



INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE – IDRD

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS  
DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2022 DEL IDRD

AGOSTO 2022

CONTROL, EVALUACIÓN Y MEJORA\_V2



## TABLA DE CONTENIDO

GENERALIDADES .....	3
OBJETIVO Y ALCANCE .....	3
CRITERIOS DE INFORME .....	3
METODOLOGÍA .....	3
INFORME DETALLADO DE SEGUIMIENTO .....	4
RIESGOS Y CONTROLES .....	9
CONCLUSIÓN GENERAL .....	10

## 1. GENERALIDADES

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de “Evaluación y Seguimiento” y de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. (...) “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular” (...)*, el párrafo 4 del artículo 22 de la Resolución 331 del IDR D de 2019<sup>1</sup> y lo aprobado en el Plan Anual de Auditorías Vigencia 2022 del Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD en Comité Institucional de Coordinación de Control Interno-CICCI; realizó el seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias-PQRSD del primer semestre.

## 2. OBJETIVO Y ALCANCE

Realizar seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias-PQRSD 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 informe abarca el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas durante el primer semestre de la vigencia 2022 con base en los informes mensuales publicados en la página Web del Instituto y el informe de gestión del primer semestre suministrado por el área de atención a usuarios, los cuales fueron analizados y cotejados para identificar su coherencia y la oportunidad en las respuestas.

## 3. CRITERIOS DE INFORME

- 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*”.
- Procedimiento Interno del IDR D “Gestión de respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias” (Versión 17 – del 22 de diciembre de 2020).
- Guía para la implementación de los estándares de excelencia de servicio al ciudadano y herramientas de gestión PQRSD.

## 4. METODOLOGÍA

A través de memorando 20221500318063 se requirió al área que lidera el proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía información concerniente a matriz de PQRS, encuestas de percepción, informes mensuales (primer semestre 2022), autoevaluaciones, 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 IDR D dio respuesta a los requerimientos de información, mediante memorando 20222400328503, cuyos datos se utilizaron por parte de la OCI, para efectuar el presente seguimiento.

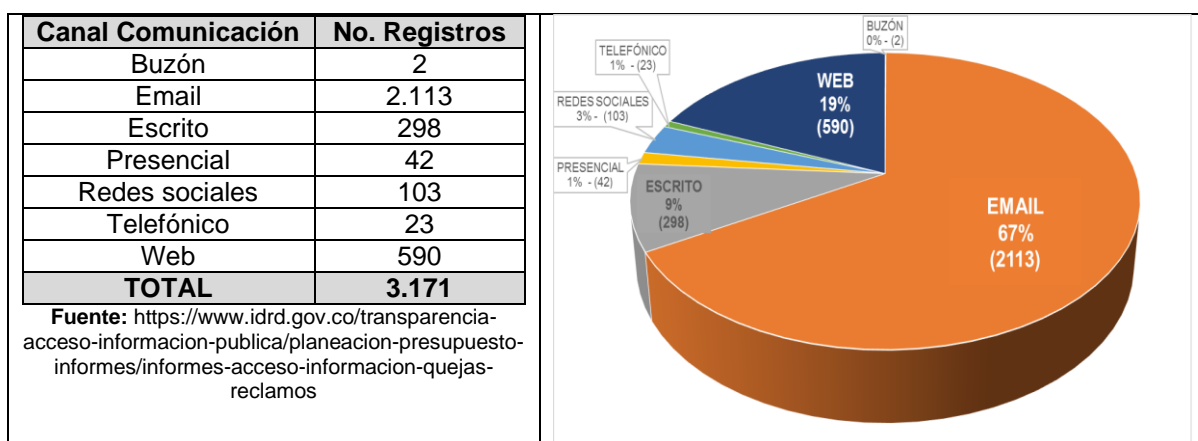
---

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

## 5. INFORME DETALLADO DE SEGUIMIENTO

Se procedió por parte de la OCI a consultar la información publicada en la página web del Instituto, respecto de los informes de PQRDS (<https://www.idrd.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos>) encontrando que a la fecha de revisión (26 de agosto de 2022), se observó los informes publicados solamente hasta el 31 de mayo de 2022, sin que se encontraran datos respecto del informe de mes de junio de 2022, al indagar al respecto el referente del área informó que la momento se estaba consolidando dicho dato, razón por la cual se toman los datos reportados publicados para el periodo enero-mayo.

