



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 2023.

SEPTIEMBRE 2023



## TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES .....	3
2. OBJETIVO Y ALCANCE .....	3
3. CRITERIOS DE INFORME .....	3
4. METODOLOGÍA .....	4
5. INFORME DETALLADO DE SEGUIMIENTO.....	4
6. RIESGOS .....	12
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	14

## 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, *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 IDRD de 2019<sup>1</sup> y lo aprobado en el Plan Anual de Auditorías Vigencia 2023 del Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD en Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICC; realizó el seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias-PQRSD del primer semestre de la vigencia 2023.

## 2. OBJETIVO Y ALCANCE

Realizar seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias-PQRSD radicadas en el Instituto, 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 2023 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 al Cliente, Peticiones, Quejas, Denuncias y Reclamos, 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”. Artículo Tercero (*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*)
- Resolución 331 del IDRD de 2019 “*Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes*)
- Procedimiento Interno del IDRD “Gestión de respuesta oportuna a peticiones, quejas,

---

<sup>1</sup> “*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 formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión del IDRD y deberá rendir al Director General un informe semestral.*”

reclamos, denuncias y/o sugerencias” (Versión 18 – del 20 de octubre de 2022).

- Manual de Servicio a la Ciudadanía del IDR D (Versión 3 del 27 de diciembre de 2022).

#### 4. METODOLOGÍA

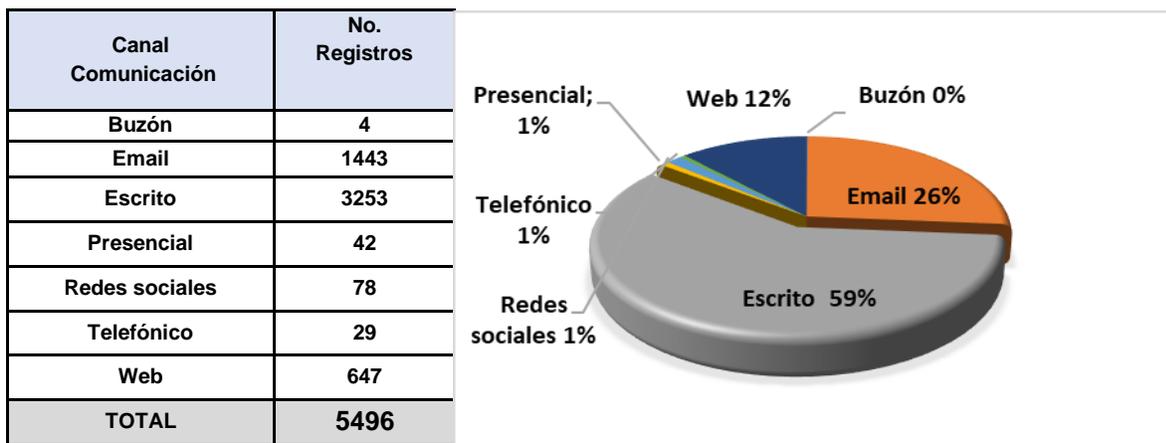
A través de memorando 20231500352413 de 17-07-2023, se requirió a la Secretaría General del IDR D (área que lidera el proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía), información concerniente a la matriz de PQRSD, encuestas de percepción, informes mensuales (primer semestre 2023), autoevaluaciones, asistencia 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 respondió los requerimientos del memorando 20231500352413, por medio de correos electrónicos del 26 y 27 de julio; 27 y 30 de agosto, así mismo, la Oficina de Control Disciplinario Interno dio respuesta mediante Radicado IDR D No. 20232200439103 del 05-09-2023 a la solicitud del 4-09-2023, efectuada mediante correo electrónico, información utilizada por parte de la OCI, para efectuar el presente seguimiento.

#### 5. INFORME DETALLADO DE SEGUIMIENTO

Durante el periodo se recibieron un total de 5.496 comunicaciones, siendo el escrito, el medio por el cual se registraron el 59% del total de las comunicaciones y por correo electrónico (email), un equivalente de 26%, tal como se detalla a continuación:

**Tabla No. 1 - Registro PQRDS por Canal de Comunicación**



Fuente: Informes Mensuales PQRDS sic (<https://www.idrd.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos>).

En cuanto al comportamiento por mes, se observó que, en los meses de febrero y marzo, se recibieron 1.222 y 1.074 requerimientos respectivamente, siendo estos meses los de mayor participación. Respecto del tipo de comunicaciones radicadas en el Instituto, las peticiones de interés general y las peticiones de interés particular son los que representan mayor porcentaje, con un 88,39% de la totalidad de requerimientos.

**Tabla No. 2 - Comportamiento Recepción PQRDS por Canal Comunicación**

Medio Comunicación	Período						Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Buzón	0	0	0	1	1	2	4
Email	153	336	308	182	239	225	1443
Escrito	364	744	618	502	586	439	3253
Presencial	4	4	2	6	12	14	42
Redes sociales	13	3	23	10	17	12	78
Telefónico	2	5	12	3	6	1	29
Web	88	130	111	85	120	113	647
<b>TOTAL</b>	<b>624</b>	<b>1222</b>	<b>1074</b>	<b>789</b>	<b>981</b>	<b>806</b>	<b>5496</b>

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

**Tabla No. 3 – Tipo de Comunicación en el Periodo**

TIPO DE PETICIÓN	Período						Total	Porcentaje
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio		
Consulta	7	6	13	6	9	5	46	0,84
Denuncias por actos de corrupción	0	2	1	2	3	4	12	0,22
Petición de interés general	366	760	643	514	616	462	3361	61,15
Petición de interés particular	166	364	300	186	236	245	1497	27,24
Felicitaciones	5	2	1	2	1	2	13	0,24
Queja	21	37	25	21	35	37	176	3,2
Reclamo	16	7	13	9	11	11	67	1,22
Solicitud de acceso a la información	29	29	62	38	65	34	257	4,68
Solicitud de copia	9	12	14	10	3	5	53	0,96
Sugerencia	5	3	2	1	2	1	14	0,25
<b>TOTAL</b>	<b>624</b>	<b>1222</b>	<b>1074</b>	<b>789</b>	<b>981</b>	<b>806</b>	<b>5496</b>	<b>100%</b>

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

De las 5.496 PQRSD registradas durante el periodo en revisión, las áreas con mayor número de radicados asignados por competencia fueron: Subdirección Técnica de Recreación-Deportes con 2293, la Subdirección Técnica de Parques con 2076; el área de Atención al Cliente, Queja y Reclamos con 372 solicitudes.

