distrital para la gestión de REPORTE en Bogotá te escucha.
24/09/2021	Taller de lenguas de señas.
25/10/2021	Cualificación: Didácticas para una ciudadanía inconforme y énfasis en el coaching organizacional.

Fuente: Información extraída de base de datos suministrada por el área mediante memorando No. 20222400084283

Al respecto, se evidenció la relación de dos (2) matrices en Excel, en la cuales se registra la medición de la satisfacción a través de las encuestas aplicadas a los ciudadanos que visitan los 6 SuperCADE y a la sede administrativa. De acuerdo con la información reportada, para la entrega de información en los SuperCADE, fueron aplicadas cuatro mil seiscientos siete encuestas (4.607) a los usuarios, y para el servicio entrega del Pasaporte Vital, se aplicaron dos mil cuatrocientos (2.401) encuestas para el periodo evaluado. Se observó documento en el cual se consolidaron los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a peticionarios que presentaron PQRS ante la entidad en cuatro aspectos: Oportunidad, coherencia, claridad y cordialidad. Igualmente se observaron los informes de las encuestas aplicadas a los ciudadanos que se acercaron a los puntos de atención del Instituto, en relación con los servicios prestados: Reporte de entrega de información y entrega del pasaporte vital.

De acuerdo con los datos reportados, se evidenció el grado de satisfacción de las respuestas dada por los usuarios de acuerdo con elementos como el “Reporte de entrega de información” y “Entrega de pasaporte vital”, así:

Tabla No. 2 - Síntesis grado de Satisfacción de Reporte de Entrega de Información

Mes	¿Le fue Clara la Información Suministrada?		Califique la atención Recibida		¿Conoce la página web del IDRD?	
	SI	No	Buena	Excelente	SI	NO
Julio	807	0	2	805	524	283
Agosto	774	1	1	774	417	358
Septiembre	938	1	0	939	459	480
Octubre	855	1	2	854	462	394
Noviembre	819	0	0	819	461	358
Diciembre	411	0	3	408	231	180

Fuente: Información extraída de base de datos suministrada por el área mediante memorando No. 20222400084283

Tabla No. 3 - Síntesis grado de Satisfacción de Entrega de pasaporte vital

¿Cómo se enteró del servicio pasaporte vital?		Mes	¿Le fue clara la información suministrada referente a los beneficios de pasaporte vital?		Califique la atención Recibida			
			SI	NO	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Gestión de Auxiliares de información del IDRD	2132	Jul	330	0	330	0	0	0
Por la Página web del IDRD	148	Ago	464	0	463	1	0	0
Por un Beneficiario	92	Sep	491	0	488	1	1	1
Por publicidad de IDRD	21	Oct	410	0	410	0	0	0
Otro	5	Nov	449	0	448	0	0	1
Por una empresa vinculada	3	Dic	257	0	256	1	0	0

Fuente: Información extraída de base de datos suministrada por el área mediante memorando No. 20222400084283

De otra parte, además de la caracterización, el manual y el procedimiento, el Instituto cuenta con los siguientes documentos incluidos en el proceso Servicio a la Ciudadanía²:

² <https://isolucion.idrd.gov.co/Isolucion4IDRD/Documentacion/frmListadoMaestroDocumentos.aspx?CodProceso=MjUy&Accion=Consultar>.

- Formato información de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia versión 6.
- Formato único de petición, quejas, reclamos y/o sugerencias.
- Resolución 252 de 2016, *“Por la Cual se delega la función de Defensor”*.
- Resolución 331 de 2019 *“Por medio de la cual se establece el trámite del derecho de petición para la atención de las peticiones, quejas, denuncias y reclamos en el Instituto Distrital de Recreación y Deportes”*.

Documentos Formales: De acuerdo con lo informado por el auditado, el proceso Servicio a la Ciudadanía lo integra una persona de planta y 15 contratistas. Así mismo, el sistema de Información en los que el proceso se encuentra soportado son: i) Sistema de Gestión Documental ORFEO. ii) Sistema de Información Misional- SIM. iii) Correo electrónico. iv) Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Bogotá Te escucha).

Defensor del Ciudadano: El enlace <https://www.idrd.gov.co/es/node/1013> de la página web del Instituto, contiene información amplia y detallada sobre el Defensor del Ciudadano, página que puede ser consultada por cualquier ciudadano. Allí se describe quién es el defensor, cuáles son sus funciones, en qué caso se debe acudir a dicho rol. Por otra parte, al interior de la entidad se realizaron talleres en lo relacionado a las funciones del Defensor al Ciudadano, así mismo en las carteleras informativas de la entidad, fue publicada información con los datos de contactos del Defensor del Ciudadano. Respecto de las funciones del Defensor del Ciudadano, se observó que en el enlace <https://www.idrd.gov.co/es/node/1013> de Atención a la Ciudadanía, fue delegada mediante Resolución 252 del 22 de abril de 2016 y entre sus funciones están:

- *Velar porque la entidad cumpla con disposiciones normativas de servicio a la ciudadanía.*
- *Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.*
- *Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.*
- *Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.*

Igualmente se encuentra definido en qué casos se debe acudir al Defensor al Ciudadano, su ubicación y cómo conectarlo. Así mismo, se tienen publicados los datos de contacto en la cartelera de la entrada de la sede administrativa del IDRD. Se evidenció el informe de Gestión del Defensor al Ciudadano para el segundo semestre de 2021 (Memorando No. 20222400014891 de 02 de septiembre 2022), en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 392 de 2019, capítulo III Defensor de la Ciudadanía, artículo 14 *“Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital”*.

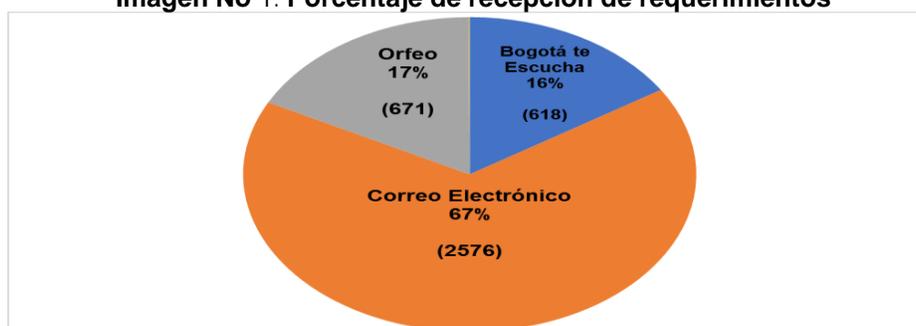
Radicación de Comunicaciones: Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2021, se recibieron un total de 3.868 comunicaciones, recepcionada por el Instituto de la siguiente manera:

Tabla No. 4 - Total requerimientos registrados

Correo Electrónico	Sistema Bogotá te Escucha -SDQS	Gestor Documental Orfeo - Ventanilla de Correspondencia	Redes Sociales	Vía Telefónica
2576	618	671	2	1

Fuente: Información extraída de base de datos suministrada por el área mediante memorando No. 20222400084283.

Imagen No 1. Porcentaje de recepción de requerimientos



Fuente: Información extraída de base de datos suministrada por el área mediante memorando No. 20222400084283

Recepción de requerimientos: Teniendo en cuenta la información suministrada por parte de la Secretaría General del IDR D mediante el memorando No. 20222400084283, se procedió a identificar el comportamiento de recepción de PQRDS, atendiendo al medio por el cual se recibe la solicitud, siendo el correo electrónico el medio por el que más se recibe PQRDS, tal como se relaciona la siguiente tabla que consolida el resultado:

Tabla No. 5 - Comportamiento mensual entre medios de recepción

MEDIO	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
SDQS	121	106	118	147	84	63
Correo Electrónico	384	336	381	570	601	370
Orfeo	64	85	63	182	177	112
Redes Social	1	-	-	1	-	-
Vía telefónica	-	-	-	-	1	-
TOTAL	570	527	562	900	862	545

Fuente: Información extraída de base de datos suministrada por el área mediante memorando No. 20222400084283

Tipo de Comunicación: Atendiendo a los datos suministrados, se procedió a identificar el tipo de PQRDS recibida (clase de solicitud) a efectos de establecer el tipo de comportamiento mensual de los diferentes tipos de solicitud, siendo la petición y la petición de información las recurrentes en los registros encontrados, tal como se observa en la tabla relacionada a continuación:

Tabla No. 6 -Tipo Comunicación Mensual

	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Petición	399	415	451	645	648	394	2952
Petición de Documentos	26	15	13	33	27	25	139
Petición de Información	120	88	95	218	187	124	832
Formulación de Consultas	6	5	1	2	1	1	16
Queja	2	1	-	-	-	-	3
Reclamo	17	3	-	-	-	-	20
Sugerencia	1	-	-	-	-	-	1
Felicitación	-	-	2	3	-	-	5

