



INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE – IDRD

OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCI

**INFORME SEMESTRAL SOBRE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS,
CUMPLIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO ENCARGADO Y
NORMATIVA APLICABLE AL PROCESO**

**Período Auditado
PRIMER SEMESTRE 2024**

AGOSTO 2024



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO Y ALCANCE.....	3
3. CRITERIOS DE SEGUIMIENTO	4
4. METODOLOGÍA	4
5. LIMITACIONES DE ALCANCE.....	4
6. INFORME EJECUTIVO.....	5
7. RESULTADOS.....	8
8. CONCLUSIÓN	26

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno – OCI desarrolla sus actividades con un enfoque sistemático y disciplinario, de manera objetiva e independiente, en cumplimiento de sus roles y en el marco del Sistema de Control Interno. En virtud de lo anterior y dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoría del año 2024, esta oficina desarrolló el seguimiento semestral sobre la atención al ciudadano PQRS, cumplimiento de documentación del proceso encargado y normativa aplicable al proceso., para lo cual se solicitó el apoyo del líder del proceso evaluado respecto al acceso irrestricto a la información, atención oportuna a los requerimientos formulados por el equipo auditor y suministro de las evidencias suficientes, confiables, relevantes y útiles para respaldar los resultados finales del trabajo de auditoría. El presente informe contiene los resultados finales en relación con el objetivo, alcance y criterios definidos, con el fin de mejorar y proteger el valor institucional.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

Realizar seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes – PQRDS, 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 PQRDS recibidas y gestionadas durante el primer semestre de la vigencia 2024 con base en los informes mensuales publicados en la página Web del Instituto y la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, Quejas y Reclamos, los cuales fueron analizados y cotejados para identificar su coherencia y la oportunidad en las respuestas. Así mismo, se revisa las PQRSD seleccionadas de manera aleatoria.

- 2.1 Analizar estadísticamente las PQRDS, principios del servicio, denuncias o posibles actos de corrupción, percepción ciudadana
- 2.2 Verificar la ejecución de las actividades ejecutadas dentro del marco del Plan de Acción Políticas del MIPG, cierre de brechas 2024.
- 2.3 Efectuar seguimiento a la definición e implementación de Planes de Mejoramiento Interno y establecer el estado de avance de las oportunidades de mejora.
- 2.4 Verificar el estado de avance de la documentación del proceso en cuanto a la actualización de los documentos Manual a la Ciudadanía y el Procedimiento Gestión y Evaluación de PQRDS.
- 2.5 Hacer el seguimiento y análisis de los Indicadores asociados al cumplimiento de los criterios de calidad.
- 2.6 Evaluar los controles asociados a los riesgos del proceso.
- 2.7 Realizar seguimiento a las observaciones realizadas por la oficina de control interno en el primer semestre y segundo semestre 2023.

3. CRITERIOS DE SEGUIMIENTO

La presente auditoría está orientada a verificar la gestión desarrollada por el IDRD especialmente sobre algunas actividades encaminadas a cumplir el Objetivo Estratégico Institucional que apunta a *“Fortalecer las capacidades institucionales para la eficiencia administrativa y misional a través de un equipo comprometido, el uso de la tecnología y la articulación e implementación de sistemas de información”*.

En el mismo sentido, se procede a evaluar la matriz de riesgo de gestión de los procesos del Instituto y los indicadores que estén relacionados con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes.

- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; *‘Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública’*.
- Ley 1755 de 2015; *‘Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo’*.
- Artículo 3 del 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”*.
- 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, reclamos, denuncias y/o sugerencias”* (Versión 18, del 20 de octubre de 2022).
- Manual de Servicio a la Ciudadanía del IDRD (Versión 3 del 27 de diciembre de 2022).

4. METODOLOGÍA

El seguimiento se desarrolló siguiendo las normas internacionales para la práctica de la auditoría interna, con el fin de obtener evidencias suficientes y objetivas, las cuales fueron objeto de verificación. Se realizó un análisis de lo general a lo específico, utilizando técnicas como solicitud de información al proceso, revisión documental, entrevistas y mesas de trabajo, entre otras.

5. LIMITACIONES DE ALCANCE

Durante el trabajo de auditoría no se presentaron limitaciones de alcance que pudieran afectar los resultados y conclusiones.

6. INFORME EJECUTIVO

Durante el desarrollo del presente informe, la Oficina de Control Interno al momento de realizar el seguimiento, análisis y evaluación de diferentes procesos, de manera general evidenció lo siguiente:

Para el primer semestre de 2024 se comprobó un ingreso mayor de PQRDS (18%) frente al semestre anterior (II-2023). Esta Oficina verificó la existencia de áreas que registraron mejores resultados con relación a la oportunidad de respuesta en los diferentes tipos de peticiones, no obstante, se evidenció que el área de Subdirección Técnica de Recreación y Deportes ha mejorado en la oportunidad de respuesta, mientras la Subdirección Técnica de Parques continúa con la falencia de presentar el mayor número de peticiones contestadas fuera de términos, puesto que conserva estadísticamente un alto índice de extemporaneidad, lo cual conlleva a la materialización de riesgos para el proceso mencionado.