Durante el periodo se recibieron un total de 3.171 comunicaciones, siendo el correo electrónico (email) el medio por el cual se registraron el 67% del total de las comunicaciones y por Web, un equivalente al 19%, tal como se detalla a continuación:



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

En cuanto al comportamiento por mes, se observa que en los meses marzo y mayo, se recibieron 1.165 y 730 requerimientos respectivamente, siendo estos los más altos de los meses reportados. Respecto del tipo de comunicaciones radicadas en el Instituto, las peticiones de interés general y particular son los que mayor porcentaje representan, siendo este un 62,47% de la totalidad de requerimientos.

**Tabla 1 - Comportamiento Recepción PQRs por Canal Comunicación**

Medio Comunicación	Periodo					Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	
Buzón	0	2	0	0	0	2
Email	21	427	852	296	517	2.113
Escrito	15	71	111	34	67	298
Presencial	0	15	5	11	11	42
Redes sociales	2	20	30	20	31	103
Telefónico	5	9	3	3	3	23
Web	117	134	164	74	101	590
<b>TOTAL</b>	160	678	<b>1.165</b>	438	<b>730</b>	<b>3.171</b>

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

**Tabla 2 – Tipo de Comunicación en el Periodo**

TIPO DE PETICIÓN	PERIODO						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total	Porcentaje
Consulta	20	17	14	11	13	75	2,37%
Denuncias por actos de corrupción	3	6	3	1	1	14	0,44%
Felicitación	3	2	1	60	1	67	2,11%
Petición de interés general	27	56	75	203	58	419	13,21%
Petición de interés particular	60	459	902	1	559	1.981	62,47%
Queja	22	33	50	23	27	155	4,89%
Reclamo	6	38	37	22	34	137	4,32%
Solicitud de acceso a la información	13	53	67	89	23	245	7,73%
Solicitud de copia	0	7	10	21	8	46	1,45%
Sugerencia	6	7	6	7	6	32	1,01%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>678</b>	<b>1.165</b>	<b>438</b>	<b>730</b>	<b>3.171</b>	<b>100%</b>

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

Al revisar las tendencias respecto de los resultados de los periodos, llama la atención la información reportada respecto a las peticiones de interés particular del mes de abril de 2022, por lo cual se revisó la información de la base de datos de PQRDS, encontrando que existen divergencias en el número de registros respecto del tipo de petición de interés particular, toda vez que en el informe mensual del mes de abril reporta que solamente hay un registro de “*petición de interés particular*”, versus los 732 que se reportan en la base de datos, similar situación se presenta para el mismo mes para el tipo de petición de “*interés general*”, puesto que en el informe mensual publicado en la página web, reporta 203 registros; sin embargo, al revisar la base de datos arroja treinta y cinco (35).

**Imagen 1 – Registros mes de abril de 2022- Petición Interés Particular**

MES	Nº CONSECUTIVO	FECHA DE RADICADO	No RADICADO BOGOTÁ TE ESCUCHA	MEDIO DE RECEPCIÓN	TIPO DE PETICIÓN	PETICIONARIO (Comunidad y/o individual)
ABRIL	3591	11/04/2022	1995892022	CORREO ELECTRONICO	PETICION	PARTICULAR
ABRIL	3593	11/04/2022	1996562022	CORREO ELECTRONICO	PETICION	PARTICULAR
ABRIL	3595	11/04/2022	1406722022	BOGOTÁ TE ESCUCHA	PETICION	PARTICULAR
ABRIL	3597	11/04/2022	1384142022	BOGOTÁ TE ESCUCHA	PETICION	PARTICULAR
ABRIL	3600	11/04/2022	2001412022	CORREO ELECTRONICO	PETICION	PARTICULAR
ABRIL	3605	11/04/2022	2009072022	CORREO ELECTRONICO	PETICION	PARTICULAR
ABRIL	3610	12/04/2022	2009982022	CORREO ELECTRONICO	PETICION	PARTICULAR
ABRIL	3615	12/04/2022	2016132022	CORREO ELECTRONICO	PETICION	PARTICULAR
ABRIL	3617	12/04/2022	2016302022	CORREO ELECTRONICO	PETICION	PARTICULAR
ABRIL	3620	12/04/2022	2016442022	CORREO ELECTRONICO	PETICION	PARTICULAR

**Fuente:** Base de Datos PQRDS (20222400328503)

De las 3.171 PQRDS registradas durante el periodo comprendido entre enero a mayo de 2022, las áreas a las que se les asignó el mayor número de radicados por competencia fueron: la Subdirección Técnica de Parques con 1.101; el área de Atención al Cliente, Queja y Reclamos con 943 y la Subdirección Técnica de Recreación y Deportes con 758 solicitudes.