**Tabla No. 4 – Distribución de PQRSD 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	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0,05
Atención al cliente, quejas y reclamos	136	111	16	2	13	52	20	14	5	3	372	6,76
Defensor del Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección General	5	6	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0,20
Oficina Asesora de Comunicaciones	3	13	0	0	0	0	0	1	0	0	17	0,30
Oficina Jurídica	55	63	2	0	0	0	0	14	9	2	145	2,63
Oficina Asesora de Planeación	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02
Oficina de Asuntos Locales	25	17	0	0	0	0	0	2	0	0	44	0,80
Oficina Control Disciplinario Interno	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3	0,05
Oficina Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subdirección Administrativa y Financiera	67	239	1	0	0	4	1	11	9	0	332	6,04
Subdirección de Contratación	13	25	0	0	0	0	0	7	5	0	50	0,90
Subdirección de Construcciones	62	52	8	0	0	5	1	18	1	2	149	2,71
Subdirección Técnica de Parques	638	1240	10	8	0	67	30	74	6	3	2076	37,7
Subdirección Técnica de Recreación-Deportes	492	1592	9	0	0	47	15	116	18	4	2293	41,7
<b>TOTAL</b>	<b>1497</b>	<b>3361</b>	<b>46</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>176</b>	<b>67</b>	<b>257</b>	<b>53</b>	<b>14</b>	<b>5496</b>	<b>100</b>

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

## 5.1 Principios del Servicio

Entre los principios del servicio se revisaron los siguientes:

### 5.1.1 Coherencia

Se procedió a constatar la coherencia en las respuestas a las PQRs, se excluyen las (D) denuncias de la muestra selectiva para la realización de las pruebas de auditoría, para el efecto se tomaron 82 casos de la base de datos suministrada por el proceso, “Anexo No. 1

Coherencia”, a efectos de analizar el contenido de lo solicitado y contrastarlo con la respuesta proferida por parte del Instituto, procediendo de esta manera a verificar la coherencia de la respuesta con la solicitud presentada; como resultado del análisis se obtuvo que la mayoría de las repuestas proferidas por parte del IDRDR guardan coherencia con lo solicitado.

### 5.1.2 Manejo del Sistema.

Se identificaron debilidades de control en el aplicativo ORFEO y base de datos suministrada como: Ausencia de vínculo entre el radicado de entrada y el de salida, Falta de información en la base de datos entregada, relacionada con el número del radicado de salida, encontrándose espacios en blanco, falta de unificación de los criterios de búsqueda, dificultando la consulta, así mismo, se presenta en la base de datos en la columna de radicado de salida “TRASLADO POR COMPETENCIA”, sin reportar el número de ORFEO que corresponde al trámite; lo anterior ocasiona dificultad en la identificación de la respuesta teniendo el usuario que acudir al histórico y posteriormente efectuar la consulta de manera independiente, generando demora en el acceso y consulta de la información.

### 5.1.3 Oportunidad PQRS.

La OCI verificó los datos respecto de la atención oportuna en términos legales de las PQRS, tomando la información para el primer semestre de 2023, se encuentra que en 720 casos las respuestas proferidas se dieron por fuera de los términos establecidos, en la siguiente tabla se discrimina el valor por dependencia del IDRDR:

**Tabla No. 5 – PQRS contestadas dentro/fuera de los términos por Dependencias**

DEPENDENCIAS	Contestadas dentro de términos	Contestadas fuera de términos y/o sin contestar	TOTAL
Área de Archivo y correspondencia	3	0	3
Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos	372	0	372
Defensor del Ciudadano	0	0	0
Dirección General	7	4	11
Oficina Asesora Comunicaciones	15	2	17
Oficina Asesora Jurídica	136	9	145
Oficina Asesora Planeación	1	0	1
Oficina Asuntos Locales	30	14	44
Oficina Control Disciplinario Interno	3	0	3
Oficina Control Interno	0	0	0
Secretaría General	0	0	0
Subdirección Administrativa y Financiera	330	2	332
Subdirección de Contratación	42	8	50
Subdirección Técnica de Construcciones	142	7	149
Subdirección Técnica de Parques	1695	383	2078

DEPENDENCIAS	Contestadas dentro de términos	Contestadas fuera de términos y/o sin contestar	TOTAL
Subdirección Técnica Recreación y Deportes	2000	291	2291
<b>TOTAL</b>	<b>4776</b>	<b>720</b>	<b>5496</b>

**Fuente:** Informes Mensuales PQRDS sic <https://www.idrd.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacionpresupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos>

De acuerdo con la información consolidada, se concluye que, de los 5496 requerimientos (Informes mensuales PQRDS), el 87% fueron resueltos oportunamente, al amparo de la disposición normativa aplicable:

**Tabla No. 6 - % Respuestas Oportunas Vs Extemporáneas**

Total Requerimientos	5496	Porcentaje
Total Oportunidad	4776	87%
Total Extemporaneidad	720	13.0%

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

Teniendo en cuenta que el resultado de extemporaneidad arroja un porcentaje de 13% de PQRSD que no fueron atendidas en el tiempo establecido, la Oficina de Control Interno - OCI establece que persisten las debilidades en la atención de los requerimientos presentados ante el Instituto, por lo que, para efectos de identificar los puntos críticos y el mayor tiempo de gestión en la repuesta, se tomó una muestra selectiva no estadística de 25 casos que superaron la oportunidad en tiempo igual o mayor a 24 días relacionado con el radicado de cierre en Bogotá te Escucha.

Para efectos de aplicar las pruebas de auditoría se consideraron las fechas registradas en el gestor documental de Orfeo, evidenciando situaciones que se detallan en el Anexo No 2 Análisis de PQRSD con mayor tiempo de vencimiento.

De acuerdo con el resultado de la evaluación realizada, se observó que, para los casos analizados, los tiempos para gestionar la respuesta a la solicitud van desde los 24 hasta los 68 días hábiles, a su vez se identificaron 5 situaciones, que son en opinión de esta oficina las que merecen ser analizadas de manera independiente y que se relacionan a continuación:

**Tabla No. 7- Análisis vencimientos**

Concepto	Número de casos	Porcentaje %	Detalle
Desistimiento	9	36	Se pidió al ciudadano más detalle e información sin obtener respuesta, por lo que fueron cerradas por desistimiento tácito, sin embargo, los cierres no se efectuaron en BTE dentro de los términos legalmente establecidos. .
Reasignaciones y devoluciones	8	32	Se devolvió o reasignó el documento de proyecto de respuesta por equivocación en las asignaciones de responsables los cuales manifiestan falta de competencia.
Vigente	6	24	A pesar de tener respuesta radicada en Orfeo dentro de los tiempos legalmente aceptados, no fue cerrada oportunamente en BTE
Sin relación	1	4	Los números de Orfeo de entrada y salida no guardan relación
Sin respuesta	1	4	A la fecha de la revisión no se ha dado respuesta.

**Fuente: Análisis información Anexo 2.**

Como se puede evidenciar, los 2 casos más representativos corresponden en un 36% solicitudes que aparecen en la base de datos pero corresponden a desistimiento tácito e igualmente un 32% a cuellos de botella por reasignaciones y devoluciones de los proyectos de respuesta, constituyéndose esto último en un riesgo por los reprocesos que se generan, con el consecuente desgaste administrativo en el trámite interno para la atención a las PQRSD, adicionalmente se pueden estar materializando los riesgos de orden legal ante los posibles requerimientos tanto de la ciudadanía como de los diferentes entes de control, ante la dilación y demora de las respuestas, incumpliendo los principios de oportunidad y efectividad.

Revisada la documentación en el Proceso de GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA\_V 18, procedimiento Gestión y Evaluación de PQRDS, “• Organización para el trámite interno de las PQRDS:”, lo siguiente: “Cuando el requerimiento radicado por Bogotá Te Escucha sea una que corresponda a denuncias o posibles actos de corrupción el sistema automáticamente las envía a la Oficina de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.”