Considerando el objetivo general y alcance de este informe, se concluye que la primera y la segunda línea de defensa han implementado diferentes herramientas de control y seguimiento con el propósito de dar cumplimiento a los principios del servicio, establecidos en el Procedimiento Gestión y Evaluación de PQRDS, persiste la vulneración del principio de Oportunidad de respuesta de las PQRDS, así como, la medición de publicación de los indicadores de los procesos misionales y de apoyo. Finalmente, con relación a las observaciones, recomendaciones y oportunidades de mejoras formuladas por la Oficina de Control Interno en los informes semestrales de la vigencia 2023, algunas han sido atendidas satisfactoriamente, entendiéndose que las demás continúan vigentes.

El procedimiento Gestión y Evaluación de respuestas a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes, se encuentra en proceso de actualización, atendiendo la oportunidad de mejora No. 3 formulada por el segundo informe semestre de 2023.

Con el fin de mejorar y proteger el valor institucional, se identifican las siguientes observaciones, oportunidades de mejora y recomendaciones para su consideración y definición de acciones de mejora. Así mismo, se resaltan las siguientes fortalezas identificadas durante la ejecución del trabajo de auditoría.

Fortalezas:

- La segunda línea de defensa ha implementado medidas y/o controles de seguimiento que han aportado al mejoramiento de la oportunidad de respuesta de las PQRDS, así como la gestión desarrollada por la primera línea de defensa del IDR.
- La Dirección General y la Secretaría General, con la expedición de la Circular No. 20241000136473 de 2024, '*Medidas administrativas para atender oportunamente las PQRDS y las respuestas a Entes Externos de Control ene le IDR*', compromete y vincula a los responsables del proceso para darle cumplimiento a la normativa aplicable.

Durante el desarrollo de la auditoría, una vez analizados y evaluados los diferentes procesos relacionados con las PQRDS, la Oficina de Control Interno procede a realizar las siguientes Observaciones, Oportunidades de Mejora y Recomendaciones, así:

Observaciones:

Tabla No. 1 - Observaciones

No.	Observación	Recomendación
1	Observación No. 1: En los registros aportados por el proceso se evidenció que el 20% que equivale a 1181 peticiones, se brindó respuesta fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, “ <i>Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo</i> ”, lo cual representa una clara vulneración de dicha norma y una presunta materialización del riesgo.	Teniendo en cuenta que la Oficina de Atención al Ciudadano, se encuentra realizando alertas de las peticiones próxima a vencer, y aun así se siguen presentado casos de respuestas extemporáneas, se recomienda al responsable del proceso dar una capacitación trimestral de la Ley 1755 de 2015, del procedimiento de Gestión y Evaluación de PQRDS, así como la responsabilidad disciplinaria y las sanciones procedentes por el mencionado incumplimiento dirigido a los referentes de cada área de las PQRDS.
2	Observación No. 2: El numeral 4 ‘ <i>Lineamientos Generales</i> ’ del Procedimiento Indicadores de Gestión de Procesos V10, indica: “ <i>Los resultados de las mediciones de los indicadores deben reportarse por parte de los líderes de proceso en <u>Isolución los 8 primeros días hábiles del siguiente mes con el respectivo análisis de datos (...)</u></i> ”, (subrayado fuera de texto original), es así que los registros de las mediciones de los indicadores hechos por los procesos están incurriendo en un incumplimiento de los términos de publicación estipulados en citado procedimiento.	Se recomienda a la primera línea de defensa realizar capacitación a los responsables de publicar las mediciones de los indicadores, en cuanto a dar a conocer la ficha técnica y sus componentes, como es el término de publicación, el documento que debe cargar como anexo, como realizar el respectivo análisis, la manera de aplicar la fórmula y obtener la medición del indicador.
3	Observación No. 3: En los registros aportados por el proceso se evidenció que determinadas denuncias enviadas directamente a la Oficina de Control Disciplinario Interno por el sistema de BOGOTÁ TE ESCUCHA – BTE, no cuentan con número de radicado en el Sistema Orfeo, hecho que dificulta el seguimiento de las actuaciones adelantadas frente a las denuncias.	Se recomienda que una vez la Oficina de Control Disciplinario Interno reciba una denuncia de manera directa por el sistema de BTE, solicite a la Oficina de Atención al Cliente, el registro en el Sistema Orfeo.
4	Observación No. 4: Se evidenció que, a 2 denuncias recibidas por la OCDI no se informó al interesado sobre el procedimiento adelantado a su denuncia. De conformidad con el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 y el ‘ <i>Procedimiento Gestión y Evaluación de PQRDS</i> ’ del IDR, se encuentra establecido que las quejas y denuncias por actos de corrupción, se deben resolver dentro de los 15 días siguientes a su recepción.	Se recomienda una capacitación del ‘Procedimiento de Gestión y Evaluación de PQRDS’ del IDR y de la Ley 1755 de 2015, respecto al trámite que se debe dar a las quejas y denuncias por actos de corrupción, especificando adicionalmente, que el denunciante tiene derecho a conocer el trámite dado a su denuncia.

Fuente: Elaboración propia OCI.