**Tabla 3 – Distribución de PQRDS por Dependencias**

DEPENDENCIAS	PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL, POR DEPENDENCIA	PORCENTAJE
Área de archivo y correspondencia	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,03%
Atención al cliente quejas reclamos	629	101	20	2	3	47	41	75	15	10	943	29,7%
Defensor del Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Dirección General	5	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7	0,22%
Oficina Asesora Comunicaciones	5	0	1	0	0	0	0	1	0	0	7	0,22%
Oficina Asesora Jurídica	62	1	1	0	0	2	1	7	7	0	81	2,6%
Oficina Asesora Planeación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Oficina Asuntos Locales	21	3	2	0	0	1	2	1	0	0	30	0,95%
Oficina Control Disciplinario Interno	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3	0,09%
Oficina Control Interno	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Subdirección Activa y Financiera	63	2	3	0	0	1	0	9	3	0	81	2,6%
Subdirección de Contratación	34	0	1	0	0	0	0	6	10	0	51	1,6%
Subdirección de Construcciones	71	14	8	1	0	1	3	7	0	2	107	3,4%
Subdirección Técnica de Parques	720	130	23	8	3	71	70	64	0	12	1.101	34,7%
Subdirección Recreación-Deportes	572	24	15	1	2	31	20	74	11	8	758	23,9%
<b>TOTAL</b>	<b>2.183</b>	<b>275</b>	<b>76</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>155</b>	<b>137</b>	<b>245</b>	<b>46</b>	<b>32</b>	<b>3.171</b>	<b>100%</b>

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

De acuerdo con la información publicada en la página Web se observó que el 88,24% de los requerimientos fueron resueltos oportunamente, al amparo de la disposición normativa aplicable:

**Tabla 4 - % Respuestas Oportunas Vs Extemporáneas**

Total Requerimientos	3.171	Porcentaje
Total Oportunidad	2.798	88,24%
Total Extemporaneidad	373	11,76%

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

Lo anterior da cuenta de que existe un porcentaje importante de PQRDS que no fueron atendidas en el tiempo establecido, lo que implica que existen debilidades en la atención de los requerimientos presentados ante el Instituto. De conformidad con la información remitida por la Secretaría General, mediante memorando No. 20222400328503 se observaron los resultados de las encuestas de percepción realizadas a la ciudadanía (Base Datos Sistema Información Misional del IDRD-SIM) respecto de la gestión realizada en los Super CADE y la Oficina de Atención al Ciudadano, encontrando que la información suministrada, fue clara para el 99,8% de los encuestados:

**Tabla 5 – Respuesta pregunta ¿fue clara la información suministrada?**

No. de Registros	SI	NO
6.786	6.775	11
Porcentaje	99,8%	0,2%

Fuente: Información extraída del memorando No. 20222400328503 (Base de datos SIM)

De igual forma se observó que frente a la calificación proferida por los ciudadanos encuestados respecto de la atención recibida, arroja porcentajes positivos sobre la gestión realizada para atender las consultas, tal como se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 6 – Califíquese la atención recibida**

No. de Registros	Excelente	Bueno	Regular	Malo
6.786	6.118	652	15	1
Porcentaje	90,2%	9,6%	0,2%	0,01%

Fuente: Información extraída del memorando No. 20222400328503 (Base de datos SIM)

Ahora bien, en lo referente a la pregunta si se conoce la página web del IDRD, los resultados que arrojan las respuestas de los ciudadanos indican que el 58,1% de los encuestados no conoce la página, frente a un 41,9% que dice que si conocerla:

**Tabla 7 - Respuesta a la pregunta ¿conoce la página web del IDRD?**

No. de Registros	SI	NO
6786	2.844	3.942
Porcentaje	41,9%	58,1%

Fuente: Información extraída del memorando No. 20222400328503 (Base de datos SIM)

En la información remitida por parte de la Secretaría General del IDRD, se observó los soportes que dan cuenta que tanto los funcionarios como colaboradores que prestan servicios en el Área de Atención al Cliente Queja y Reclamos, durante el primer semestre de 2022, han asistido a talleres relacionados con temáticas afines a las actividades que desempeñan, tal como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 8 – Talleres Área Atención al Cliente Queja y Reclamos Primer Semestre 2022**