Sobre el particular, se estableció efectivamente que la Oficina de Control Disciplinario Interno del Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR, recibe directamente las denuncias por presuntos actos de corrupción, a través del “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BOGOTÁ TE ESCUCHA” SDQS; en el periodo en estudio y de acuerdo con la información suministrada, se estableció el recibo y realización de actuaciones procesales sobre 13 denuncias, que ingresaron al sistema por los aplicativos BTE y Orfeo respectivamente, para efectos de trazabilidad y seguimiento, una vez realizada la evaluación se estableció que las denuncias por corrupción se cierran dentro de los tiempos asignados, en primer término por el responsable del proceso, sobre el cual recae el requerimiento y a su vez la OCID determina el

procedimiento a seguir conforme dicta la Ley y que en la muestra arrojaron 5 inhibidas, 7 indagación previa y 1 terminada con archivo definitivo.

#### 5.1.4 Percepción Ciudadana

Como resultado de las encuestas que se aplican al ciudadano en el momento de la atención en los 6 puntos de los SuperCADE y la sede administrativa, y que es reportada en del Sistema de Información Misional – SIM del IDRD, en la base de datos del SIM de las atenciones, se estableció que el 99,8% de los ciudadanos consideraron que la información suministrada fue clara.

**Tabla No.8 – Respuesta pregunta ¿fue clara la información suministrada?**

No. de Registros	SI	NO
4583	4573	10
Porcentaje	99,8%	0,2%

Fuente: Información respuesta a solicitud memorando No 20231500352413

Así mismo, frente a la calificación proferida por los ciudadanos encuestados se evidenció una valoración de excelente con un 92,15%.

**Tabla No. 9 – Califique la atención recibida**

No. de Registros	Excelente	Buena	Regular	Mala
4583	4142	433	6	2
Porcentaje	92,15%	7,72%	0,10%	0,03%

Fuente: Información respuesta a solicitud memorando No 20231500352413 - (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 99,8% de los encuestados conoce la página, frente a un 0,2% que dice que no la conoce.

**Tabla No. 10 - Respuesta a la pregunta ¿conoce la página web del IDRD?**

No. de Registros	SI	NO
4583	4573	10
Porcentaje	99,8%	0,2%

Fuente: Información respuesta a solicitud memorando No 20231500352413 - (Base de datos SIM)

#### 5.1.5 Relación con entes de Control

Con respecto a la relación con entes de control, se verificó la realización de reuniones con la Veeduría Distrital en las que han participado integrantes del Área de Atención al Cliente Quejas y Reclamos del IDRD, dando a su vez cumplimiento a la presentación de estadísticas y a la remisión del informe estadístico mensual que se menciona en el numeral tercero<sup>2</sup> del artículo 3°

<sup>2</sup> 3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad

del Decreto 371 de 2010, información verificada con corte al mes de junio de 2023 en la plataforma de la Veeduría:

**Tabla No. 11 – Participación Reuniones con la Veeduría Distrital**

FECHA	TEMA TRATADO
21/02/2023	Invitación Jornada de capacitación – Proceso Rendición de cuentas administración Distrital Grupo 4
23/02/2023	Primera reunión plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamo.
9/03/2023	Laboratorio 1 de simplicidad – sesión 1.
10/03/2023	Nodo Intersectorial de formación y capacitación.
16/03/2023	Laboratorio 1 de simplicidad – sesión 2
24/04/2023	Nodo sectorial cultural, recreación y deporte.
19/05/2023	Reunión competencias Secretaría Distrital de Planeación – Secretaría Jurídica.
31/05/2023	Reunión competencias Sector Desarrollo Económico.
5/06/2023	Solicitud diligenciamiento urgente encuesta sobre servicio a la ciudadanía vigencia 2022.
14/06/2023	Reunión competencias Sector Educativo
28/06/2023	Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía – IDSC 2023
27/06/2023	Revisión Medición IDSC
27/06/2023	Relatoría, Presentación lista de asistencia y evidencia fotográfica del evento 27 de junio 2023 – Biblioteca Virgilio Barco – Encuentro Distrital de Intercambio de experiencias, buenas prácticas y lecciones aprendidas en los procesos de gestión de la participación y el control social en el Distrito.

**Fuente:** Información respuesta a solicitud memorando No 20231500352413

**Imagen No. 1 - Registro de Estadística mensual en la Plataforma de la Veeduría Distrital**



Subir Informe Reporte 371

Informe:  Ninguno archivo selec.

Mostrar 10 registros Filtrar: junio

Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PQRS IDRD JUNIO 2023.XLSX	ANDRES FELIPE LOPEZ ORTIZ	INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE- IDRD	CULTURA, RECREACION Y DEPORTE	Jul 10 2023	APROBADO	TERMINOS ES IMPORTANTE CONTINUAR CON LAS ACCIONES QUE IMPLEMENTAN DESDE SERVICIO AL CIUDADANO PARA MEJORAR LOS TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA EN DEPENDENCIAS QUE TIENEN MAS DE 15 DIAS DE GESTION SUPERANDO LOS TERMINOS	Abrir	0

Mostrando registros del 1 al 6 de un total de 6 registros (filtrado de un total de 62 registros) Anterior 1 Siguiente

Por último, se constató en la página web del IDRDR en el link: <https://idrd.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano>, que se cuenta con un espacio destinado al Defensor del ciudadano, informando a los usuarios internos y externos, sobre quien es el Defensor, sus funciones, en qué casos acudir a él, los canales y horarios de contacto.

## 6. RIESGOS

El IDRDR cuenta con una matriz de información en la que se registran los datos de las solicitudes, llevando el control de los tiempos límites para dar la respuesta a los requerimientos recibidos; así mismo, existen alertas (semaforización) en el gestor documental Orfeo, se genera los informes mensuales en los que se consolida la información de los requerimientos y se remiten correos electrónicos con alertas preventivas y correctivas.

Sin embargo, se determinó de acuerdo al análisis efectuado, existen 720 respuestas extemporáneas en el sistema *Bogotá Te Escucha* de 5.496 requerimientos que fueron atendidos, situación que evidencia debilidades en los controles definidos en cuanto a cumplimiento de los términos señalados en la normatividad vigente, ahora bien, teniendo en cuenta lo relacionado en la tabla No. 5 del presente informe, se observó que los procesos que tiene valores significativos en cuanto a respuestas extemporáneas son: la Subdirección Técnica de Parques, seguido por la Subdirección Técnica de Recreación y Deportes,

Al realizar la verificación de la matriz de riesgos de gestión, se identifica el riesgo de “*Incumplimiento a las PQRSD atendidas dentro de los términos legales vigentes*”, al confrontar los informes mensuales de PQRSD y el seguimiento realizado por la OCI, se confirma en algunos casos el incumplimiento de los términos, en opinión de esta Oficina, se estaría configurando la materialización del riesgo y en consecuencia se habría dado el impacto establecido en la matriz de riesgos.