Oportunidades de Mejora:

Tabla No. 2 - Oportunidades de Mejora

No.	Oportunidad de Mejora	Recomendación
1	Oportunidad de mejora No. 01: Se reitera la Oportunidad de mejora No. 2: “Asegurar desde el <i>Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía que las medidas y/o lineamientos definidos para la atención de las peticiones de conformidad con los criterios de calidad establecidos en la normatividad vigente: Coherencia, Claridad, Calidez, Solución de fondo, Oportunidad, y Manejo de sistema; sean adoptados por los procesos primera línea de la entidad, como responsables en las respuestas a las PQRSD radicadas en el instituto.</i> ”	Se recomienda realizar mesa de trabajo, donde conste en acta de reunión sí la oportunidad de mejora recomendada por la OCI es procedente para el respectivo proceso.
2	Oportunidad de mejora No. 2: Se recomienda a la segunda línea de defensa realizar alarma y seguimiento a las áreas competentes de los índices anteriormente señalados, con el propósito que se cumpla los tiempos de publicación, cargue de información correcta.	Se recomienda realizar mesa de trabajo, donde conste en acta de reunión sí la oportunidad de mejora recomendada por la OCI es procedente para el respectivo proceso.
3	Oportunidad de mejora No. 3: Se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación evaluar la pertinencia de incluir en la ‘Ficha Técnica del Indicador’ un ítem que habilite el mes que corresponda el reporte del indicador y que sea obligatorio el cargue de la información del respectivo mes para poder diligenciar el siguiente.	Se recomienda realizar mesa de trabajo, donde conste en acta de reunión sí la oportunidad de mejora recomendada por la OCI es procedente para el respectivo proceso.

Fuente: Elaboración propia OCI.

Recomendaciones:

- Fortalecer los controles asociados a los riesgos, con el propósito de prevenir la materialización del riesgo, puesto que tiene un impacto insuficiente en la mitigación del mismo.
- Se recomienda a la Primera línea de defensa, formular nuevos controles y reevaluar los existentes con el área de la Subdirección Técnica de Parques, con el propósito de mitigar las situaciones presentadas y mitigar la materialización del riesgo.

Con base en los resultados del informe se presentan las siguientes recomendaciones para todas las áreas del Instituto:

- Atender las observaciones, recomendaciones, oportunidades de mejora registradas en el presente informe, con el propósito de fortalecer las áreas y/o procesos que se encuentran con falencias.

- Analizar y fortalecer los controles establecidos para los riesgos asociados con el incumplimiento a la oportunidad de respuesta a las PQRDS, con el fin de mejorar la efectividad de los controles para la mitigación de los mismos.
- Identificar las falencias y debilidades de las áreas que reportan el mayor número de respuestas fuera de términos de peticiones, con la intención de sugerir cambios y/o desarrollar técnicas y controles que permitan disminuir el índice de respuestas extemporáneas.

7. RESULTADOS

Es pertinente mencionar que, durante el primer semestre de 2024 no se realizaron reuniones de convocatoria de la Red de Queja de la Veeduría Distrital. Así mismo, se verificó que la Oficina de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos, de manera mensual entregó a la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., el informe estadístico de gestión de peticiones ciudadanas.

De igual manera, se evidenció que el proceso de servicio a la ciudadanía cuenta con alertas y semaforización respecto de los tiempos para la atención de las solicitudes, efectúa las mediciones de la gestión de las PQRDS teniendo en cuenta el tipo de petición, canal de ingreso de la solicitud, fecha de ingreso y salida, entre otros datos, hecho que indica un mejor resultado en la oportunidad de respuesta de la mayor parte de las áreas responsables.

Por otra parte, dentro del análisis de las muestras de las PQRDS en el historial de Orfeo se encontró que dentro de las posibles causas de respuesta extemporánea de determinadas peticiones son las siguientes:

- Al momento de reasignar al responsable o competente de brindar respuesta de fondo de la comunicación, se rota la petición a varios usuarios de Orfeo, representando un acortamiento del término para responder entre dos y tres días hábiles.
- Se proyecta la respuesta, pero la persona encargada en la revisión tarda en algunos casos hasta un (1) mes, y una vez revisada se presenta los casos que se devuelve para ajustar la respuesta o para otro tipo de cambios (como el nombre del subdirector que se encuentra a la fecha encargado), hecho que extiende más la extemporaneidad de los términos de ley.
- Uno de los canales con mayor frecuencia de recepción de PQRDS es el correo institucional, en los que se evidenció en determinadas peticiones de la muestra que se tarda el registro de ésta al sistema de Orfeo y durante el proceso se mide el tiempo de respuesta con este último registro, cuando la normativa establece que es desde el

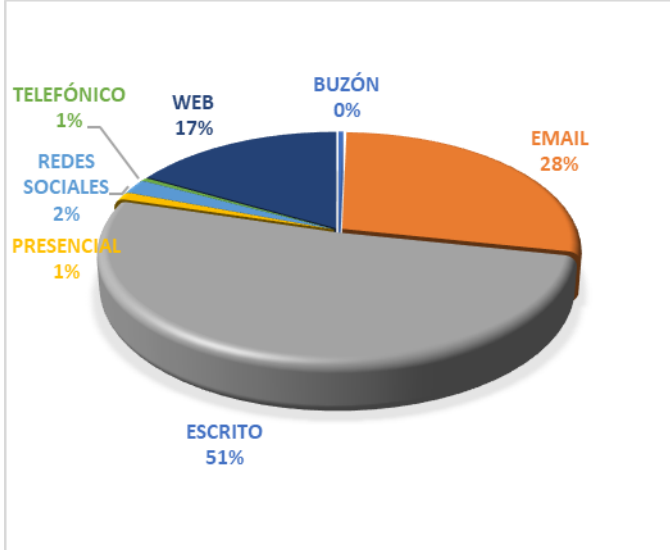
momento del radico de la petición, es decir, se debe contar los términos con la fecha registrada en el correo electrónico.