Fecha de la Reunión/Taller	Número de Asistentes	Tema Tratado
Reunión del 25 de febrero de 2022	12 personas IDRD	Socialización Informe de Actividades Mensuales. Introducción al Servicio a la Ciudadanía.
Reunión del 23 de marzo de 2022	14 personas IDRD	PIGA – Seguimiento Supercade. Introducción a lo Público.
Reunión 04 de abril de 2022.	4 personas IDRD	Racionalización y PAAC. Identificación de Riesgos de Corrupción en trámites, Opa y Consultas de información del Distrito Capital. Revisión de las estrategias de racionalización e inscripción de trámites.
Reunión del 13 de mayo de 2022	18 personas IDRD	Mesa de Trabajo Pasaporte Vital- Proyectos que Conforman la STRD Cualificación c1 m3. introducción a las políticas públicas.
Reunión 28 de junio de 2022	10 personas IDRD	Cualificación c1 m4. gestión de peticiones ciudadanas (secretaría general de la alcaldía mayor). Seguimiento a peticiones ciudadanas - evaluación de calidad y calidez.

Fuente: Información extraída del memorando No. 20222400328503

De igual manera, se visualizan las reuniones con la Veeduría Distrital en las que ha participado integrantes del Área de Atención al Cliente Queja y Reclamos del IDRD, relacionados con temas con el manejo y la gestión de la PQRDS:

**Tabla 9 – Participación Reuniones con la Veeduría Distrital**

FECHA	TEMA TRATADO
28 de febrero de 2022	Reunión plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos Mesa de trabajo sobre la presentación propuesta plan de trabajo 2022.



22 de marzo de 2022	Nodo Sectorial Cultura, Recreación y Deporte desarrollar la propuesta del plan de trabajo 2022 para el sector.
30 de marzo de 2022	Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación. Cronograma de las diferentes actividades que se desarrollarán durante el año en lo que se refiere a formación y capacitación de la Red de Quejas y Reclamos.
05 de abril de 2022	Nodo intersectorial de comunicación y lenguaje Presentación Nodo intersectorial de comunicación y lenguaje
26 de abril de 2022	Reuniones de Acompañamiento – Estrategia de Comunicación – Cultura, Recreación y Deporte - Apertura y presentación de la estrategia comunicativa en materia de servicio a la ciudadanía - Presentación de ejemplos de piezas comunicativas.
23 de junio de 2022	Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación - la guía metodológica para la inducción y reinducción de servidores del Distrito en el manejo de PQRS.
30 de junio de 2022	Nodo Intersectorial de Comunicación y Lenguaje Avances en las estrategias que hacen parte de este nodo - Talleres de Lenguaje claro - Actualización del glosario - Webinar de lenguaje claro del Estado en sus comunicaciones: Traducción de documentos:

**Fuente:** Información extraída del memorando No. 20222400328503

Por otra parte, de acuerdo con lo informado por parte de la Secretaria General, se indicó que en los comités institucionales se presentan los informes proferidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá por medio de la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio, en la cual se relacionan las peticiones vencidas y la gestión extemporánea, lo cual tuvo como resultado la creación en el sistema ISOLUCION de la acción No. 202072 a cargo de la STP, relacionada con la atención tardía de las PQRDS, tal como se detalla a continuación:

**Tabla 10 – Acción No. 202072 en ISOLUCION**

No. Acción	Descripción	Actividades de la acción
#202072	En el mes de diciembre de 2021 se evidencia el Incumplimiento del indicador Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas dentro de los términos legales vigentes en un porcentaje del 16.85%, del cual el 97% es responsabilidad de la STP.	Realizar seguimiento mediante correo electrónico a la respuesta oportuna de las PQRSD asignadas a los <u>colaboradores responsables de emitir la respuesta.</u> Reunión mensual con el área de atención al cliente quejas y reclamos donde se realizará seguimiento a la atención oportuna de las PQRSD Establecer un lineamiento para los contratistas de la STP sobre la obligatoriedad que hay para responder oportunamente las PQRSD

**Fuente:** <https://isolucion.idrd.gov.co/Isolucion4IDRD/Mejoramiento/frmAccion.aspx?IdAccion=MjEyNw==&Consecutivo=MjAyMDcy&TipoAccion=SW5jdW1wbGltaWVudG8=>

Teniendo de presente que las actividades señaladas en el procedimiento de gestión de respuestas de PQRDS, el área de Atención al Cliente, quejas y Reclamos registra los requerimientos que llegan por los diferentes canales en el Sistema Bogotá Te Escucha, de igual manera, la base de datos cuenta con columnas donde se revisa la calidad de la respuesta que se le da a los ciudadanos, también se deja la trazabilidad de la gestión en el sistema Orfeo donde se registra el tiempo de respuesta.