**Tabla No. 12 – Riesgo de Incumplimiento PQRSD términos legales**

Proceso	Impacto (consecuencia)	Causa Inmediata (Riesgo)	Causa Raíz	Criterios de impacto
ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PARQUES Y ESCENARIOS	POSIBILIDAD DE No dar cumplimiento a la atención de las PQRSD, dentro del término establecido por Ley.	<u>POR</u> <u>Incumplimiento a las PQRSD atendidas dentro de los términos legales vigentes.</u>	<u>La falta de seguimiento a la gestión de las respuestas de PQRDS</u> -	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos
FOMENTO DE LA ACTIVIDAD FISICA, EL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	POSIBILIDAD DE Acciones de tutela por parte de los	<u>POR</u> <u>Incumplimiento a la oportunidad de</u>	<u>DEBIDO A</u> - <u>La falta de seguimiento a la gestión de las respuestas de PQRDS</u>	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al

Proceso	Impacto (consecuencia)	Causa Inmediata (Riesgo)	Causa Raíz	Criterios de impacto
	ciudadanos. Pérdida de imagen o reputación institucional	<u>respuesta a las PQRSD</u>		logro de los objetivos
DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE PARQUES Y ESCENARIOS	POSIBILIDAD DE Acciones de tutela por parte de los ciudadanos. Pérdida de imagen o reputación institucional.	<b>POR</b> - <u>Incumplimiento a la oportunidad de respuesta a las PQRSD</u> - -	<b>DEBIDO A</b> - <u>No se realiza un seguimiento a la gestión de las respuestas a las PQRDS</u> -	El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, de conocimiento general, nivel interno, de junta directiva y accionistas y/o de proveedores

Fuente: Matriz de Riesgo de gestión

De otra parte y teniendo presente que un posible incumplimiento en la atención de las solicitudes presentadas por la ciudadanía, pueden generar la presentación de acciones de tutela, se procedió a consultar el Sistema de Información de Procesos Judiciales del Distrito – SIPROJ, a efectos de determinar la existencia de tutelas en contra del IDR, estableciendo que en el primer semestre del 2023, se presentaron 31 acciones de tutela de las cuales se realizó un muestro aleatorio simple de 14 casos evidenciando que con ocasión de afectación del derecho fundamental de petición, se presentaron 7 casos de los cuales, 4 fueron negados a los accionantes; y en 1 el Juzgado 50 Civil Municipal resolvió conceder en el proceso N 2023-00187 al accionante el amparo de tutela como evidencia a continuación: (...) *RESUELVE: CONCEDER el amparo de tutela solicitado por JHON SEBASTIÁN ROJAS SÁNCHEZ quien actúa en causa propia en contra del IDR, - ORDENAR al representante legal y/o quien haga sus veces del IDR, para que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, adopte las medidas administrativas correspondientes para que a más tardar dentro del término (5) días, proceda a demostrar al accionante que por cada persona relacionada en su derecho de petición, haya redireccionado la misma o suministre la información para lo cual, deberá tener en cuenta el carácter de la información solicitada por el señor JHON SEBASTIÁN ROJAS SÁNCHEZ, identificado con cédula de Juzgado 50 Civil Municipal Acción de Tutela No. 11001400305020230018700 Concede Tutela 7ciudadanía No. 1.010.217.260, en petición radicada el pasado 13 de febrero de 2 (...)*<sup>3</sup>

Teniendo en cuenta la existencia de las acciones de tutela que fueron presentadas por los ciudadanos, se hace necesario considerar lo señalado en la matriz de riesgos del proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, en el cual se relaciona como impacto de la materialización del riesgo la “posibilidad de acciones de tutela por parte de los ciudadanos”, situación que implica que posiblemente se pueda estar afectando la imagen del Instituto, esto de conformidad con lo señalado en la matriz de riesgos de Gestión de Servicio a la Ciudadanía:

<sup>3</sup> [https://www.bogotajuridica.gov.co/siprojweb2/procesos/detalle\\_proceso.jsp?idProceso=735040](https://www.bogotajuridica.gov.co/siprojweb2/procesos/detalle_proceso.jsp?idProceso=735040)

**Tabla 13 - Riesgo Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía 13/07/22**

Descripción del Riesgo		
Impacto (consecuencia)	Causa Inmediata (Riesgo)	Causa Raíz
"Posibilidad de acciones de tutela por parte de los ciudadanos.	Respuestas no oportunas a los peticionarios	Debido a que No se realiza un seguimiento a las PQRS que están por vencerse en cada área y dependencia

**Fuente:** <https://isolucion.idrd.gov.co/Isolucion4IDRD/BancoConocimiento4IDRD/4/4f21ed16128e4a2196783b7ef0dfbab1/MAPADERIESGOSERVICIOALACIUDADANA>

Las anteriores situaciones hacen menester que los responsables de los procesos revisen el diseño de los controles establecidos, con el propósito de mitigar las situaciones encontradas, de igual forma se hace indispensable identificar las causas transversales que tienen incidencia en la materialización de los riesgos respecto de la atención de las PQRSD, incluyendo las áreas de apoyo que puedan incidir en estos hechos y de esta manera se propenda por la gestión oportuna de las respuestas a los peticionarios, atendiendo tanto a la dinámica como a la estructura interna de cada proceso, a efectos de respetar los tiempos establecidos tanto por la normatividad interna del Instituto, como en la normatividad general aplicable, a su vez se propicie una adecuada administración del riesgo frente a las situaciones que se presenten.

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el primer semestre de 2023, la Oficina de Control Interno reconoce la gestión adelantada por el área y su contribución al logro de la misionalidad del Instituto. Lo anterior se evidencia con la implementación que se ha hecho sobre mecanismos y herramientas de control como son las alertas tempranas dirigidas a las áreas respecto de los tiempos para la atención de las solicitudes, las mediciones y registros estadísticos de la gestión de las PQRSD, y las capacitaciones que contribuyen de gran manera a fortalecer las aptitudes del recurso humano adscrito.

A pesar de que en su gran mayoría se ha dado respuesta de manera oportuna a los requerimientos presentados por parte de la ciudadanía; es evidente la existencia de un número significativo de PQRSD en los que la respuesta se profiere superando los términos señalados en la normatividad, ocasionando la materialización de los riesgos de gestión identificados y en consecuencia se presenten las acciones de tutela contra el IDRD.

Con base en los resultados del informe se presentan las siguientes recomendaciones:

- Realizar mesas de trabajo conjuntamente con los responsables de los procesos del IDRD que reflejan un número significativo de PQRDS vencidas, que les permita identificar las debilidades que se presentan para la atención oportuna, a efectos de establecer métodos, técnicas,

herramientas y controles a fin de superar en el corto plazo las deficiencias mencionadas en el presente informe.

- Identificar con los responsables de los procesos, los temas por los cuales se han instaurado acciones de tutela, de tal forma que se establezcan medidas que contribuyan a disminuirlas de manera representativa.
- Establecer planes de acción para atender temáticas reiterativas y específicas solicitadas por la comunidad, optimizando los recursos administrativos asignados.
- Identificar por parte de los responsables de los procesos, los cuellos de botella que se vienen presentando por reasignaciones y devoluciones de los proyectos de respuesta y que generan no sólo el desgaste administrativo sino el incumplimiento de la atención oportuna de las PQRSD.
- Efectuar por parte de los responsables de los procesos un análisis de la efectividad de los controles que se tienen establecidas en las respuestas a las PQRSD, para tomar los correctivos necesarios y determinar los que deben ser fortalecidos, actualizados o si es del caso implementar otro tipo de controles.
- Validar con los responsables de los procesos los correos electrónicos de respuesta a los peticionarios y establecer el control y seguimiento que permita identificar con número el de radicado y la fecha la respuesta tanto en ORFEO, como en la base de datos.
- Actualizar en la pantalla de inicio de Orfeo el “MANUAL GESTIÓN DOCUMENTAL, de octubre de 2017, V1, documento que no se evidenció en ISOLUCION; y considerando que la entidad ha proferido posterior a este documento la Resolución 331 del 2019 y el Procedimiento Interno Versión 18 - del 20 de octubre de 2022, donde se contemplan los lineamientos para las PQRDS.