7.1 ESTADÍSTICAS PQRDS

A la fecha de corte de seguimiento 30 de junio de 2024, la Oficina de Control Interno realizó consulta en las bases de datos publicadas en la Página web de la entidad, y las constató contra la **Base de datos BTE**, suministrada por el proceso de Gestión al Servicio a la Ciudadanía, con el fin de determinar el total de PQRDS radicadas a través de los canales oficiales definidos concluyendo que se han registrado un total de **6065** comunicaciones discriminadas, así:

Tabla No. 3 – Número de PQRDS recibidas por canal de recepción

Canal de Recepción	No. Registros
Buzón	22
Email	1695
Escrito	3116
Presencial	65
Redes sociales	126
Telefónico	28
Web	1013
TOTAL	6065



El gráfico de sectores muestra la siguiente distribución de los 6065 registros:

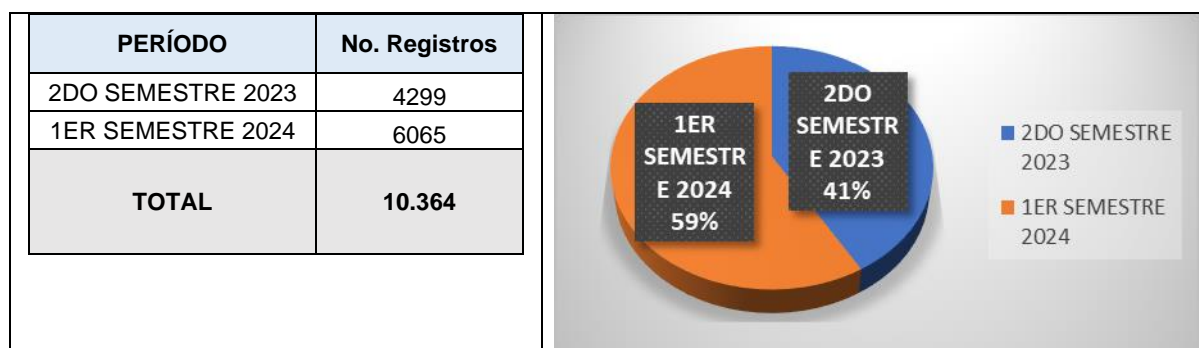
- Escrito: 51%
- Email: 28%
- Web: 17%
- Redes Sociales: 2%
- Telefónico: 1%
- Presencial: 1%
- Buzón: 0%

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

Durante el primer período del 2024, a través del canal de recepción; ‘Escrito’ se recibió el mayor número de radicados, registrando el 51% del total de las comunicaciones. El siguiente canal con mayor número de registros es el ‘correo electrónico (Email)’ con un 28%, seguido de la ‘web’, con un 17%, tal como se detalla en la tabla anterior.

Se realizó un análisis entre las PQRDS radicadas en los diferentes canales de comunicación para el segundo semestre de 2023 y en el primer semestre de 2024, en donde se evidenció un incremento del 18% en el número de registros, tal como se aprecia a continuación:

Tabla No. 4 - Comportamiento Recepción PQRDS en el segundo semestre de 2023 y primer semestre de 2024



Fuente: Informe segundo semestre de la vigencia 2023 y <https://www.idrd.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos>

Tabla No. 5 - Comportamiento Recepción PQRDS por mes

Medio Comunicación	Período						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Buzón	4	2	3	3	7	3	22
Email	366	338	232	189	307	263	1695
Escrito	444	605	497	364	680	526	3116
Presencial	25	13	7	5	9	6	65
Redes sociales	5	8	28	20	41	24	126
Telefónico	8	5	5	3	3	4	28
Web	154	210	177	172	182	118	1013
TOTAL	1006	1181	949	756	1229	944	6065

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 observó que, en los meses de febrero y mayo, se recibieron 1181 y 1229 requerimientos, respectivamente, siendo estos dos meses con los registros más altos, equivalente a un 39%.

Respecto del tipo de comunicaciones radicadas en el IDRD, las peticiones de interés general y particular son las que mayor porcentaje representan, siendo este un 75% de la totalidad de requerimientos, como se evidencia a continuación:

Tabla No. 6 – Tipo de Comunicación en el Período

TIPO DE PETICIÓN	PERÍODO							Total	Porcentaje
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio			
CONSULTA	7	22	14	11	21	19	94	2%	
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	5	5	4	2	4	21	0%	
PETICIÓN DE INTERÉS GRAL	5	6	4	426	756	558	1755	37%	
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	557	722	557	201	314	232	2583	38%	
FELICITACIÓN	293	259	209	10	5	0	776	10%	
QUEJA	23	38	55	26	43	34	219	4%	
RECLAMO	22	30	37	32	46	26	193	3%	
SOLICITUD DE ACCESO A LA	70	88	51	33	33	62	337	5%	

TIPO DE PETICIÓN	PERÍODO							Porcentaje
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	
INFORMACIÓN								
SOLICITUD DE COPIA	5	6	4	6	4	3	28	0%
SUGERENCIA	23	5	13	7	5	6	59	1%
TOTAL	1006	1181	949	756	1229	944	6065	100%