Fuente: Información extraída de base de datos suministrada por el área mediante memorando No. 20222400084283

De igual manera, con base en los datos reportados, se procedió a identificar la participación de las dependencias del Instituto, respecto de las PQRDS que le fueron asignadas para su trámite respectivo, atendiendo el tipo de solicitud que fue presentada, de lo cual se observó que la dependencia que tiene el mayor porcentaje de participación en la distribución de las PQRDS es la Subdirección Técnica de Parques con equivalente al 52%, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla No. 7 - Distribución por áreas

DEPENDENCIA IDR	Formulación Consultas	Petición	Petición de Documentos	Petición de Información	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	TOTAL	%
Sub. T. Parques - admón de parques	6	1365	21	281	3	14	1	2	1695	42,7%
Sub. T. Parques - promoción de servicios	1	309	4	56	0	0	0	0	370	9,3%
Sub. T. Recreación y deporte – deportes	2	660	14	173	0	2	0	1	852	21,5%
Sub. T. Recreación y deporte – recreación	4	236	3	82	0	4	0	0	329	8,3%
Sub. T. Construcciones	2	165	10	89	0	0	0	0	266	6,7%
Oficina a. Jurídica	1	54	38	58	0	0	0	0	151	3,8%
Sub. Administrativa y financiera	0	60	18	34	0	0	0	0	112	2,8%
Subdirección de contratación	0	32	28	26	0	0	0	0	86	2,2%
Oficina asuntos locales	0	35	1	13	0	0	0	0	49	1,2%
Atención al cliente, q y r	0	10	0	7	0	0	0	0	17	0,4%

DEPENDENCIA IDR	Formulación Consultas	Petición	Petición de Documentos	Petición de Información	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	TOTAL	%
Oficina a. Comunicaciones	0	15	2	0	0	0	0	0	17	0,4%
Dirección - APP	0	8	0	3	0	0	0	0	11	0,3%
Oficina control disciplinario interno	0	0	1	5	0	0	0	0	6	0,2%
Secretaría general	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0,1%
Oficina A Planeación	0	2	1	0	0	0	0	0	3	0,1%
Área archivo y correspondencia	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,0%
Oficina Control Interno	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,0%
TOTAL	16	2952	142	829	3	20	1	3	3966	100,0

Fuente: Información extraída de base de datos suministrada por el área mediante memorando No. 20222400084283

Contestación a los Requerimientos: Teniendo en cuenta la información suministrada por parte de la Secretaría General, se procedió a revisar la base de datos utilizada por el proceso para el control de la gestión de las PQRDS, para lo cual se seleccionó los registros correspondientes al periodo comprendido entre 1 julio de 2021 al 31 de diciembre de 2021, de lo cual se encontraron 3966 registros de solicitudes. De lo anterior se tomó un muestreo equivalente a treinta (30) registros que en la base de datos se reportaron como “Respondido”, a efectos de verificar que la PQRDS que fue recepcionada, cuente con la respectiva respuesta, así como la respuesta proferida guarde coherencia con la solicitud presentada. Resultado de la verificación de la información, se comprobó la existencia de respuesta para cada una de las solicitudes revisadas, asimismo se analizó la respuesta proferida por parte de la dependencia responsable del IDR, encontrado que, para los casos revisados, existe coherencia entre la contestación dada por el Instituto y el requerimiento efectuado por el peticionario, esto atendiendo a funciones específicas que tienen las áreas, según Resolución 06 de 2017 del IDR, así:

Tabla No. 8 - Verificación de Respuesta (Existencia y Coherencia)

Mes	Rad ENTRADA	SOLICITUD	Ras SALIDA	OBSERVACIÓN OCI
JULIO	20212100126612	cuáles son los documentos que debo radicar para hacer un cambio de presidente de un club de patinaje. Y para cambiar el nombre de un club de patinaje.	20211100134661	Revisado la respuesta proferida por la OAJ, se observa coherencia entre la solicitud del peticionario y los datos proveídos en a la respuesta
	20212100129652	Solicitud Certificado de Dominio, Destino y uso de Propiedad Inmobiliaria-Dirección: Parque Simón Bolívar Av. Carrera 68	20216000132751	La respuesta proferida por parte del área relaciona la información que fue requerida por el peticionario

Mes	Rad ENTRADA	SOLICITUD	Ras SALIDA	OBSERVACIÓN OCI
	20212100134312	Adicional al radicado 20212100101152 de 27/05/21, solicitamos actualización en el Reconocimiento Deportivo del nuevo presidente.	20211100140851	La respuesta proferida por parte del área relaciona la información respecto del trámite presentado por el peticionario
	20212100143902	Solicitud de Copia del Expediente del Club Deportivo Futbolz1c0	20211100153301	La respuesta proferida por parte del área relaciona la información que fue requerida por el peticionario
	20212100145082	Preguntas sobre Parque Zonal Hacienda Los Molinos	20214100162921	La respuesta proferida por parte del área relaciona la información que fue requerida por el peticionario
AGOSTO	20212100145302	Solicitud de Arrendamiento de Módulo en el Parque Lago Timiza	20216200159981	La respuesta proferida por parte del área guarda relación con la solicitud presentada por parte de la peticionaria
	20212100145672	solicitó realizar mantenimiento correctivo al parque de bolsillo situado en la calle 118 con carrera 70G el cual presenta levantamiento de adoquines y otros aspectos de mantenimiento	20216100151681	La respuesta proferida por parte del área guarda relación con la solicitud presentada por parte de la peticionaria de acuerdo con las competencias del IDRD.
	20212100146022	Solicitud Parque Biosaludable-La JAC del barrio Altos de Betania III solicita un parque bio saludable. Con los siguientes datos. Chip AAA0172 FOYN Código lote 002606001012. Ubicado en la calle 77 bis sur No 2-02 este	20216100149101	La respuesta proferida por parte del área guarda relación con la solicitud presentada por parte de la peticionaria de acuerdo con las competencias del IDRD.
	20212100151332	Uso de Pista de Patinaje Hayuelos por parte de clubes y Escuelas	20216100156581	La respuesta proferida por parte del área guarda relación con la solicitud presentada por parte de la peticionaria
	20212100152182	Solicitud parqueadero parque el tunal	20216100167351	La respuesta proferida por parte del área relaciona la información que fue requerida por el peticionario
SEPTIEMBRE	20212100168652	Solicitud Formatos necesarios para la solicitud de entrega de parques producto áreas de cesión tales como: -rótulo vigente para parques vecinales producto de los procesos de urbanización	20214100170401	La respuesta proferida por parte del área guarda relación con la solicitud presentada por parte de la peticionaria de acuerdo con las competencias del IDRD.
	20212100169912	Comercialización Espacios IDRD	20216100173641	La respuesta proferida por parte del área guarda relación con la solicitud presentada por parte de la

Mes	Rad ENTRADA	SOLICITUD	Ras SALIDA	OBSERVACIÓN OCI
				peticionaria de acuerdo con las competencias del IDRD.
	20212100173782	para solicitar se elimine mi cuenta de IDRD, quiero unirme a programas de deporte para la vida y no sé si en algún momento hace tiempo tenía una cuenta, pero ya no recuerdo la contraseña, el link de recuperación de contraseña no funciona en la página del IDRD	20213500177421	La respuesta proferida por parte del área relaciona la información que fue requerida por el peticionario
	20212100180972	Solicitud Espacio pista de patinaje Barrio la Gaitana-	20216100181651	La respuesta proferida por parte del área relaciona la información que fue requerida por el peticionario
	20212100184852	En recorrido por la CICLOVIA no encontré un baño público-Sugiero se contrate este servicio.	20215200190751	La respuesta proferida por parte del área relaciona la información que fue requerida por el peticionario
OCTUBRE	20212100193272	estamos solicitando el alquiler del Estadio de la Paz Timiza, cancha sintética de Villa del Rio y cancha sintética futbol 11 y 8 del Nuevo parque Timiza a realizarse entre el 18 de diciembre /21 al 23 de enero /22	20216100196111	La respuesta proferida por parte del área guarda relación con la solicitud presentada por parte de la peticionaria de acuerdo con las competencias del IDRD.
	20212100194172	porque tiene tanto interés de acabar con los Trabajadores del palacio de Colesterol	20216000226391	La respuesta proferida por parte del área guarda relación con la solicitud presentada por parte de la peticionaria de acuerdo con las competencias del IDRD.
	20212100195312	Solicitud para realizar actividad en Colegio Distrital	20215200199351	La respuesta proferida por parte del área relaciona la información que fue requerida por el peticionario
	20212100201552	Solicitud de espacio para colocar un inflable en el parque villa mayor	20216100212211	La respuesta proferida por parte del área guarda relación con la solicitud presentada por parte de la peticionaria de acuerdo con las competencias del IDRD.
	20212100209852	Solicitud Préstamo Velódromo Luis Carlos Galán Sarmiento los días noviembre 20 y 21 de 2021 y Apoyo Logístico Para Campeonato Nacional de Paracycling	20216200218131	La respuesta proferida por parte del área guarda relación con la solicitud presentada por parte de la peticionaria de acuerdo con las competencias del IDRD.