NOTA: Las observaciones y recomendaciones presentadas por la Oficina de Control Interno en sus informes tienen como fin 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,

ORIGINAL FIRMADO

**MARY LUZ MUÑOZ DURAN**

Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** Gina Eneida Gómez Rivera, Doris Alicia Parrado Morales, Paola Andrea Henao – OCI

## Anexo No. 2 Coherencia

No.	MES	Radicado (Orfeo)	Radicado Orfeo (Respuesta)	Observaciones OCI
1	Enero	20232100002062	20233500008331	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, La entidad indica que debe realizar una nueva solicitud, relacionando un único correo electrónico, para ser asociado al documento de identidad, y solicitar la eliminación del sistema de los otros.
2	Enero	20232100002632	20235100006691	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa la delegación de un profesional para brindar asesoría y orientación a la solicitud, indicando el correo electrónico del profesional.
3	Enero	20232100005072	20238000014951	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se indica que el certificado laboral se encuentra en la plataforma SECOP II.
4	Enero	20232100006932	20233500009941	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se proporciona link y el paso a paso para realizar el registro de beneficiaria.
5	Enero	20232100007562	20231100013711	De conformidad con lo solicitado, el IDRDR no es competente con sanciones disciplinarias en regulación de los clubes de ajedrez, por lo que se traslada al Ministerio de Deportes para emitir su respuesta.
6	Enero	20232100008372	20233500011851	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se proporcionan link y el paso a paso para realizar el registro en la plataforma en natación.
7	Enero	20232100009272	20235100013541	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa las fechas de inscripciones para adulto mayor, indicado que en la página web se publicara el proceso de inscripción, link: <a href="https://sim1.idrd.gov.co/Portal-Ciudadano/natacion">https://sim1.idrd.gov.co/Portal-Ciudadano/natacion</a> .
8	Enero	20232100012132	20235000005531	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se proporciona información relacionada con los lugares donde se desarrolla la actividad Escuela de bicicletas.
9	Enero	20232100014952	20233500006421	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se invita a ingresar al link: <a href="https://sim.idrd.gov.co/portal-ciudadano/">https://sim.idrd.gov.co/portal-ciudadano/</a> , y terminar el registro.
10	Enero	20232400021802	20236100019461	De conformidad con su solicitud, se informa que el IDRDR, no es competente, dando traslado al Centro Multipropósito el cual es el administrador de la cancha de futbol de la vereda Mochuelo alto para entrenamiento de futbol.
11	Enero	20232400026582	20236100022531	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, relacionado con el alquiler de la plaza de toros, indicando que deben complementar la información del evento a realizar.
12	Enero	20232100028732	20235100018401	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se indica que pueden continuar con el

No.	MES	Radicado (Orfeo)	Radicado Orfeo (Respuesta)	Observaciones OCI
				proceso de inscripción en natación.
13	Enero	20232100031502	20235100027451	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa que la solicitud carece del plan de acción por parte de la liga, no siendo viable lo solicitado en la petición de Breaking juvenil
14	Febrero	20232100033372	20236100041471	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se ofrecieron otros escenarios por disponibilidad, sin embargo, se complementará la documentación y verificar disponibilidad de fechas al correo sancristobal@idrd.gov.co
15	Febrero	20232100036882	20238000039291	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se certificó la ejecución del contrato solicitado.
16	Febrero	20232100038592	20234000026341	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa el cambio de profesionales de interventoría.
17	Febrero	20232100040342	20231400034861	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa que se generó certificado de consejero de juventud.
18	Febrero	20232100041122	20236100041531	De conformidad con lo solicitado, se indica que le corresponde a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos- UAESP, dar respuesta a su solicitud.
19	Febrero	20232100042832	20232000024261	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, la entidad ofrece excusas. debido a que el funcionario estaba en otras labores, e indica que puede utilizar el canal virtual.
20	Febrero	20232100043872	20235100027481	Se encuentra coherencia entre lo solicitado y la respuesta, se indica consultar la oferta deportiva, e informa el link de deportes escuelas de mi barrio.
21	Febrero	20232100047612	20235100037891	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa que la entidad se encuentra en un nuevo proceso de contratación de profesor de Taekwondo, para el CEFE Tunal.
22	Febrero	20232100051792	20235100044761	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa que la entidad llevara a cabo, se gestionara el trámite de devolución del pago del curso de natación, antes cumpliendo con los requerimientos definidos en la respuesta.
23	Febrero	20232100059312	20235100046141	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa se efectuará seguimiento riguroso al desarrollo de las obligaciones contractuales del mencionado entrenador.
24	Febrero	20232100060692	20235200035641	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se indica del link de la institución, para actividades de Persona Mayores, y se adjunta programación, horarios y sitios de la localidad de San Cristóbal.
25	Febrero	20232400065252	20235200040561	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se explica la relación contractual de los

No.	MES	Radicado (Orfeo)	Radicado Orfeo (Respuesta)	Observaciones OCI
				contratistas que intervienen como guardines de ciclovía.
26	Febrero	20232100069042	20235100056411	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se indica que revisada la base de datos del IDR de deportistas registrados, el solicitante no se encuentra, por lo que se requiere ampliación de la información. .
27	Marzo	20232400078522	20236100066481	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, el IDR realizará la visita de campo respectiva al parque la Fragua, con el fin de verificar la situación informada frente al uso de la cancha de tenis.
28	Marzo	20232100080312	20236000057161	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa que se ingresó a la base de datos de priorizaciones para llevar a cabo el mantenimiento del parque Diana Turbay.
29	Marzo	20232100088992	20233500062651	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se indica los pasos para continuar con el registro de Escuelas de mi Barrio.
30	Marzo	20232100089012	20235100060761	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa el link para la oferta de natación en primera fase, con sus respectivos pasos.
31	Marzo	20232100092782	20235200054131	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa el link de información y se proporciona programación de los puntos de Actividad Física, dirigida a Personas Mayores, días y horarios.
32	Marzo	20232100095162	20235000070661	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa que, dependiendo de la disponibilidad de Instructores de Actividad Física, la monitora de la localidad de Ciudad Bolívar, realizara visita técnica.
33	Marzo	20232100096992	20234100067251	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa que el área técnica, verificó la información entregada, sin embargo, esta debe ser ajustada para proceder con la visita de las zonas de cesión del parque de la urbanización Portón Verde.
34	Marzo	20232100100612	20235000060081	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se indica que ya se realizaron las convocatorias como entrenador deportivo, invitando a que ingrese la hoja al link: ( <a href="http://talentonopalanca.gov.co/">http://talentonopalanca.gov.co/</a> ).
35	Marzo	20232100104012	20235110068321	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa que se programara cita de valoración, adicional, se orienta a utilizar el correo: <a href="mailto:ucad@idrd.gov.co">ucad@idrd.gov.co</a> , para las valoraciones médicas.
36	Marzo	20232400109912	20231400070551	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, El Instituto a través de la Oficina de Asuntos Locales ha designado a la coordinadora local de Ciudad Bolívar, para participar activamente en la problemática.
37	Marzo	20232100112032	20233500075421	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se Informó que se realizó la actualización del correo; así mismo, se proporciona link para terminar la actualización de la información como titular de la cuenta y la de sus beneficiarios.
38	Marzo	20232100114962	20236200076391	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, Se informa que es necesario ampliar la