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

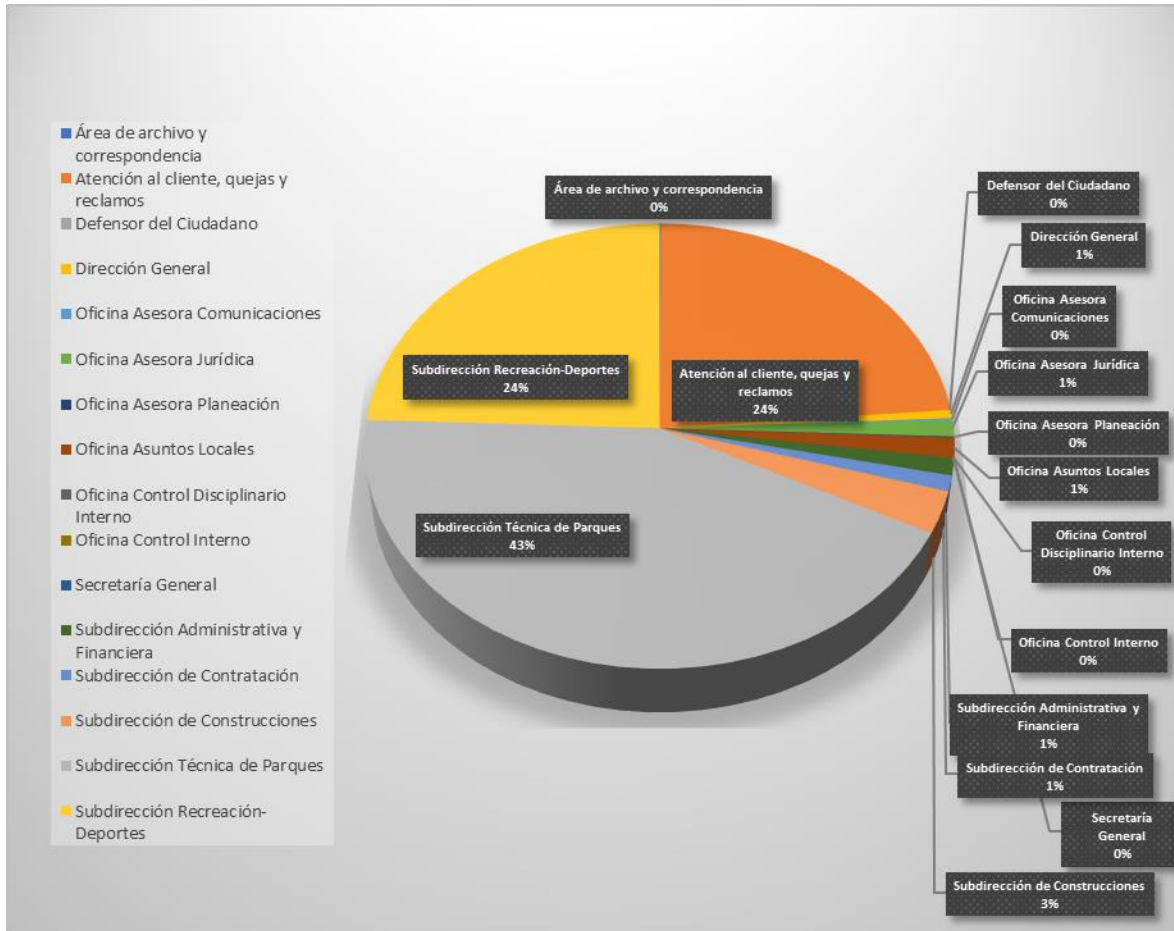
De las 6065 PQRDS radicadas durante el primer semestre de 2024, las áreas que tramitaron el mayor número de peticiones por competencia fueron la Subdirección Técnica de Parques con 2573 registros, la Subdirección Técnica de Recreación y Deportes con 2069, el área de Atención al Cliente, Queja y Reclamos con 869 solicitudes.

Tabla No. 7 – 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
Área de archivo y correspondencia	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Atención al cliente, quejas y reclamos	356	231	44	6	30	89	65	32	4	12	869
Defensor del Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección General	9	14	0	0	0	0	0	2	0	0	25
Oficina Asesora Comunicaciones	2	9	0	0	0	0	0	0	0	0	11
Oficina Asesora Jurídica	18	87	1	0	0	4	0	50	3	0	163
Oficina Asesora Planeación	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Oficina Asuntos Locales	22	16	0	0	0	0	0	4	0	0	42
Oficina Control Disciplinario Interno	0	1	0	5	0	2	0	0	0	0	8
Oficina Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subdirección Administrativa y Financiera	19	81	3	0	0	1	0	8	2	0	114
Subdirección de Contratación	17	25	1	0	0	0	1	5	5	0	54
Subdirección de Construcciones	46	64	6	0	0	1	3	13	0	1	134
Subdirección Técnica de Parques	649	1594	21	9	0	71	92	112	5	20	2573
Subdirección Recreación-Deportes	368	1453	18	1	0	51	32	111	9	26	2069
TOTAL	1508	3576	94	21	30	219	193	337	28	59	6065

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

Gráfica No.1: Porcentaje de Distribución de PQRDS por Dependencia



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

De igual manera, se procedió a verificar los datos relacionados con la atención oportuna en cuanto a los términos legales de las PQRDS, para lo cual se tomó la información reportada en la página web, correspondiente al primer semestre de 2024, encontrando que el 80% de las respuestas fueron dadas dentro de los términos legales (4883); un 18% que se emitieron respuesta por fuera de los plazos establecidos (1104) y un 2% de comunicaciones sobre las cuales se reportaron como no resueltas al momento de la publicación del informe (77).