De otra parte, se indicó por parte de la Secretaría General, que se ha adelantado la interfaz entre el gestor documental Orfeo y el Sistema Bogotá Te escucha, a efectos de que la radicación de las PQRDS en los dos sistemas de información sea más eficiente y reduzca tiempos; sin embargo, a pesar de que está en fase de producción, no se ha llegado a la etapa de operación puesto que se debe hacer ajustes en la interfaz.



Así mismo de acuerdo con lo informado por la Secretaría General, a raíz de la pandemia con ocasión del COVID-19 el correo [atncliente@idrd.gov.co](mailto:atncliente@idrd.gov.co) ha servido como ventanilla de radicación virtual y para dar respuesta a solicitudes de información ciudadana. En lo que respecta al sistema Bogotá te Escucha, se indicó por parte de la SC que se da “*respuesta inmediata en los casos que es posible*”, así mismo, en el caso de los traslados por competencia a entidades distritales. En lo concerniente a las redes sociales, se indicó en la respuesta que se establecieron pautas para la atención a las solicitudes ciudadanas con la Oficina Asesora de Comunicaciones para dar respuesta efectiva a los requerimientos presentado por la ciudadanía por este medio. Se procedió a verificar la información que se encuentra publicada en la página web del IDRD<sup>2</sup>, respecto de esta figura, al verificar los datos registrados se observó que se detalla aspectos claves de dicho rol; como funciones, normatividad aplicable datos de contacto, horario de atención entre otros; sin embargo, se encontró que los datos que se encuentra publicados respecto de la persona que ostenta dicho cargo no se encuentran actualizados, toda vez que se relaciona a una exfuncionaria del Instituto y no la persona que en la actualidad está desempeñando dicho rol.

De otra parte, en consideración a que la Oficina de Control Interno, mediante memorando No. 20221500358813 comunico el informe de seguimiento al artículo 3° del Decreto 371 de 2010, el cual se fundamenta en los datos reportados en el sistema Bogotá Te Escucha; no obstante, estos los registros tienen diferencias en los totales, con los datos reportados en los informes de PQRDS que se encuentran publicados en la pagina web, por lo que es necesario que por parte del responsable de proceso se deje la trazabilidad respectiva respecto a las diferencias en el numero de registros que se reportan.

## **6. RIESGOS Y CONTROLES**

Se observó que, para la gestión de las PQRDS, se cuenta con un matriz de información en línea en Google-Drive en la que se registran los datos de la solicitud, tales como requerimiento, fecha, petionario, medios de contacto del petionario, 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 lo que permite llevar el control de los tiempos límite para dar respuesta a los requerimientos, de igual manera se cuenta con alertas (semaforización) en el gestor documental Orfeo y se remiten correos electrónicos preventivos; sin embargo, de acuerdo a los informes mensuales reportados en la página web del IDRD, se registran requerimientos que fueron atendidos de manera extemporánea, situación que implica la posible existencia de falencias en la aplicación de los controles establecidos para dar cumplimiento a los términos establecidos en la normatividad vigente aplicable. Aunado a lo anterior, se hace necesario traer a colación, la matriz de riesgos de gestión del proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía, la cual señala como el riesgo “*Respuestas no oportunas a los petionarios*”, lo cual, sumado a lo relacionado en los informes mensuales de PQRDS dan cuenta que, presuntamente se ha materializado el riesgo, lo puede generar impactos para el Instituto, esto de conformidad con lo señalado en la matriz de riesgos de Gestión de Servicio a la Ciudadanía:

---

<sup>2</sup> <https://www.idrd.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano>

**Tabla 11 - Riesgo Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía**

Proceso	Impacto (consecuencia)	Causa Inmediata (Riesgo)	Causa Raíz	Criterios de impacto
Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Posibilidad de acciones de tutela por parte de los ciudadanos. Pérdida de imagen o reputación institucional.	<u>Respuestas no oportunas a los peticionarios</u> (subrayado y resaltado por la OCI)	<u>Debido a que No se realiza un seguimiento a las PQRS que están por vencerse en cada área y dependencia</u> (subrayado y resaltado por la OCI)	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos

Fuente: <https://isolucion.idrd.gov.co/Isolucion4IDRD/BancoConocimiento4IDRD/4/4f21ed16128e4a2196783b7ef0dfbab1/MA-PADERIESGOSSERVICIOALACIUDADANA1.xlsx>

Lo anterior, requiere que por parte de los responsables, se valide la eficacia, eficiencia y efectividad de los controles establecidos por parte de las áreas y dependencias del Instituto para la gestión oportuna de las respuestas a los peticionarios, atendiendo la dinámica propia de cada proceso, pero atendiendo los tiempos establecidos tanto por la normatividad interna del Instituto, como en la normatividad general aplicable, lo anterior, a efectos de que se contribuya a la mejora continua en la generación de una respuesta oportuna de cara al ciudadano y se generen una administración frente a los posibles riesgos que afecten y retrasen el trámite correspondiente a la respuesta.