No.	MES	Radicado (Orfeo)	Radicado Orfeo (Respuesta)	Observaciones OCI
				información para la actividad del parque el Tunal, indicando, fecha y horario, montaje entre otros.
39	Marzo	20232100118352	20235300080841	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa los requisitos necesarios para el servicio social obligatorio.
40	Abril	20232100121422	CORREO ELECTRÓNICO	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se responde sobre el interés de otorgar la adopción de la cancha deportiva y parque a la Junta de acción comunal del barrio La Giraldivilla Primer Sector; donde los invitan a una reunión presencial para informar lo relacionado con la figura de Convenio solidario que aplicaría.
41	Abril	20232100124182	20235000078861	De conformidad con lo solicitado, de información sobre las vacantes para trabajar al colegio en bici o en cienpiés; se responde de esta entidad, por lo que se realiza el traslado a la entidad Secretaría Distrital de que no es de la órbita de competencia Movilidad.
42	Abril	20232100121922	20236100084671	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta; se informa respecto de la iluminación de la cancha sintética futbol 11, sintética del parque el tunal; que la entidad, se encuentra efectuando el diagnóstico de la iluminación del campo, pero que la intervención dependerá de los recursos asignados para tal fin.
43	Abril	20232400126562	20236000091771	De conformidad con lo solicitado, de Restitución de Escenarios Deportivos; se informa al peticionario que la entidad encargada de realizar el control del espacio público es la Alcaldía Local; por lo que el IDR, da traslado del oficio del asunto, según lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, para que desde sus competencias la Alcaldía Local de RAFAEL URIBE dé respuesta a lo requerido.
44	Abril	20232100126212	20235300083051	Presenta documentos para realizar la inscripción al servicio social obligatorio que desarrolla el programa de Validación Tiempo de Entrenamiento; se informó la necesidad de enviar debidamente diligenciados los formatos de solicitud del proceso del servicio social Validación Tiempo de Entrenamiento de la Resolución 334 de 2014; y anexan formatos requeridos.
45	Abril	20232100126772	CORREO ELECTRÓNICO	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa la necesidad de entregar una memoria de almacenamiento digital de amplia capacidad, para que la entidad pueda entregar las descargar de los registros fílmicos solicitados; así como, lamentan lo ocurrido en el parque.
46	Abril	20232100127842	20236100084691	De conformidad con lo solicitado, de solicitud de permiso para edificación en madera y teja del SALÓN COMUNAL DEL BARRIO RECODO, se informa que el IDR no es la entidad competente para autorizar este tipo de intervenciones; y se da traslado a la Secretaría Distrital de Planeación, para que dé fondo dé respuesta a su petición.
47	Abril	20232100128082	CORREO ELECTRÓNICO	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa que en el mes de abril no hay disponibilidad del parque de los niños y niñas; e invita al envío de algunos datos para poder realizar la validación de la solicitud.
48	Abril	20232100128952	20235200085661	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se indica en la respuesta que el ingreso de vehículos a urgencias del hospital San Ignacio, en los días que opera la ciclovía se habilitó la

No.	MES	Radicado (Orfeo)	Radicado Orfeo (Respuesta)	Observaciones OCI
				entrada para los vehículos de emergencias y particulares, sobre la Diagonal 40 calzada norte con un contraflujo para la circulación de los vehículos oriente-occidente y occidente-oriente, en el cual se tiene acceso prioritario para casos de salud y emergencia, enviando el grafico de acceso.
49	Abril	20232100128542	20235100085591	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se indicó en la respuesta que el programa continuara con la oferta de Tenis de mesa en el Tunal, e informa que los profesores están en proceso de contratación; información que se publicará la información en la página: <a href="https://www.idrd.gov.co/recreacion/actividad-fisica-y-deporte/deporte-para-la-vida">https://www.idrd.gov.co/recreacion/actividad-fisica-y-deporte/deporte-para-la-vida</a>
50	Abril	20232100129222	20235300101241	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se indicó en la respuesta que se recibieron documentos, donde debe ajustar la certificación del club deportivo para cumplir con los requisitos de la Resolución 334 de 2014. "Por medio de la cual se reglamentan las Prácticas Educativas y el Servicio Social Estudiantil Obligatorio en el Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDRD".
51	Abril	20232100130812	20235100108721	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, El IDRD, da respuesta a las diferentes preguntas solicitadas por el ciudadano, relacionado con entrenadores de natación del Complejo Acuático Simón Bolívar (CASB).
52	Abril	20232100133582	20231100083211	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, donde se informa que se envía el certificado de la vigencia del reconocimiento deportivo al CLUB DEPORTIVO ACADEMIA CENTRAL ESTUDIANTES JR.
53	Mayo	20232100154382	20235100103051	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa que la excusa de insistencia fue informada a los docentes de Escuelas de Mi Barrio de la sede del CEFE San Cristóbal; así mismo, se indica que estas se presentan al docente asignado, o al correo de la coordinación del programa al correo electrónico: <a href="mailto:escuelasinfantilesnatacion@idrd.gov.co">escuelasinfantilesnatacion@idrd.gov.co</a> .
54	Mayo	20232100159122	20236000116241	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa que la entidad no posee competencia, para llevar a cabo una donación de equipos o maquinas hacia predios privados, sin embargo, anexa la información de la Oferta de servicios en la ciudad.
55	Mayo	20232400164752	20233100106491	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa que el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, durante la semana del 1 a 5 de mayo de 2023, no realizó nombramientos en su planta de personal.
56	Mayo	20232100168762	20236000118871	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se indica los requisitos a cumplir, para el uso de las piscinas habilitadas en realizar práctica libre, los parques que prestan el servicio, horarios establecidos en cada uno, sujeto a disponibilidad del escenario, se informa correos de administradores del servicio.
57	Mayo	20232100169272	20235100135671	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa que lo solicitado por la liga de tiro, fue entregado de manera oportuna, por el contratista a cargo de inventarios del IDRD.