En la siguiente tabla se establece el valor correspondiente por cada dependencia:

Tabla No. 8 – PQRDS contestadas dentro/fuera de los términos por Dependencias:

DEPENDENCIAS	Contestadas dentro de términos	Contestadas fuera de términos	Fuera de términos sin contestar	TOTAL
Área de Archivo y correspondencia	1	0	0	1
Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos	869	0	0	869
Defensor del Ciudadano	0	0	0	0
Dirección General	6	18	1	25

DEPENDENCIAS	Contestadas dentro de términos	Contestadas fuera de términos	Fuera de términos sin contestar	TOTAL
Oficina Asesora Comunicaciones	11	0	0	11
Oficina Asesora Jurídica	158	5	0	163
Oficina Asesora Planeación	2	0	0	2
Oficina Asuntos Locales	42	0	0	42
Oficina Control Disciplinario Interno	8	0	0	8
Oficina Control Interno	0	0	0	0
Secretaría General	0	0	0	0
Subdirección Administrativa y Financiera	114	0	0	114
Subdirección de Contratación	54	0	0	54
Subdirección Técnica de Construcciones	134	0	0	134
Subdirección Técnica de Parques	1485	1014	73	2573
Subdirección Técnica Recreación y Deportes	1999	67	3	2069
TOTAL	4884	1104	77	6065

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

En dicha tabla se puede observar que se continúa presentando falencias en el término legal de respuesta de las PQRDS para el período evaluado, a la luz de la Ley 1755 de 2015 y el Procedimiento Gestión y Evaluación de PQRDS.

Es pertinente precisar que para el referido semestre tuvo un mayor número de recepción de diferentes tipos de peticiones frente al segundo semestre de 2023, se registró un incremento de 1766 peticiones.

Aunado a lo anterior, la Oficina de Control Interno evidenció en los informes mensuales publicados en la página Web, que durante el primer semestre del año en curso se presentaron 77 casos en los que no se brindó respuesta a dichas PQRDS, por lo tanto, procedió a solicitar mediante correo electrónico al área de Atención al Cliente, que informara los números de radicados de BTE y Orfeo de las dichas peticiones, además se indicara sí se brindó respuesta al interesado de manera extemporánea o quedaron sin resolver.

Es así como por medio de correo electrónico, informaron que “*Las peticiones que al momento de realizar el informe mensual, se encontraban fuera de términos sin contestar, quedarán como gestión extemporánea, una vez sean respondidas*”, y simultáneamente remitieron la correspondiente matriz de las peticiones que se reflejan en el informe mensual ‘*fuera de términos sin contestar*’. La Oficina de Control Interno verificó que dichas peticiones fueron resueltas en forma extemporánea.

Ahora bien, en cuanto al traslado de las peticiones por competencia, el área de Atención al Cliente manifestó lo siguiente:

- Cuando el Usuario presenta la misma petición en diferentes Instituciones, Secretarías y/o Dependencias de la Alcaldía Mayor, la plataforma de BTE no permite dar la opción de remisión por competencia, en razón que ya se encuentra registrada la misma petición, por ende, se procede a cerrarse en el aplicativo dejando la respectiva observación.

- En los casos en que la petición no se ha registrado en otras Instituciones y/o Secretarías de la Alcaldía, la plataforma BTE permite el traslado por competencia, quedando allí el registro. (Lo anterior consta en acta de reunión No. 1 del 16-08-2024.)

Ahora bien, al comparar los datos registrados en los informes mensuales publicados en la página web del IDRD frente a los reportados en la 'Base de datos de BTE', no se encontraron inconsistencias en la información correspondiente a los tiempos de respuesta de las PQRDS del primer semestre de 2024, puesto que la diferencia de las 77 peticiones anteriormente señaladas corresponde a la información de los informes mensuales como '*fuera de términos sin contestar*'. Aclarando que en las dos bases de datos existe un total de 6065 comunicaciones, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 9 – PQRDS contestadas dentro/fuera de los términos BTE e Informes Mensuales publicados.

Fuente de Información	Contestadas dentro de Términos	Contestadas fuera de términos
Informes mensuales de peticiones publicados en la página Web.	4883	1105
Base de datos BTE	4883	1182
Total Diferencias	0	-77

Fuente: Información suministrada en el proceso del presente informe y la página web del IDRD
<https://www.idrd.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos>

7.1.1 Principios del Servicio:

De la Base de datos BTE allegada por el proceso con 6065 comunicaciones recibidas, se seleccionó mediante muestreo aleatorio un total de 30 registros (como se detalla en la tabla del Anexo No. 1), a fin de validar la concordancia de la evaluación hecha por el proceso respecto a los principios de calidad establecidos en el 'Manual para la Gestión de Servicio a la Ciudadanía – V3'.

Sobre la muestra aleatoria señalada (30) se validaron los principios de Coherencia, Claridad, Calidez y Oportunidad, así:

- **Coherencia:**

Se validó la coherencia en las respuestas a las PQRDS, a efectos de analizar su contenido, identificando que 5 de las respuestas no guardan coherencia con lo solicitado por el peticionario, mientras que las demás sí cumplen con el principio.

- **Claridad:**

Se constató la claridad en las respuestas a las PQRDS, con el fin de identificar si las mismas se brindaron en términos comprensibles para la ciudadanía, encontrando que de la muestra seleccionada 3 repuestas no cumplen.