Mes	Rad ENTRADA	SOLICITUD	Ras SALIDA	OBSERVACIÓN OCI
NOVIEMBRE	20212100218432	Ingreso peatonal parque Regional La Florida-Construcción de Placa Huella, mejoramiento vías de acceso y transporte público al Parque Regional La Florida	20214100221911	La respuesta proferida por parte del área guarda relación con la solicitud presentada por parte de la peticionaria de acuerdo con las competencias del IDRD.
	20212100218902	Mantenimiento parque el virrey	20216100230371	La respuesta proferida por parte del área guarda relación con la solicitud presentada por parte de la peticionaria de acuerdo con las competencias y recursos que tenga el IDRD.
	20212100219172	solicitud videos fecha 24 de octubre de 2021-PARQUE ATAHUALPA	20216100241681	La respuesta proferida por parte del área guarda relación con la solicitud presentada por parte de la peticionaria de acuerdo con las competencias del IDRD.
	20212100219552	Solicitud Información Centro De Felicidad Fontanar-administrar uno de los espacios de cafetería que se encuentran al ingreso del parque, nuestra propuesta contempla el manejo de alimentación saludable	20216100230451	La respuesta proferida por parte del área guarda relación con la solicitud presentada por parte de la peticionaria de acuerdo con las competencias del IDRD.
	20212100227992	permitimos elevar una queja formal ante las situaciones presentadas en el grupo de menores de la Liga de Voleibol de Bogotá, manejada en la actualidad por el profesor Orlando Lara sobre las jugadoras por maltrato, falta de equidad, respeto, transparencia y tráfico de influencias.	20215100226151	La respuesta proferida por parte del área guarda relación con la solicitud presentada por parte de la peticionaria de acuerdo con las competencias del IDRD.
DICIEMBRE	20212100244962	Quisiera saber si podríamos obtener alguna donación como de balones, estacas, platillos con ustedes o de no ser así, nos pudieran colaborar con quien se podrían gestionar estos recursos.	20215100246281	La respuesta proferida por parte del área guarda relación con la solicitud presentada por parte de la peticionaria de acuerdo con las competencias del IDRD.
	20212100247372	Programas de Actividad Física e Información sobre vacaciones recreativas	20225000003461	La respuesta proferida por parte del área relaciona la información que fue requerida por el peticionario
	20212100251652	Ingreso cancha Parque Bonanza	20216100245181	La respuesta proferida por parte del área relaciona la información que fue requerida por el peticionario

Mes	Rad ENTRADA	SOLICITUD	Ras SALIDA	OBSERVACIÓN OCI
	20212100257342	Solicitud de información funcionario Público	20214100245461	La respuesta proferida por parte del área relaciona la información que fue requerida por el peticionario
	20212100258702	Solicitud de permiso para realización de bazar en el parque Humboldt del Barrió Acevedo tejada.	20226200002851	La respuesta proferida por parte del área relaciona la información que fue requerida por el peticionario

Fuente: Información extraída de la Base de datos de PQRDS y analizada por la OCI

De otra parte, al verificar el contenido de la base de datos, se observó que en 99 registros no reflejan datos, respecto de la respuesta proferida por parte del Instituto, a la solicitud presentada por parte del peticionario, para lo cual se procedió a realizar un muestreo (selectivo no estadístico) equivalente a quince (15) registros, a efectos de verificar la existencia de respuestas gestionadas y comunicadas al peticionario por parte del IDR. De la información que se revisó en el sistema de gestión documental ORFEO, se encontró que en los quince (15) casos de la muestra, no se relaciona a la fecha de revisión (14 de marzo de 2022), la respuesta proferida por parte del Instituto a la solicitud presentada por el peticionario. Resultado de la verificación se detalla en la siguiente tabla:

Tabla No. 9 - PQRDS sin respuesta en el Gestor Documental Orfeo

Memorando No.	Fecha de radicación	Petición / Solicitud	Observación OCI
20212100127082	07 de julio de 2021	Solicitud autorización de escultura y placa honorífica dentro del parque metropolitano bosques de san Carlos	Sin soporte de que se hubiera dado respuesta
20212100128132	08 de julio de 2021	Petición ciudadana al IDR referente al uso de escenarios públicos. (parque Marsella)	Sin soporte de que se hubiera dado respuesta
20212100150252	09 de agosto de 2021	Solicitud de verificación servicio de alumbrado público en el parque Villa mayor código 15036 en la av. Cra. 30 con calle 32 sur parque cerrado.	Sin soporte de que se hubiera dado respuesta
20212100157452	18 de agosto de 2021	Solicitud espacios gratuitos en el Estadio de Fútbol La Alquería.	Sin soporte de que se hubiera dado respuesta
20212100185562	22 septiembre de 2021	Consulta Parque Bosques de San Carlos Localidad Rafael Uribe Uribe	Sin soporte de que se hubiera dado respuesta
20212100191292	29 septiembre de 2021	Apertura entradas parque villa mayor	Sin soporte de que se hubiera dado respuesta
20212100207282	19 de octubre de 2021	a administradora del parque Juan Amarillo (Colsubsidio) veta y saca disculpas para no prestar los escenarios deportivos.	Sin soporte de que se hubiera dado respuesta
20212100209112	20 de octubre de 2021	Queja IDR Parque Jazmín Puente Aranda	Sin soporte de que se hubiera dado respuesta (08 de marzo de 2022)
20212100214832	27 de octubre de 2021	Solicitud de coliseo las cruces	Sin soporte de que se hubiera dado respuesta
20212100227722	11 de noviembre de 2021	Solicitud revisión manejo condiciones de igualdad de género en el uso de la cancha de tenis perteneciente al Parque colina Norte II etapa código 11-664 denominada Áticos	Sin soporte de que se hubiera dado respuesta
20212100222632	8 de noviembre de 2021	Academia o escuela de básquet dice que hijo no puede jugar en este espacio o entrenar por qué ella le paga a IDR	Sin soporte de que se hubiera dado respuesta
20212100236052	23 de noviembre de 2021	Estudiante de Antropología de la UNAL está interesada en realizar una prospección no invasiva en el Parque Villa Mayor frente al cementerio Sur.	Sin soporte de que se hubiera dado respuesta (08 de marzo de 2022)

20212100249092	09 de diciembre de 2021	Solicitud de agendar una reunión presencial en las instalaciones de administración del Parque Tercer Milenio o de forma virtual, para socialización deportiva del Club Deportivo San Victorino.	Sin soporte de que se hubiera dado respuesta
20212100256612	20 de diciembre de 2021	Solicitud prestar sin tanta restricción cancha de tenis - Parque Gilma Jiménez	Sin soporte de que se hubiera dado respuesta
20212100261642	28 de diciembre 2021	Solicito cotización para realizar una boda el 05/08/2022 en el parque Zonal EL LAGO Alquiler de cabañas-cantidad de invitados 85 personas	Sin soporte de que se hubiera dado respuesta

Fuente: Información extraída del Gestor Documental Orfeo (14 de marzo de 2022)

De otra parte, se tomó un muestreo de registros de PQRDS que en la base de datos, relacionan datos de respuesta por parte del Instituto, para lo cual se consultó el gestor documental, a efectos de determinar el número de días que transcurrieron desde la solicitud hasta que se profirió la respuesta, para lo cual se tiene como fundamento los términos legales establecidos, por la normatividad vigente aplicable, como lo es la Ley 1437 de 2011 que expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y Decreto Legislativo 491 de 2020³, que indica lo siguientes:

Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

Resultado de la verificación efectuada se observó que para los dieciocho (18) casos que fueron revisados, en siete (7) casos se profirió dentro de los tiempos establecidos; no obstante, en once (11) casos la respuesta que se gestionó por parte del Instituto superó los términos definidos por parte de la normatividad para dar respuesta, tal como se observa en la tabla que se relaciona a continuación:

Tabla No. 10 - Relación de días en los que se dio respuestas a PQRDS en la muestra

Rad Solicitud	Fecha	Petición / Solicitud	Rad Respuesta	Fecha	Días	Observación OCI
20212100135382	19/07/2021	Mantenimiento e instalación de mobiliario parques barrio villa Elisa localidad de suba	20216100193061	19/10/2021	63	La respuesta se profirió excediendo los términos legales

³ Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

Rad Solicitud	Fecha	Petición / Solicitud	Rad Respuesta	Fecha	Días	Observación OCI
20212100139652	26/07/2021	Solicitud aros cancha de baloncesto Parque La Concordia	20216100216521	16/11/2021	77	La respuesta se profirió excediendo los términos legales
20212100140362	27/07/2021	Solicitud espacio cafeterito participar para la adquisición del módulo de cafetín y local comercial, ubicados dentro del parque fontanar y centro felicidad	20216200184751	23/09/2021	41	La respuesta se profirió excediendo los términos legales
20212100147082	04/08/2021	Agresión de la cual fui víctima junto con mi novia en las instalaciones del parque zonal la esperanza, por dos empleados.	20216100218561	18/11/2021	72	La respuesta se profirió excediendo los términos legales
20212100149962	09/08/2021	Manifiesta molestia e inconformismo con las actividades que hace el IDRD sobre las prácticas deportivas.	20215100221571	23/11/2021	71	La respuesta se profirió excediendo los términos legales
20212100154362	12/08/2021	Solicitud espacios deportivos	20216100233391	10/12/2021	81	La respuesta se profirió excediendo los términos legales
20212100171532	06/09/2021	enviar recibo de pago de dos tarjetas para ingresar al parque público de la alcaldía	20216100230811	07/12/2021	63	La respuesta se profirió excediendo los términos legales
20212100179152	14/09/2021	solicitud préstamo parque - actividad corporativa	20226100025631	24/02/2022	112	La respuesta se profirió excediendo los términos legales
20212100182122	17/09/2021	el 15 de julio nos inscribimos al torneo de futsal femenino sub-17 en la jugada por Bogotá; desde esta fecha no hemos recibido ninguna información cuando empieza torneo	20215100235351	13/12/2021	57	La respuesta se profirió excediendo los términos legales
20212100194082	04/10/2021	Solicitud de sede Tunal Ajedrez para 10 jugadores incluyendo mesas y sillas	Correo Electrónico	06/10/2021	3	La respuesta se profirió dentro de los términos legales
20212100200132	11/10/2021	Devolución de cincuenta mil pesos (\$50.000) que consigne por error a la cuenta del curso	20226100036371	08/03/2022	101	La respuesta se profirió excediendo los términos legales
20212100216712	29/10/2021	Préstamo palacio deportes	20216200216771	16/11/2021	10	La respuesta se profirió dentro de los términos legales
20212100217812	02/11/2021	Instalación cama elástica en parque	20212100217812	23/12/2021	35	La respuesta se profirió dentro de los términos legales
20212100229932	16/11/2021	Anomalías en el programa "DEPORTE PARA LA VIDA"	20215100229621	06/12/2021	14	La respuesta se profirió dentro de los términos legales

Rad Solicitud	Fecha	Petición / Solicitud	Rad Respuesta	Fecha	Días	Observación OCI
20212100241902	30/11/2021	Mantenimiento cancha de tenis	20212100241902	30/12/2021	21	La respuesta se profirió dentro de los términos legales
20212100243692	02/12/2021	Solicitud de préstamo polideportivo castilla Bogotá 24 horas feria localidad Kennedy	20216100244011	28/12/2021	17	La respuesta se profirió dentro de los términos legales
20212100255682	17/12/2021	Quisiera saber Cuáles son los elementos personales que no se permiten ingresar al estadio EL CAMPÍN	Correo Electrónico	03/01/2022	11	La respuesta se profirió dentro de los términos legales
20212100262592	30/12/2021	Solicitud de articulación para personas mayores	20225000001521	07/01/2022	6	La respuesta se profirió dentro de los términos legales

Fuente: Información extraída del Gestor Documental - Orfeo.

Aunado a lo anterior, se procedió a revisar los resultados que arrojan los informes de seguimientos a la PQRDS, realizados de manera mensual, para lo cual se extrajeron los datos relacionados con los tiempos de respuesta, de dicha información se visualizó la existencia de 284 registros que superan los términos establecidos para su atención, tal como se relaciona en la siguiente tabla:

Tabla No. 11- Términos de Respuesta PQRDS por Dependencia en el segundo semestre de 2021

DEPENDENCIAS	1-10 DÍAS	11-20 DÍAS	21-35 DÍAS	MAYOR A 35 DÍAS
Dirección General	8	1	2	0
Secretaría General	13	7	0	0
Subdirección Administrativa y Financiera	66	30	3	1
Subdirección Técnica de Parques-Administración Escenarios	221	371	379	190
Subdirección Técnica de Parques-Promoción Servicios	74	104	57	47
Subdirección Técnica Recreación y Deportes - Deportes	282	160	56	25
Subdirección Técnica Recreación y Deportes - Recreación	170	65	27	6
Subdirección Técnica de Construcciones	103	36	5	1
Oficina Asesora Jurídica	72	34	13	6
Oficina Asesora Comunicaciones	14	2	1	0
Oficina Asesora Planeación	3	1	0	0
Subdirección de Contratación	26	21	17	6
Oficina Control Interno	1	0	0	0

Oficina Asuntos Locales	35	6	1	2
Oficina Control Disciplinario Interno	3	3	0	0
Costos Y Estudios Económicos	0	0	0	0

Fuente: Información extraída de los informes de PQRDS - respecto al segundo semestre de 2021 (<https://www.idrd.gov.co/en/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-la-informacion>)

Como se colige de la tabla antes mencionada, la Subdirección Técnica de Parques es la dependencia que cuenta con más números de registros que superan los términos legales para proferir la respuesta respectiva a cada caso. De otra parte, se procedió a verificar la oportunidad del cargue de la respuesta proferida por el Instituto en el Sistema Bogotá te escucha, de conformidad con el lineamiento del Literal K, del procedimiento denominado “*Gestión de Respuesta Oportuna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias*” (versión 17) en el cual se menciona: “*Siempre que se dé respuesta a las PQRDS, el usuario de Bogotá Te Escucha de cada área y/o dependencia es la responsable de cargar de manera inmediata el soporte de la respuesta a Bogotá Te Escucha y realizar su respectivo cierre*”. Para tal efecto, se tomó la información registrada en la base de datos suministrada por la Secretaría General, y se cruzó los datos de las Columnas denominada “*Fecha Del Radicado de la Respuesta Orfeo*” y “*Fecha de cargue en Bogotá Te Escucha*”, a efectos de determinar el tiempo en que la respuesta proferida por el área responsable se registró en el sistema de Bogotá te Escucha. Resultado del cruce de datos de fechas de registro, arrojó que 1.125 casos (31%) las respuestas fueron registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha el mismo día en que se relacionó en el Gestor documental Orfeo; sin embargo, se encontraron 2.492 casos (69%) en los que la respuesta fue registrada en un tiempo posterior al que fue generada, como se relaciona en la siguiente tabla:

Tabla No.12 - Número de casos, entre el cargue de la respuesta en el Sistema Bogotá te Escucha

Mismo Día	Entre 1 y 10 días	entre 11 y 20 días	Entre 21 y 30 días	Entre 31 y 40 días	Entre 41 y 50 días	Entre 51 y 60 Días	Entre 61 y 70 Días	Entre 71 y 80 días	Entre 91 y 100 días	Más de 100 (263 y 267)
1125	1600	445	270	127	28	8	8	1	2	3

Fuente: Información extraída de la Base de datos de PQRDS y analizada por la OCI

Lo anterior indica que en el 69% de los casos registrados en la base de datos de PQRDS, la respuesta se registró en el Sistema Bogotá Te Escucha, por encima de los términos de tiempo especificados en el literal K, del procedimiento denominado “*Gestión de Respuesta Oportuna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias*” (versión 17). Se observó el cargue de la publicación de los informes de los meses de julio a diciembre en la página web de la Red de la Veeduría. Adicionalmente, en la información aportada por la SG, se encontraron las agendas de los temas tratados en el Comité Directivo del 19 de julio de 2021, en donde se presentó el informe de niveles de cumplimiento de respuestas a PQRS, de igual manera, en el Comité Directivo del 13 de septiembre de 2021, presentó alertas niveles de respuestas por áreas.

Coordinación existente entre los procesos: Se evidenció que el equipo de trabajo del proceso de Servicio a la Ciudadanía es quien realiza la coordinación de los procesos institucionales para la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, de conformidad a

lo establecido en el procedimiento. Adicionalmente, se evidencia que el proceso de Servicio a la Ciudadanía emite alertas preventivas y correctivas a través de correo electrónico con el fin que las solicitudes contemplen los criterios de calidad (*coherencia, solución de fondo, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema*). Así mismo, este proceso elabora los informes mensuales de PQRS, los cuales son remitidos a las dependencias, con las observaciones de las solicitudes que se encuentran en el siguiente estado: Sin respuesta, por vencerse y con incumplimiento de los demás criterios que deben cumplir las respuestas. Como último mecanismo el sistema de gestión documental ORFEO, cuenta con un sistema de alerta, lo cual permite que el responsable de dar respuesta a las solicitudes cuente con un control permanente.