No.	MES	Radicado (Orfeo)	Radicado Orfeo (Respuesta)	Observaciones OCI
58	Mayo	20232100171012	20235100108851	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se invita a consultar la oferta deportiva de iniciación y formación deportiva y sus Escuelas de Mi Barrio en el siguiente link; <a href="https://www.idrd.gov.co/deportes/escuelas-de-mi-barrio">https://www.idrd.gov.co/deportes/escuelas-de-mi-barrio</a> , incluido el patinaje Artístico.
59	Mayo	20232100172082	20235000116421	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, indicando la información pertinente de bolos, bolirana, relacionando las fechas, sitios, inscripciones.
60	Mayo	20232100173272	20235200112721	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa los Parques y Escenarios Públicos del Sistema Distrital, donde periódicamente se actualiza en la página web <a href="http://www.idrd.gov.co">www.idrd.gov.co</a> , así mismo se dio a conocer la programación de los puntos de Actividad Física, días y horarios del sector Norte.
61	Mayo	20232100179352	20235100123271	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa que en los juegos escolares Bogotá 2023 no se encuentra convocado el deporte de baloncesto para equipo femenino y las categorías.
62	Mayo	20232400182492	20238000133161	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se entrega información del Contrato de Obra 074 de 1999.
63	Mayo	20232400185762	20236100136641	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, Le informan, no se visualiza dicho traslape entre el parque y el Lote se aclara que el instituto, no es la entidad competente para definir las delimitaciones y traslapes y se dará traslado a la Secretaría Distrital de Planeación – SDP y al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP.
64	Mayo	20232100188532	20235000134731	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta dada al peticionario en cuanto a haber dado traslado por competencia a las entidades Fiscalía General de la Nación bajo el radicado número 20235000128561, al Ministerio del Deporte con el radicado número 20235000128491 y al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar con radicado número 20235000130011, con el fin de avanzar en los proceso de justicia y salud.
65	Mayo	20232100191682	20236000140111	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa que se trata del parque TIERRA LINDA con código IDRD: 11-073 de escala Vecinal, el cual pertenece al Sistema Distrital de Parques y se da traslado a la Alcaldía Local de Suba.
66	Junio	20232100194012	20236100148171	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, Se informa s informar que por seguridad de los asistentes en horario nocturno al parque solo se permite el ingreso de los deportistas sin acompañantes, respecto al guarda de seguridad, se hizo el respectivo llamado de atención
67	Junio	20232100196592	CORREO ELECTRONICO	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se da certificación electrónica de tiempos laborados.
68	Junio	20232100198502	TRASLADO POR COMPETENCIA	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se le informa los datos de contacto de la funcionaria de del Área de Promoción de servicios respecto a tiempos, permisos y costos y

No.	MES	Radicado (Orfeo)	Radicado Orfeo (Respuesta)	Observaciones OCI
				tramitar el permiso correspondiente de acuerdo a su requerimiento.
69	Junio	20232100201212	20236000144701	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa el alumbrado del espacio público es competencia de la UAESP y se da traslado para sus competencias.
70	Junio	20232100203802	20235200135101	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta donde se le informa que atender las solicitudes de la localidad de Usme puede comunicarse con el profesional gestor territorial.
71	Junio	20232100206012	20235100152591	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se da respuesta a cada una de las denuncias de manera particular y se envió copia a la liga de Taekwondo de Bogotá.
72	Junio	20232100208482	20235300149021	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, le informan que luego de verificar el documento radicado no cumple los requisitos
73	Junio	20232100210342		Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta del anexo No. 4, del Orfeo donde invitan al solicitante a adjuntar los documentos requisitos de procedimiento, y radicarlos vía correo electrónico idrdcorrespondencia@idrd.gov.co y/o ventanilla física en la calle 63 59ª-06.
74	Junio	20232400213602	20235100145831	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta se instalación de un tatamen que garantiza seguridad para todos los beneficiarios de deportes de combate.
75	Junio	20232100213662	20235200147531	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta de remisión del informe realizado sobre la atención del accidente por parte de los Guardianes,
76	Junio	20232100215032	20235100155971	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta de reforzar durante los procesos de inducción el reglamento a nivel general, tanto para usuarios nuevos como antiguos
77	Junio	20232100217522	20235300155491	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta y se expide certificación por reporte interno del área de Deporte, remitido por la UCAD.
78	Junio	20232100219222		Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, referente al caso de los parques de escala de proximidad (antes vecinales y de bolsillo) por competencia son las alcaldías locales las encargadas de realizar la construcción, adecuación y mantenimientos respectivos, de conformidad con lo preceptuado en el Acuerdo 740 de 2019, En la base de datos, no se ubica radicado de respuesta, sin embargo, al ingresar a ORFEO con el radicado de entrada, se identifica la respectiva respuesta con Radicado No. 20236100154001 del 17-07-2023.
79	Junio	20232100220792	20236100140571	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta y se precisa que la mayoría de bebederos se encuentran funcionales y prestando el servicio correspondiente.
80	Junio	20232400222582	20235200151741	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se da a conocer la programación de los puntos de Actividad Física dirigidos a las Personas Mayores, días y horarios en la localidad de Usaquén.
81	Junio	20232100224022		Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta del anexo No. 4, del Orfeo donde informan al solicitante que no viable, y que, para ser beneficiario de un nuevo permiso con aporte institucional, puede solicitar permiso desde la supervisión del parque con el debido procedimiento

No.	MES	Radicado (Orfeo)	Radicado Orfeo (Respuesta)	Observaciones OCI
				y pago acorde a su sector o personería. No hay radicado de respuesta, se encuentra una proyección de repuesta de correo electrónico en el anexo No.1, donde citan respuesta a otro número de radicado de entrada No. 20232100147722, el cual no corresponde al determinado de entrada en ORFEO.
82	Junio	20232400226092	20235000152571	Se encuentra coherencia con lo solicitado y la respuesta, se informa que se procedió a implementar acciones de mejoramiento y fortalecimiento brindado a los colaboradores del programa para estas situaciones, además de realizar una retroalimentación y capacitación de los protocolos.

**Fuente:** Información tomada de la Base de Datos PQRDS, suministrada por el proceso y Gestor Documental ORFEO

**Anexo No 2 Análisis de PQRSD con mayor tiempo de vencimiento**

No.	No. Radicado ORFEO	Fecha inicio Términos	Fecha Vencimiento	Orfeo Respuesta	No. Radicado Respuesta BTE	Fecha_cierre	Días Vencimiento	OBSERVACIONES OCI
1	20232100072172	28/02/2023	21/03/2023	20236100108501	1082352023	15/05/202	36	<b>Cuello de botella.</b> (13) Reasignaciones entre Subdirecciones y áreas
2	20232100096892	15/03/2023	10/04/2023	20231100070811	1370732023	13/05/2023 1:00	24	<b>Sin relación</b> Queja de Vendedores ambulantes no guarda relación con la solicitud de copia de los estatutos del Club Deportivo Distrito Elite.
3	20232100106452	23/03/2023	14/04/2023	20236000088481	1492112023	13/06/2023 11:32	39	<b>Sin cierre oportuno</b> Se dio respuesta el día 24 de abril de 2023. No obstante, no se cerró con oportunidad en Bogotá te escucha.
4	20232100108852	24/03/2023	17/04/2023	CERRADO SIN RECURSO DE REPOSICIÓN	1519432023	16/06/2023 1:00	41	<b>Desistimiento tácito.</b> Se solicitó ampliación de información y se cerró.
5	20232100112362	28/03/2023	19/04/2023	DESISTIMIENTO TÁCITO	1594182023	31/05/2023 1:00	28	<b>Desistimiento tácito.</b> Se solicitó ampliación de información y se cerró.
6	20232100118312	31/03/2023	24/04/2023	DESISTIMIENTO TÁCITO	1631962023	31/05/2023 1:00	25	<b>Desistimiento tácito.</b> Se solicitó ampliación de la solicitud sin respuesta, se cerró.
7	20232100127282	11/04/2023	2/05/2023	CORREO ELECTRONICO	1749442023	6/06/2023 1:00	24	<b>Desistimiento tácito.</b> Se solicitó ampliación de información y se cerró.
8	20232100131502	13/04/2023	26/04/2023	CERRADO SIN RECURSO DE REPOSICIÓN	1828392023	15/06/2023 1:00	33	<b>Desistimiento</b> Se solicitó ampliación de información y se cerró sin recurso de reposición.
9	20232100134222	17/04/2023	8/05/2023	CORREO ELECTRONICO	1853612023	14/06/2023 1:00	25	<b>Sin cierre oportuno</b> Se respondió el 29 de abril con el radicado IDRD 20236200091521 de ORFEO; No obstante, no se cerró con oportunidad en Bogotá te escucha.