- **Calidez:**

Se procedió a revisar la calidez en las respuestas a las PQRDS, para identificar que las mismas cumplieran con un trato amable y respetuoso al ciudadano, evidenciando que se ajustaban razonable al concepto de trato digno al peticionario.

- **Oportunidad:**

La OCI verificó los datos respecto de la atención oportuna en términos legales de las PQRS, identificando que 1.181 de las respuestas emitidas por la entidad se dieron por fuera de los términos establecidos.

Ahora bien, como resultado del análisis de la muestra definida (30 casos), esta Oficina evidenció que 20 de las respuestas suministradas fueron oportunas, y los 10 restantes se resolvieron fuera del término normativo.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno identificó que persisten las debilidades en la atención de los requerimientos presentados ante el Instituto, no obstante, es importante mencionar que el resultado de respuestas extemporáneas aumentó para la presente vigencia con relación al segundo semestre 2023.

Tabla 10 – Comparativo PQRDS contestadas dentro/fuera de los términos, por semestre

Período	Cantidad PQRDS en el período	Contestadas dentro de Términos	Contestadas fuera de Términos
Segundo semestre 2023	4299	3480	819
Primer Semestre 2024	6065	4883	1181

Fuente: Información suministrada en el proceso del presente informe y la página web del IDRD
<https://www.idrd.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos>

- **Manejo del Sistema:**

Se identificaron debilidades de control en la Base de Datos de Bogotá Te Escucha, al momento del registro de ingreso al Sistema de Gestión Documental Orfeo, encontrándose espacios en blanco particularmente en el número de radicado de Orfeo de entrada, número de radicado de salida, fecha de radicado de salida, afectando con ello la consulta de las PQRSD.

Teniendo en cuenta los resultados arrojados en el análisis de los principios anteriormente evaluados se evidencia que las causas que originaron la oportunidad de mejora formulada en el Informe del Segundo Semestre de 2023 persisten. No obstante, es de resaltar que el principio de calidez obtuvo un resultado satisfactorio en el análisis de la muestra seleccionada. De conformidad con lo expuesto anteriormente, es pertinente reiterar dicha oportunidad de mejora.

7.1.2 Denuncias o posibles actos de corrupción

El *Procedimiento Gestión y Evaluación de Respuesta Oportuna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias V18* del proceso *Gestión de Servicio a la Ciudadanía*, en el aparte *Organización para el trámite interno de las PQRDS*, establece: “I) Cuando el requerimiento radicado por Bogotá Te Escucha corresponda a denuncias o posibles actos de



corrupción, se debe informar por medio de Sistema de Gestión Documental ORFEO a la Oficina de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia”.

En virtud de lo anterior, el proceso *Gestión de Servicio a la Ciudadanía* procede con el registro de la denuncia en la **Base de datos BTE**, información que fue constatada por esta Oficina, evidenciando de igual forma que el seguimiento y trámite de las mismas se llevan a cabo por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno - OCDI.

Así las cosas, la Oficina de Control Interno solicitó a la OCDI, indicar el número de Denuncias recibidas en el primer semestre de 2024, número de radicado de entrada, el trámite brindado y en caso de que se haya iniciado una acción disciplinaria indicar determinada información sin vulnerar la ‘reserva de la actuación disciplinaria’.

En respuesta al requerimiento, la OCDI informó a esta Oficina mediante escrito de radicado No. 20242200362533 lo siguiente:

*“La Oficina de Control Disciplinario Interno del Instituto Distrital de Recreación y Deporte, no recibe directamente PQRSD, en razón a que, no es el canal de recepción de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Denuncias de la Entidad, sólo en el hipotético evento en el que, de acuerdo con los términos previstos en la Ley 1755 de 2015 el funcionario competente encargado de brindar la respuesta considere que los hechos son susceptibles de iniciar acción disciplinaria, discrecionalmente los catorce (14) dígitos que conforman el número de radicado asignado por el Sistema de Gestión Documental **ORFEO-IRIS**, informa a esta jefatura.*

*La Oficina de Control Disciplinario Interno del Instituto Distrital de Recreación y Deporte, recibe directamente por presuntos actos de corrupción, a través del “Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BOGOTÁ TE ESCUCHA” **SDQS**.*

*Información que se extrae, imprimiendo su contenido a fin de estudiar la viabilidad de proyectar, como lo prevén los artículos 208; 211 al 215 y 209 de la Ley 1952 de 2019, modificados por la Ley 2094 de 2021, el respectivo auto de **APERTURA DE INDAGACIÓN PREVIA**, auto de **APERTURA DE INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA** y de acuerdo con el test de pertinencia, conducencia y utilidad, conforme al contenido del artículo 148 del Código General Disciplinario decretar pruebas de oficio y/o el respectivo auto **INHIBITORIO**...*

(...)”

Inmediatamente, a través de la misma plataforma del “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BOGOTÁ TE ESCUCHA”, esta jefatura reasigna el SDQS al Área de Atención al Cliente Quejas y Recamos, para que reasigne la petición al competente y de acuerdo con los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, ofrezca respuesta de fondo al ciudadano.”

La Oficina de Control Disciplinario Interno brindó respuesta sobre las 9 denuncias con incidencia disciplinaria que dicha oficina recibió durante el primer semestre de 2024, informando

específicamente sobre las actuaciones adelantadas frente a las denuncias recepcionadas en dicho período.