Existencia de procedimientos formales para la atención de los ciudadanos: Se evidenció que, dentro del Sistema de Gestión, el proceso cuenta el documento “Manual del Servicio a la Ciudadanía”, versión 2, en el cual, se establecen protocolos para la atención de servicios en canal presencial, canal telefónico y virtual. En relación con la coordinación entre las diferentes dependencias se interactúa a través de correos electrónicos, mediante los cuales se hace seguimiento a los requerimientos de la ciudadanía, para que estos se cumplan dentro de los términos señalados por la Ley. En lo que respecta a la socialización de resultados se publican los resultados en la página web del instituto y se realizan reuniones de seguimiento y talleres dirigidos por el proceso.

Mecanismos que permitan el mejoramiento continuo: Una vez analizada la respuesta aportada por la SG, se observó que en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, se implementó acciones de mejoras que se materializan en la semaforización de las solicitudes, de tal manera que el responsable de dar respuesta tenga una alerta visual que le permita dar respuesta oportuna a las solicitudes.

Instalaciones atención al ciudadano: Revisado el portal web del Instituto (www.idrd.gov.co), se observó que cuenta con un módulo para la atención al ciudadano, en el cual se puede acceder a información relativa a canales de atención, trámites y servicios, carta de trato digno, defensor del ciudadano, radicación de PQRS, denuncia actos de corrupción y respuestas a peticionarios anónimos. Por otro lado, se registra el *módulo transparencia - Submódulo 4. Planeación, presupuesto e informes - Numeral 4.10 Informes Trimestrales sobre acceso a información quejas y reclamos*, una vez verificado el contenido que se encuentra publicado, se registran los Informes: mensual, comparativo julio a diciembre de 2021.

Canales de Comunicación: De la información publicada en el portal Web del IDRD, se observó que el instituto cuenta con los siguientes canales de comunicación:

Virtuales	Correos Electrónicos: atncliente@idrd.gov.co Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Sistema Bogotá te Escucha (https://bogota.gov.co/sdqs/)
Presencial	Supercade 20 de Julio, Supercade Américas, Supercade Bosa, Supercade Centro Administrativo Distrital (CAD), Supercade Suba, Supercade Manitas, IDRD - Área de Atención al Ciudadano
Por escrito	Calle 63 No. 59 A 06 - Ventanilla única de correspondencia - ORFEO

Vía telefónica	6605400 Ext. 251, 252 y 265 01-8000-113199
Red social	Facebook: IDRDBogota Twitter: @idrd Instagram: idrdbogota Youtube: Prensa IDRDR

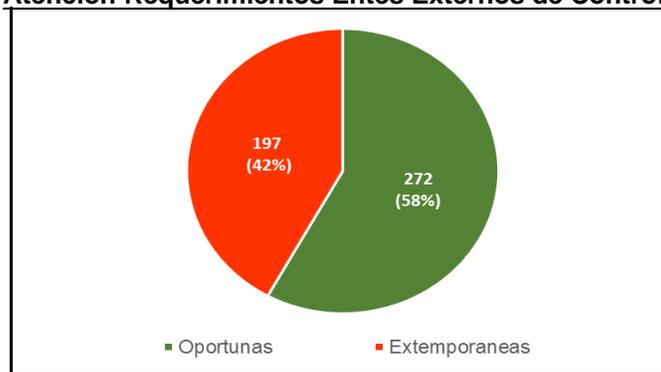
Fuente: Información extraída de <https://www.idrd.gov.co/es/node/1014>

Indicadores de Gestión: El proceso de Servicio a la Ciudadanía cuenta con tres indicadores de medición mensual, indicador de oportunidad, satisfacción del ciudadano y requerimientos atendidos con calidad, los cuales se presentan como Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas dentro de los términos legales vigentes, Satisfacción del ciudadano con la atención recibida en los SUPERCADE y Porcentaje de requerimientos atendidos con calidad.

Asistencia en eventos de la Veeduría Distrital: Para el segundo semestre de 2021, se evidencia asistencia a capacitaciones porte de funcionarios / colaboradores del proceso de Servicio a la Ciudadanía, así: Nodo Sectorial Cultura, Recreación y Deporte de la Red Distrital de Quejas y Reclamos- 21 de julio de 2021, Nodo Información Comunicación y Lenguaje Claro - 21 de septiembre de 2021, Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación - 29 de septiembre de 2021, Nodo Intersectorial Formación y Capacitación - 04 de noviembre de 2021 y Nodo Información Comunicación y Lenguaje Claro - 09 de noviembre de 2021.

Entes de Control Externos: Teniendo en cuenta lo descrito por el procedimiento interno denominado "Atención a Entes Externos De Control" versión 6 se procedió por parte de la OCI a verificar la gestión efectuada a efectos de dar respuesta a los requerimientos presentados por parte de los Entes Externos de Control, durante el periodo correspondiente al segundo semestre del 2021. Para tal efecto, se procedió a revisar la información de la matriz para el seguimiento a las solicitudes de Entes de Control, a la que tiene acceso la Oficina de Control Interno, donde se evidencio que para el periodo correspondiente al segundo semestre de 2021, se recibieron 469 solicitudes presentadas por los Entes de Control, de los cuales 272 solicitudes (58%) se atendieron oportunamente, es decir dentro de los términos establecidos por los entes de control; sin embargo, en 197 solicitudes (42%) se respondieron de manera extemporánea, tal como se visualiza en la siguiente imagen:

Imagen No. 2 - Atención Requerimientos Entes Externos de Control II semestre 2021



Fuente: Información extraída del Base de Datos de Requerimientos de Entes de Control

De igual forma, se verificó el comportamiento mensual de la gestión de los requerimientos de los Entes Externos de Control, para el segundo semestre de 2021, así:

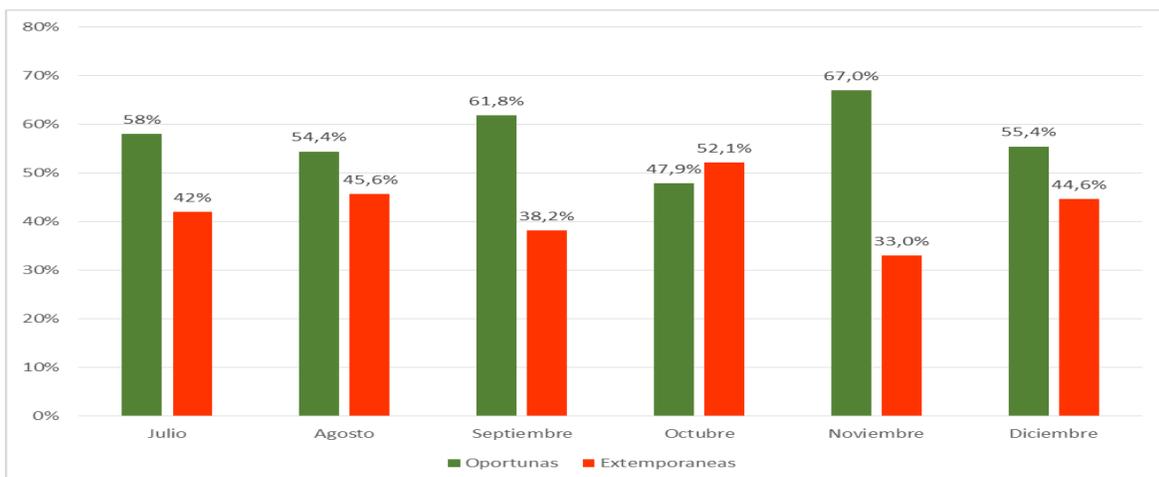
Tabla No.13 - Requerimientos Presentados Entes Externos de Control II Semestre 2021

Mes	Requerimientos Recibidos	Tramitado Oportunamente	Tramitados Extemporáneo
Julio	50	29	21
Agosto	103	56	47
Septiembre	89	55	34
Octubre	71	34	37
Noviembre	100	67	33
Diciembre	56	31	25
TOTAL	469	272	197

Fuente: Información extraída del Base de Datos de Requerimientos de Entes de Control

Aunado lo anterior, se detalla el comportamiento respecto de la atención de manera mensual de los requerimientos de entes externos de control, donde se evidencia que, para todos los meses, la gestión de manera extemporánea presenta porcentajes superiores a 33%, llama también la atención a su vez, que en el mes octubre de 2021, el porcentaje de requerimientos tramitados de manera extemporánea es superior a la gestión oportuna, tal como se detalla en la siguiente imagen:

Imagen No. 3 - Comportamiento Gestión Requerimientos Entes Externos de Control



Fuente: Información extraída de la Base de Datos de Requerimientos de Entes de Control

Atendiendo a los resultados obtenidos, se procedió a efectuar un muestreo a efectos de establecer, dónde se está generando la demora en la gestión oportuna de los requerimientos presentados por parte de los Entes Externos de Control, para lo cual se tomaron veinticuatro (24) registros de manera estadística no selectiva, que abarquen los meses que componen el segundo semestre de 2021. De acuerdo con la verificación realizada a los datos, se pudo evidenciar que de los 24 registros que componen la muestra; 10 requerimientos fueron atendidos de manera oportuna y 14 fueron atendidos de manera extemporánea, también se evidencio que la reasignación al requerimiento (actualmente efectuada por la OCI, pero de competencia funcional del proceso) se hizo 92% el mismo día y 8% al día siguiente. De otra parte, se pudo evidenciar que, para los 24 requerimientos, la respuesta proferida por la dependencia responsable guarda coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, así mismo se comprobó que a todos los requerimientos relacionan respuesta es decir que fueron atendidos, con independencia de la oportunidad en la respuesta. La síntesis de la verificación realizada se detalla en el anexo 1. No obstante, hay un cumplimiento parcial a la política de operación del Procedimiento de “*Atención de Entes Externos de Control*”, puesto que la entrega de la información y documentación no siempre se da en los términos otorgados por parte del Ente Externo de control.