## 7. CONCLUSIÓN GENERAL

Para el primer semestre de 2022 el Instituto en su gran mayoría ha dado respuestas a los requerimientos presentados por parte de la ciudadanía; sin embargo, existe un número importante de PQRDS en los que se profiere respuesta de manera extemporánea, lo que puede implicar riesgos para el Instituto. De otra parte, se evidenció que se hace seguimiento de manera mensual a la gestión de las PQRDS estableciendo los tipos de petición que llegan y las áreas a las que se les asigna la gestión para las respuestas, no obstante, se encontró una divergencia en los datos del mes de abril en lo que respecta al tipo de petición, esto con respecto a la información registrada en la base de datos de PQRDS.

En otro aspecto se observó que el proceso de servicio a la ciudadanía cuenta con herramientas para alertas a las áreas respecto de los tiempos para la atención de las solicitudes, a su vez ha realizado talleres para mejorar la gestión respecto de la atención a las solicitudes que se presenten, también ha asistido a los talleres y capacitaciones efectuadas por parte de la Veeduría Distrital en lo relacionado con temáticas para de las PQRDS. Por otro lado, se observó que lo referente al defensor del ciudadano, la información respecto de su rol se encuentra publicada, y se precisa la actualización que ostenta dicho rol. Con base en los resultados del informe se presentan las siguientes recomendaciones:

- Identificar en compañía de los procesos del IDR, las debilidades que presentan para la atención oportuna de las PQRDS, a efectos de mejorar los tiempos en que se genera respuesta a las solicitudes presentadas.

- Verificar que los informes mensuales de la gestión realizada a las PQRDS guarden coherencia con los registros de la base de datos donde se registra la gestión de las PQRDS, a fin de que la información que se publique en la página web del IDRDR se ajuste con los registros que soporten los datos ingresados a los diferentes sistemas de información.
- Identificar las solicitudes más reiterativas a fin de establecer temas específicos requeridos por la comunidad, de tal forma que se analicen medidas orientadas a atender dichos aspectos.
- Validar que exista trazabilidad y coherencia entre los datos que se encuentran reportados en el sistema Bogotá te Escucha y los datos que soportan los informes de PQRDS publicados en la página web.
- Dado que no se encontró publicado el mes de junio de 2022, se debe procurar publicar en la página web del IDRDR los informes mensuales de PQRDS de forma oportuna, a efectos de que se brinde información de la gestión realizada y de esta manera sirva de insumos a la Dirección para tomar decisiones en tiempo prudencial.

NOTA: Las observaciones y recomendaciones presentadas por la Oficina de Control Interno en sus informes tienen como fin último generar valor para el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, contribuyendo al logro efectivo de los objetivos misionales a través de la mejora continua de los procesos, por esta razón, se espera sean consideradas por los responsables, a quienes se invita al análisis respectivo a que haya lugar, gestionarlas de manera adecuada, oportuna y preventiva, ante la posible materialización de riesgos y/o pronunciamientos de los diferentes organismos externos de control. Adicionalmente, es de gran importancia comprender que dada la magnitud de la información, lo evaluado, observado, recomendado y demás aspectos señalados en los informes por esta Oficina, tiene fundamento en verificaciones y revisiones realizadas sobre muestras seleccionadas con técnicas de auditoría, es decir, no es posible cubrir el cien por ciento del universo, por lo cual los responsables de los procesos y la Alta dirección deben tener presente el autocontrol y considerar la existencia de riesgos dentro de la información no seleccionada, para lo cual es factible pensar en extrapolar los efectos, controles y correctivos sugeridos para la muestra sobre el total del universo.

Cordialmente,



**ROGER ALEXANDER SANABRIA CALDERÓN**  
Jefe de la Oficina de Control Interno

Elaboró: Jhon Alexander Torres Duarte – Profesional Oficina de Control Interno