No.	No. Radicado ORFEO	Fecha inicio Términos	Fecha Vencimiento	Orfeo Respuesta	No. Radicado Respuesta BTE	Fecha_cierre	Días Vencimiento	OBSERVACIONES OCI
10	20232100136942	18/04/2023	9/05/2023	20235000135051	1867702023	14/06/2023 12:07	24	<b>Cuello de botella</b> Del 18 de abril al 23 de mayo no se realiza acción efectiva, se surten reasignaciones y el 23 de mayo se archiva. El 13 de junio se le informa que el IDRDR avanza con el proceso de liquidación de su contrato. Trámite que viene avanzando en los flujos respectivos del proceso. El 26 de junio se reasigna nuevamente, pero respuesta cierta y efectiva no se observa.
11	20232100138042	18/04/2023	9/05/2023	20231300084161	1898292023	15/06/2023 1:00	25	<b>Desistimiento</b> Se dio respuesta el día 19 de abril de 2023 en ORFEO, solicitándole ampliar la información
12	20232100134792	17/04/2023	28/04/2023	CERRADO SIN RECURSO DE REPOSICIÓN	1908732023	28/06/2023 1:00	39	<b>Desistimiento tácito</b> Se solicitó ampliación de información y se cerró.
13	20232100149432	26/04/2023	17/05/2023	SIN RESPUESTA	2017752023		68	<b>Cuello de botella</b> Se observa la generación de reasignaciones (17), modificaciones (13), el día 26-07-2023 se advierte <b>por el área de promoción y servicios</b> que ..." <i>Se presenta nuevamente el proyecto de respuesta para su consideración y firma, dado que a la fecha no se ha recibido lineamiento nuevo, adicionalmente podría constituirse en silencio administrativo positivo.</i> " al 28 de agosto de 2023 sigue en trámite.
14	20232100156292	3/05/2023	24/05/2023	20236100148491	2102822023	30/06/2023 9:26	25	<b>Cuello de botella</b> Se observa la generación de reasignaciones (8), modificaciones (4), entre el área <b>Administración de Escenarios y Subdirección Técnica de Parques</b> , el mayor atraso se presenta los días 24 de mayo al 16 de junio, en la Administración de

No.	No. Radicado ORFEO	Fecha inicio Términos	Fecha Vencimiento	Orfeo Respuesta	No. Radicado Respuesta BTE	Fecha_cierre	Días Vencimiento	OBSERVACIONES OCI
								Escenarios, al parecer por ajuste del documento, el 30 de junio se envía respuesta al peticionario.
15	20232100159512	5/05/2023	26/05/2023	CORREO ELECTRONICO	2157592023	6/07/2023 1:00	26	<b>Sin cierre oportuno</b> Se dio respuesta con correo electrónico el 21 de mayo de 2023. No obstante, no se cerró con oportunidad en Bogotá te escucha.
16	20232100167422	11/05/2023	1/06/2023	20236100153611	2244662023	11/07/2023 10:58	25	<b>Cuello de botella</b> Se dio respuesta el 10 de julio de 2023, Se evidencian modificaciones y reasignaciones, la mayor demora se presenta del 17 y el 23 de mayo entre el área <b>interventoría y la Subdirección Técnica de Construcciones</b> , al parecer por no ser competencia del área de interventoría.
17	20232100167682	11/05/2023	1/06/2023	CORREO ELECTRONICO	2244952023	11/07/2023 10:56	25	<b>Cuello de botella</b> Se evidencian modificaciones y reasignaciones entre <b>Subdirección Técnica de Parques y Área Administración de Escenarios</b> , en general la respuesta es por ... "no ser de mi competencia" el numeral 16 y 17 corresponden al mismo peticionario e igual solicitud. La mayor demora se presenta entre el 12 y 23 de mayo por reasignación entre la <b>Subdirección Técnica de Parques</b> y La <b>Subdirección Técnica de Construcciones</b> . respuesta el 13 de julio.
18	20232100172882	16/05/2023	7/06/2023	CORREO ELECTRONICO	2316662023	20/07/2023 1:00	28	<b>Sin cierre oportuno</b> Se cerró el día 04 de julio de 2023 con Resolución número 776. No se evidencia respuesta efectiva.

No.	No. Radicado ORFEO	Fecha inicio Términos	Fecha Vencimiento	Orfeo Respuesta	No. Radicado Respuesta BTE	Fecha_cierre	Días Vencimiento	OBSERVACIONES OCI
19	20232100175772	18/05/2023	9/06/2023	CORREO ELECTRONICO	2351332023	15/07/2023 1:00	28	Desistimiento Solicitaron ampliación de términos, por falta de información, cerrada con Resolución No. 756 del 27/06/2023.
20	20232100039122	6/02/2023	24/02/2023	CORREO ELECTRONICO	668532023	24/04/2023 12:21	28	Cuello de botella La demora se presentó del 8 de febrero al 6 de marzo entre la <b>Subdirección Técnica de Recreación y Deportes y la Oficina Asesora de Comunicaciones</b> por reasignación, se contestó directamente al parecer el 22 de febrero por la oficina de comunicaciones.
21	20232100042602	7/02/2023	27/02/2023	CORREO ELECTRONICO	715952023	18/04/2023 1:00	28	<b>Sin cierre oportuno</b> Se emite respuesta mediante Radicado <b>IDRD No 20234100029801</b> del 15 de febrero de 2023 en ORFEO.
22	20232100044552	8/02/2023	28/02/2023	Cerrado por desistimiento tácito	743632023	12/04/2023 1:00	28	<b>Sin cierre oportuno</b> No fue cerrado por desistimiento tácito, Se respondió el radicado asociado en la creación con Radicado IDRD No. 20236000040141 el 27 de febrero de 2023 en ORFEO; No obstante, no se cerró con oportunidad en Bogotá te escucha.
23	20232100046352	9/02/2023	1/03/2023	Notificado - Para recurso de reposición	785692023	19/04/2023 1:00	28	<b>Desistimiento</b> Se solicitó ampliación de la información, se cerró por <b>vencimiento de términos</b>
24	20232400055942	14/02/2023	27/02/2023	20235100113611	792472023	18/05/2023 16:11	28	<b>Cuello de botella</b> Se evidencian modificaciones y reasignaciones entre <b>Subdirección Técnica de Recreación y Deportes</b> y Dependencia de Salida, error en el archivo se reasigno nuevamente el 19 de abril, desde esa fecha al 18 de mayo se demoró por varios ajustes al documento y reasignaciones.

No.	No. Radicado ORFEO	Fecha inicio Términos	Fecha Vencimiento	Orfeo Respuesta	No. Radicado Respuesta BTE	Fecha_cierre	Días Vencimiento	OBSERVACIONES OCI
25	20232100049222	10/02/2023	2/03/2023	20235100090631	883142023	26/04/2023 16:13	28	<b>Cuello de botella</b> La mayor demora se presentó entre el 15 de marzo y 26 de abril de 2023 por devolución para ajuste del documento y reasignación <b>área de deportes</b>

**Fuente:** Información tomada de la Base de Datos PQRDS, suministrada por el proceso y Gestor Documental ORFEO