De otra parte, revisado el Sistema de Información ISOLUCION se observó que en las definiciones registradas en el procedimiento denominado “*Gestión de respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias*” versión 17 se hace referencia a la Resolución 1195 de 2016, sin embargo, esta fue derogada tácitamente con el artículo 73° de la Resolución 331 de 2019; Situación similar ocurre en el procedimiento “*Atención a entes externos de control*” versión 6 donde nuevamente se relaciona la norma derogada tanto en su parte normativa, como en la parte de las definiciones, por lo que se requiere actualización. Se evidenció la Circular del 25 de febrero de 2020⁴, emitida por la Dirección del IDR, en donde se dan lineamientos sobre la Relación con Entes de Control, así: “...*todos los requerimientos que realice el grupo auditor de la contraloría deben recibirse a través de la oficina de control interno y por la misma vía deben responderse, es decir, será la oficina de control interno quien consolida las respuestas emitidas por cada área*”; es pertinente tener en cuenta las políticas de operación del procedimiento en relación con “*El rol de facilitador a cargo de la Oficina de Control Interno en este procedimiento no corresponde a actos de aprobación o refrendación; razón por la cual el contenido y el cumplimiento de los atributos para dar respuesta a los entes externos de control, son responsabilidad directa de los líderes de proceso o los delegados para la entrega de la información*”. En concordancia con el parágrafo del artículo 12 de la Ley 83 de 1993 “*En ningún caso, podrá el asesor, coordinador, auditor interno o quien haga sus veces, participar en los procedimientos administrativos de la entidad a través de autorizaciones y refrendaciones*”. Siendo necesaria la participación de la Oficina de Control interno en el proyecto de respuesta, dentro del flujo de revisión y aprobación en ORFEO de la respuesta en temas atinentes al Control de Gestión más no de temas de carácter de responsabilidad individual y/o con confidencialidad, y la responsabilidad de revisión, validación y aprobación corresponde al área técnica competente de emitir respuesta.

⁴ 2020200000054 – Asunto: Relación Entes de Control

6. RIESGOS Y CONTROLES

De acuerdo con la información relacionada en acápite anteriores, se observó que, para la gestión de las PQRDS, se cuenta con un matriz de información en la que se registran los datos de la solicitud, tales como requerimiento, fecha, peticionario, medios de contacto del peticionario, entre otros datos. Así mismo, la mencionada matriz cuenta con columnas de registro para la fecha de llegada y fecha de reparto de la PQRDS, se cuenta a su vez con columnas para establecer la fecha máxima de tiempo para la respuesta, y la fecha en que se dio respuesta, lo que posibilita determinar si se cumplieron o no con los términos legales para la respuesta.

Imagen No. 4 - Controles de Tiempo de Respuesta

FECHA LIMITE DE RESPUESTA	No. DEL RADICADO DE LA RESPUESTA	FECHA DEL RADICADO DE LA RESPUESTA ORFEO	FECHA DE CARGUE EN "BOGOTÁ TE ESCUCHA"	ESTADO	RESPUESTA POR TRASLADO	TIEMPO REAL DE LA RESPUESTA	CONTROL DEL TIEMPO DE RESPUESTA
30/08/2021	20215100221571	23/11/2021	30/11/2021	RESPONDIDO		76	62
30/08/2021	20216100154551	31/08/2021	30/09/2021	RESPONDIDO		16	2
30/08/2021	20216100154451	31/08/2021	30/09/2021	RESPONDIDO	SI	16	2
30/08/2021	20216100165811	29/08/2021	30/09/2021	RESPONDIDO		14	-1
30/08/2021	20216200223311	23/11/2021	29/11/2021	RESPONDIDO		76	62

Fuente: Información extraída de base de datos suministrada por el área mediante memorando No. 20222400084283

De otra parte, la matriz cuenta con un acápite para la evaluación de la respuesta, a efectos de dar cumplimiento de los criterios definidos por el Procedimiento "Gestión de respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias", lo cual se convierte en un elemento de control para efectos de que la respuesta proferida por las distintas áreas del Instituto atienda los parámetros definidos para su atención, esto teniendo en cuenta el objetivo de atender las solicitudes presentadas por parte del usuario, como se detalla en la siguiente imagen:

Imagen No. 5 - Evaluación de Criterios de la Respuesta

COHERENCIA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	SOLUCIÓN DE FONDO	CALIDEZ	MANEJO DE SISTEMA
SI	SI	NO	SI	SI	NO
SI	SI	SI	SI	SI	SI
SI	SI	SI	SI	SI	SI
SI	SI	SI	SI	SI	SI
SI	SI	NO	SI	SI	NO
SI	SI	SI	SI	SI	SI

Fuente: Información extraída de base de datos suministrada por el área mediante memorando No. 20222400084283

No obstante, lo anterior y teniendo en cuenta los resultados, respecto a respuestas que, para el momento de la revisión por la parte de la OCI, no contaban con respuesta, habiendo se vencido los términos para su respectiva respuesta. De igual manera se deben relacionar los porcentajes de respuestas de carácter extemporáneo, que indican que los controles establecidos para que se profieran las respuestas dando cumplimiento de los términos legales presentan debilidades en su aplicación.

Respecto a la Matriz para el seguimiento de Entes de Control, se observó que esta herramienta cuenta con columnas para el registro de los datos, procedentes de las solicitudes presentadas por parte de los entes de control, lo que posibilita el registro, control y posterior monitoreo respecto de la atención que deben brindar las dependencias, esta herramienta se comparte en línea a las dependencias, a modo de consulta, a efectos de que ellos hagan el trámite respectivo por medio del gestor documental Orfeo, así mismo, se realiza por parte de la OCI seguimiento vía correo electrónico.

Imagen No. 6 - Alertas de Tiempo en Base de Datos Entes Externos de Control

Días para responder a la Entidad	Fecha para responder a la Entidad	Asunto	ASIGNACIÓN POR OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCI					ALERTA PARA EL IDRD				RESPUESTA RADICADA	
			Dependencia Consolida	Participantes en la respuesta	Días para responder a la OCI	Fecha para responder a la OCI	Alerta estado para la OCI	Plazo para responder a la Entidad	Estado de la respuesta	Hro. días hábiles:		No. Radicado Respuesta	Fecha Radicado
										Extemporaneidad	En trámite		
2	08-oct-21	Invita a hacer seguimiento a la Mesa de Trabajo del barrio El Recuerdo en la Localidad de Ciudad Bolívar, el próximo 09 de Octubre del año en curso, a las 04:00 PM, en la Carrera 22ª # 81ª Sur - 23	STP		STP	2	08-oct-21	Respondida	Atendida	Oportuna	2	20211010196101	08-oct-21
10	22-oct-21	Solicita información sobre la vinculación del Ex Asesor de la Dirección General, Armando Hernández.	SAF		SAF	7	19-oct-21	Respondida	Atendida	Oportuna	8	20211010202381	20-oct-21

Fuente: Información tomada de la base de Datos Seguimiento Entes Externos de Control

De otra parte, se observó que la OCI genera de manera mensual alertas oportunas a los responsables del suministro de información, a efectos de disminuir la probabilidad de entrega extemporánea de la información requerida por parte del Ente Externo de Control, a continuación, se relaciona uno de los registros:

Imagen No. 7 - Alerta mensual requerimientos de Entes Externos de Control



Fuente: Información tomada registros Oficina de Control Interno

Observación No. 1 PQRDS que no relacionan respuesta: De la verificación efectuada por parte del a OCI se encontraron quince (15) registros de PQRDS que no cuentan con información, que relacione la respuesta proferida por el IDRD al peticionario, situación que implica un presunto incumplimiento de lo descrito en el Literal J⁵, de los lineamientos

⁵ Es responsabilidad del usuario Bogotá Te Escucha que toda PQRDS tenga una respuesta escrita con

especiales del procedimiento de Gestión de respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias, así como también lo señalado en el numeral primero del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

Observación No. 2 PQRDS con respuestas proferidas fuera de términos legales: De acuerdo con los datos reportados en los Informes mensuales de PQRDS, se relacionan 284 registros que indican que en los mismos la respuesta fue generada por encima de los términos legales establecidos, lo que implica un presunto incumplimiento en la obligación legal de respuesta oportuna respetando los plazos señalados por la normatividad vigente, así como lo señalado por el numeral primero del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

Observación No. 3: Registro tardío de Respuesta en Sistema Bogotá Te Escucha: De conformidad con la información registrado en la base de Datos de PQRDS que maneja el IDR, se evidenciaron 2.492 registros en los que el cargue de la respuesta en el Sistema Bogotá te Escucha, se efecto en días posteriores a la fecha de generación de la respuesta, lo que implica un presunto incumplimiento a los señalado en el literal K de los lineamientos especiales para las PQRDS, que se relacionan en el procedimiento “Gestión de respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias” en el cual se indica que el registro debe realizarse de manera inmediata.

Observación No. 4: Gestión de respuestas a Entes de Control fuera de términos: De la información obrante en la matriz para el registro y seguimiento de los requerimientos presentados por los Entes Externos de Control, se evidenció que para el segundo semestre de 2021, 197 solicitudes fueron atendidas de forma extemporánea por dependencias del IDR, sobrepasando términos otorgados por el Ente de Control para la respuesta, conllevando incumplimiento a las políticas de operación establecidas en el procedimiento “Atención a Entes Externos de Control”, así como lo señalado por el numeral primero del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El IDR cuenta con un proceso definido para la atención de las PQRDS, el cual enmarca procedimientos formatos, indicadores, personal, funciones, para el desarrollo efectivos de la gestión encomendada, para el periodo correspondiente al segundo semestre de 2021, en el 97,3% de los registros de la base de datos de PQRDS, se reporta datos que indican que se profirió respuesta a la solicitud presentada; sin embargo, el 2,7% restante no se relacionaron datos que den cuenta que hubo pronunciamiento por parte del IDR, frente a la atención de requerimientos de Entes Externos de Control en el periodo se atendieron todas las solicitudes registradas en la Base de Datos. La oportunidad de la respuesta de las PQRDS presentadas y tramitadas para el segundo semestre de 2021, presenta una oportunidad de mejora como efecto de la existencia de 284 registros que superan los términos establecidos para proferirse su respuesta.

radicado en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, dentro del tiempo establecido en las normas legales vigentes.

De los 469 requerimientos de los Entes Externos de Control, se atendieron de manera oportuna 272 requerimientos (58%); sin embargo, en 197 solicitudes (42%) se dio respuesta por encima de los términos señalados por parte del Ente de Control. Tanto en las respuestas a las PQRDS presentadas por los ciudadanos, como las respuestas de a los requerimientos de los Entes Externos de Control que fueron revisadas por parte de la OCI, se observó que existe coherencia entre la respuesta y la solicitud presentada. Con base en los resultados del informe se presentan las siguientes recomendaciones:

1. Identificar las debilidades en los controles establecidos, a efectos de mejorar los tiempos de respuesta de las PQRDS, lo que posibilite contar con controles más robustos y que permitan detectar cuáles son los cuellos de botella en la gestión administrativa que afectan el cumplimiento de los términos para dar respuesta oportuna.
2. Analizar cuáles son las situaciones internas/externas aplicables de cada dependencia del IDR, que tienen relevancia directa en la atención extemporánea tanto en las PQRDS como en los requerimientos de los Entes Externos de Control, a fin se tenga información de primera mano, que sirva para la toma de decisiones en procura de cumplir con los términos legales.
3. Actualizar la información de los procedimientos “Gestión de respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias” y “Atención a Entes Externos de Control” a efectos de que se relacione en estos la normatividad vigente aplicable al caso.
4. Revisar las directrices internas a la luz de las normas y guías del DAFP y la Política Nacional de Servicio al Ciudadano a cargo del DNP, a efectos de que se especifique el rol funcional y los límites de los intervinientes en las respuestas, en cuanto al esquema de recepción, reasignación, revisión, consolidación, montaje y aprobación en ORFEO, garantizando oportunidad y calidad en lo que se refiere a respuestas, actuando en los parámetros establecidos en la normatividad vigente relacionada en los criterios.

Cordialmente,



ROGER A. SANABRIA C.
Jefe de la Oficina de Control Interno

Elaboró: Jhon Alexander Torres - Raúl Salas Casiano

Anexo1. Verificación de tiempos en la gestión de los Requerimientos prestado por parte de los Entes Externos de Control

Fecha de Radicación	Memorando de Radicación	Ente de Control	Tiempo establecido para la respuesta por el Ente de Control	Fecha Estimada de para Respuesta	Requerimiento del Ente de Control	Fecha de Reasignación por parte de la OCI	Memorando de Respuesta	Fecha de la Respuesta	Oportunidad de la Respuesta	Observación OCI
09/07/2021	20212100129282	Veeduría Distrital	15	02/08/2021	Por investigación sumaria, solicita información de todo el proceso contractual que derivó en las obras del Parque San Andrés	09/07/2021	20211010144171	03/08/2021	Extemporánea	La respuesta proferida por parte de la dependencia del IDRD guarda coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, la reasignación por parte de la OCI fue oportuna, sin embargo, la respuesta generada por el IDRD no se acoge a los términos de tiempo señalados por el Ente de Control
14/07/2021	20212100132052	Contraloría de Bogotá	5	22/07/2021	Solicita información relacionada con el contrato 3817 de 2015 - Póliza servidores públicos	14/07/2021	20211010138801	22/07/2021	Oportuna	La respuesta proferida por parte de la dependencia del IDRD guarda coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, la reasignación por parte de la OCI fue oportuna, la gestión por parte del área responsable de la respuesta permitió cumplir con los términos de tiempo señalados por el Ente de Control
22/07/2021	20212100137662	Contraloría de Bogotá	5	29/07/2021	Reiteración solicitud información Proceso de Responsabilidad Fiscal contrato No. 2368 de 2013	22/07/2021	20211010144131	28/07/2021	Oportuna	La respuesta proferida por parte de la dependencia del IDRD guarda coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, la reasignación por parte de la OCI fue oportuna, la gestión por parte del área responsable de la respuesta permitió cumplir con los términos de tiempo señalados por el Ente de Control
29/07/2021	20212100142842	Contraloría de Bogotá	2	30/07/2021	Solicita información sobre subsidios o contribuciones entregadas por el IDRD a ciudadanos en Bogotá	29/07/2021	20211010146891	05/08/2021	Extemporánea	La respuesta proferida por parte de la dependencia del IDRD guarda coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, la reasignación por parte de la OCI fue oportuna, sin embargo, la respuesta generada por el IDRD no se acoge a los términos de tiempo señalados por el Ente de Control
12/08/2021	20212100154492	Personería de Bogotá	10	27/08/2021	Solicita información sobre prohibición de ingreso a las instalaciones del IDRD al presidente de la Liga de Fútbol de Salón	14/08/2021	20211010167301	31/08/2021	Extemporánea	La respuesta proferida por parte de la dependencia del IDRD guarda coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, la reasignación por parte de la OCI fue oportuna, sin embargo, la respuesta generada por el IDRD no se acoge a los términos de tiempo señalados por el Ente de Control
13/08/2021	20212100155302	Contraloría de Bogotá	3	19/08/2021	Solicita información por irregularidades en la ejecución del Contrato 1421 de 2014,	13/08/2021	20211010165541	27/08/2021	Extemporánea	La respuesta proferida por parte de la dependencia del IDRD guarda coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, la reasignación por parte de la OCI fue oportuna, sin embargo, la respuesta generada por el IDRD no se acoge a los términos de tiempo señalados por el Ente de Control
25/08/2021	20212100163302	Contraloría de Bogotá	5	01/09/2021	Solicita información dentro del proceso de responsabilidad fiscal contrato 4208 de 2016,	25/08/2021	20211010167751	31/08/2021	Oportuna	La respuesta proferida por parte de la dependencia del IDRD guarda coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, la reasignación por parte de la OCI fue oportuna, la gestión por parte del área responsable de la respuesta permitió cumplir con los términos de tiempo señalados por el Ente de Control
30/08/2021	20212100166952	Contraloría	5	06/09/2021	Solicita copia de la hoja	30/08/2021	20211010175301	09/09/2021	Extemporánea	La respuesta proferida por parte de la dependencia del IDRD guarda

Fecha de Radicación	Memorando de Radicación	Ente de Control	Tiempo establecido para la respuesta por el Ente de Control	Fecha Estimada de para Respuesta	Requerimiento del Ente de Control	Fecha de Reasignación por parte de la OCI	Memorando de Respuesta	Fecha de la Respuesta	Oportunidad de la Respuesta	Observación OCI
		de Bogotá			de vida de los funcionarios que tuvieron intervención y/o participación en el Contrato de Obra No. 2937.					coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, la reasignación por parte de la OCI fue oportuna, sin embargo, la respuesta generada por el IDR no se acoge a los términos de tiempo señalados por el Ente de Control
02/09/2021	20212100169642	Personería de Bogotá	10	16/09/2021	Realiza algunas apreciaciones y solicitudes relacionadas con el funcionamiento y aprovechamiento de los espacios deportivos de los parques Timiza y Timiza II, parque villa del Rio y Parque Tunal.	02/09/2021	20216000174491	09/09/2021	Oportuna	La respuesta proferida por parte de la dependencia del IDR guarda coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, la reasignación por parte de la OCI fue oportuna, la gestión por parte del área responsable de la respuesta permitió cumplir con los términos de tiempo señalados por el Ente de Control
10/09/2021	20212100176792	Contraloría de Bogotá	10	24/09/2021	Solicita información laboral, contractual y de ejecución relacionada con el Contrato de Obra 1907 de 2017	10/09/2021	20211010188951	29/09/2021	Extemporánea	La respuesta proferida por parte de la dependencia del IDR guarda coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, la reasignación por parte de la OCI fue oportuna, sin embargo, la respuesta generada por el IDR no se acoge a los términos de tiempo señalados por el Ente de Control
17/09/2021	20212100181452	Personería de Bogotá	10	01/10/2021	solicita que el IDR, recategorice el parque el Fuego y lo administre dicha entidad.	17/09/2021	20216000183841	06/10/2021	Extemporánea	La respuesta proferida por parte de la dependencia del IDR guarda coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, la reasignación por parte de la OCI fue oportuna, sin embargo, la respuesta generada por el IDR no se acoge a los términos de tiempo señalados por el Ente de Control
27/09/2021	20212100188192	Contraloría de Bogotá	3	29/09/2021	Solicita información estado de los procesos sancionatorios relacionados con los contratos de la UDS,	27-09-2021	20211010195231	07/10/2021	Extemporánea	La respuesta proferida por parte de la dependencia del IDR guarda coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, la reasignación por parte de la OCI fue oportuna, sin embargo, la respuesta generada por el IDR no se acoge a los términos de tiempo señalados por el Ente de Control
05/10/2021	20212100195742	Personería de Bogotá	10	20/10/2021	Solicita copia de un proceso contractual, del plan anual de adquisiciones de 2019 y 2020, y del manual de contratación del IDR	05/10/2021	20211010202351	20/10/2021	Oportuna	La respuesta proferida por parte de la dependencia del IDR guarda coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, la reasignación por parte de la OCI fue oportuna, la gestión por parte del área responsable de la respuesta permitió cumplir con los términos de tiempo señalados por el Ente de Control
13/10/2021	20212100202712	Contraloría de Bogotá	5	21/10/2021	Solicita información sobre parques y contratos de obra y mantenimiento, vigencias 2019 a 2021 con corte al 30 de septiembre de	13/10/2021	20216000214051	09/11/2021	Extemporánea	La respuesta proferida por parte de la dependencia del IDR guarda coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, la reasignación por parte de la OCI fue oportuna, sin embargo, la respuesta generada por el IDR no se acoge a los términos de tiempo señalados por el Ente de Control

Fecha de Radicación	Memorando de Radicación	Ente de Control	Tiempo establecido para la respuesta por el Ente de Control	Fecha Estimada de para Respuesta	Requerimiento del Ente de Control	Fecha de Reasignación por parte de la OCI	Memorando de Respuesta	Fecha de la Respuesta	Oportunidad de la Respuesta	Observación OCI
					2021.					
21/10/2021	20212100209732	Personería de Bogotá	3	26/10/2021	Irregularidades, omisiones, extralimitaciones, negligencia y por desconocimiento de funcionamiento PARQUE ZONAL LA AMISTAD	21/10/2021	20216000217661	17/11/2021	Extemporánea	La respuesta proferida por parte de la dependencia del IDRD guarda coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, la reasignación por parte de la OCI fue oportuna, sin embargo, la respuesta generada por el IDRD no se acoge a los términos de tiempo señalados por el Ente de Control
25/10/2021	20212100212482	Contraloría de Bogotá	3	28/10/2021	Solicitud Pólizas de Contrato Póliza de Manejo Global de Entidades Estatales	25/10/2021	20213000209921	04/11/2021	Extemporánea	La respuesta proferida por parte de la dependencia del IDRD guarda coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, la reasignación por parte de la OCI fue oportuna, sin embargo, la respuesta generada por el IDRD no se acoge a los términos de tiempo señalados por el Ente de Control
02/11/2021	20212100218192	Personería de Bogotá	10	17/11/2021	Informe de acción de prevención y control a la función pública", (acción de prevención y control a la función pública al cumplimiento de los compromisos establecidos	02/11/2021	20216000219711	23/11/2021	Extemporánea	La respuesta proferida por parte de la dependencia del IDRD guarda coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, la reasignación por parte de la OCI fue oportuna, sin embargo, la respuesta generada por el IDRD no se acoge a los términos de tiempo señalados por el Ente de Control
09/11/2021	20212100224512	Contraloría de Bogotá	5	17/11/2021	Procesos de Responsabilidad Fiscal 170100-0219-16	09/11/2021	20213000222151	23/11/2021	Extemporánea	La respuesta proferida por parte de la dependencia del IDRD guarda coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, la reasignación por parte de la OCI fue oportuna, sin embargo, la respuesta generada por el IDRD no se acoge a los términos de tiempo señalados por el Ente de Control
16/11/2021	20212100229102	Contraloría de Bogotá	3	19/11/2021	Corrección inconsistencia SIVICOF - Informe contratación abr - mar	17/11/2021	20211500218191	18/11/2021	Oportuna	La respuesta proferida por parte de la dependencia del IDRD guarda coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, la reasignación por parte de la OCI fue oportuna, la gestión por parte del área responsable de la respuesta permitió cumplir con los términos de tiempo señalados por el Ente de Control
22/11/2021	20212100235072	Contraloría de Bogotá	7	01/12/2021	Solicita información detallada laboral, contractual y de ejecución relacionada por irregularidades en el contrato 1907 de 2017	22/11/2021	20218000226771	30/11/2021	Oportuna	La respuesta proferida por parte de la dependencia del IDRD guarda coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, la reasignación por parte de la OCI fue oportuna, la gestión por parte del área responsable de la respuesta permitió cumplir con los términos de tiempo señalados por el Ente de Control

Fecha de Radicación	Memorando de Radicación	Ente de Control	Tiempo establecido para la respuesta por el Ente de Control	Fecha Estimada de para Respuesta	Requerimiento del Ente de Control	Fecha de Reasignación por parte de la OCI	Memorando de Respuesta	Fecha de la Respuesta	Oportunidad de la Respuesta	Observación OCI
01/12/2021	20212100243122	Contraloría de Bogotá	5	09/12/2021	Informe relacionado con la ejecución y actividades del CPS 891 de 2016	01/12/2021	20214100237151	15/12/2021	Extemporánea	La respuesta proferida por parte de la dependencia del IDRD guarda coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, la reasignación por parte de la OCI fue oportuna, sin embargo, la respuesta generada por el IDRD no se acoge a los términos de tiempo señalados por el Ente de Control
14/12/2021	20212100252992	Personería de Bogotá	10	28/12/2021	Manifiesta el deterioro del parque ZONAL CASABLANCA- SUBA.	14/12/2021	20214200238351	29/12/2021	Extemporánea	La respuesta proferida por parte de la dependencia del IDRD guarda coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, la reasignación por parte de la OCI fue oportuna, sin embargo, la respuesta generada por el IDRD no se acoge a los términos de tiempo señalados por el Ente de Control
14/12/2021	20212100253022	Personería de Bogotá	10	28/12/2021	Manifiesta el deterioro de las canchas sintéticas del parque METROPOLITANO EL PORVENIR DE BOSA.	14/12/2021	20226000002561	12/01/2022	Oportuna	La respuesta proferida por parte de la dependencia del IDRD guarda coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, la reasignación por parte de la OCI fue oportuna, la gestión por parte del área responsable de la respuesta permitió cumplir con los términos de tiempo señalados por el Ente de Control
21/12/2021	20212100257722	Personería de Bogotá	5	28/12/2021	Solicita certificación de hoja de vida funcionaria IDRD	21/12/2021	20213000244521	28/12/2021	Oportuna	La respuesta proferida por parte de la dependencia del IDRD guarda coherencia con la solicitud presentada por parte de Ente Externo de Control, la reasignación por parte de la OCI fue oportuna, la gestión por parte del área responsable de la respuesta permitió cumplir con los términos de tiempo señalados por el Ente de Control

Fuente: Información extraída del Base de Datos de Requerimientos de Entes de Control