De acuerdo con la información suministrada por la OCDI, se estableció la realización de actuaciones procesales sobre nueve (9) denuncias, que ingresaron al sistema por los aplicativos BTE. Para efectos de trazabilidad y seguimiento, una vez realizada la evaluación se estableció que:

- A Cinco (5) denuncias se decidió proferirse auto inhibitorio, de conformidad con el artículo 209 de la Ley 1952 de 2019, concordante con el artículo 38 de la Ley 190 de 1005 y artículo 27 de la Ley 24 de 1992.
- Una (1) se remitió por competencia a la Dirección Seccional de Fiscalías de Bogotá, D.C., de acuerdo con el inciso 1° del artículo 66 de la Ley 906 de 2004.
- Dos (2) fueron aperturadas en Indagación Previa, en cumplimiento del artículo 208 de la Ley 1952 de 2019, modificado por el artículo 34 de la Ley 2094.
- Una (1) se declaró terminación mediante auto de archivo definitivo, de acuerdo con los artículos 90 y 224 de la Ley 1952 de 2019.

Es así que, la Oficina de Control Interno identificó dentro de la Base de Datos de BTE, que se encuentran registradas 21 peticiones; clasificadas como '*Denuncias por actos de corrupción*'. De éstas, 2 fueron trasladadas por falta de competencia; 5 fueron direccionadas directamente a la OCDI a través del "*Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BOGOTÁ TE ESCUCHA*", 9 se dio gestión directamente por BTE, y el restante se reportan en la Subdirección de Parques y en la Subdirección Técnica de Recreación y Deporte con el subtema de '*procesos disciplinario*'.

De conformidad con lo anteriormente referido, al contrastar la información brindada por la OCDI y la Base de Datos de BTE, se evidenció que 5 denuncias fueron enviadas directamente a dicha Oficina, por lo tanto, no fue posible identificar en la mencionada base de datos las 4 denuncias restantes de las 9 informadas por la Oficina de Control Disciplinario Interno, es decir, no se logró establecer por cual canal institucional ingresaron estas últimas, toda vez que en el escrito de respuesta de la OCDI solamente se reportaron 2 radicados del Sistema Orfeo.

Se verificó en la matriz de BTE, con el número de radicado del Orfeo que las quejas direccionadas a las subdirecciones se dio respuesta al interesado, así mismo se analizó en lo solicitado por el peticionario y de acuerdo con la respuesta brindada por el área competente que no había mérito para el traslado de la misma a la Oficina de Control Disciplinario Interno – OCDI.

Según información del proceso, de las 9 denuncias referidas por la OCDI, señalan que al instante de proferir la decisión sólo a 2 de ellas se le asignaron radicado de Orfeo. Seguidamente se consultó en la plataforma el procedimiento adelantado a los radicados No. 20242400032192 y 20242400090392, donde se evidenció que no se informó al quejoso sobre el procedimiento adelantado a su denuncia. Sobre las 7 denuncias restantes no fue posible verificar si el interesado obtuvo información sobre la actuación adelantada en la respectiva denuncia.

De igual manera, se observó el incumplimiento del respectivo procedimiento en cuanto a brindar respuesta a los interesados una vez se reciben las denuncias.

Por lo anterior, se formula las observaciones números 3 y 4 de la Tabla No. 1.

Es de precisar que el proceso disciplinario cuenta con 5 años para proferir decisión de fondo debidamente notificada, de acuerdo con el artículo 33 de la Ley 1952 de 2019, que establece: *“Prescripción e interrupción de la acción disciplinaria. La acción disciplinaria prescribirá en cinco (5) años contados para las faltas instantáneas desde el día de su consumación, para las de carácter permanente o continuado, desde la realización del último hecho o acto y para las omisivas, cuando haya cesado el deber de actuar”.*

7.1.3 Percepción Ciudadana

De conformidad con los soportes suministrados por el proceso, donde se identifica la información resultado de las encuestas que se aplican al ciudadano a través de los usuarios de los SUPERCADES, durante la atención presencial se aplicó un total de 5.900 encuestas, identificando que:

- El 99,93% de los ciudadanos consideraron que la información suministrada fue clara, de los cuales el 26,23% (1.547) eran hombres, y el 73,76% (4.349) mujeres.
- Ahora bien, respecto a la calificación de la atención recibida, el 93,30% de los ciudadanos manifestaron que fue excelente y el 6,67%, la consideración que fue buena.

De otra parte, en la información remitida por parte de la Secretaría General, se relacionan los resultados obtenidos de la percepción realizada a la ciudadanía en los SUPERCADES respecto de la gestión para atender las consultas de los ciudadanos encontrando que para la pregunta ¿fue clara la información suministrada?; Los resultados fueron los siguientes:

Tabla No. 11 – Respuesta pregunta ¿fue clara la información suministrada?

No. de Registros	SI	NO
5900	5896	4
Porcentaje	99,93%	0,07%

Fuente: Información suministrada por el proceso.

Así mismo, 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 No. 12 – Califíquese la atención recibida

No. de Registros	Excelente	Buena	Mala
5900	5505	394	1
Porcentaje	93,30%	6,67%	0,03%

Fuente: Información suministrada por el proceso.

▪ Finalmente, en lo referente a la pregunta ¿Conoce la página web del IDR?, el 68,39% (4.035) de los ciudadanos indicaron que sí, y el 31,61% (1.865) manifestaron no conocerla. En lo que respecta a la misma pregunta, el semestre anterior los resultados indicaron que el 52,23% de los encuestados conocían la página de la entidad.

Tabla No. 13 - Respuesta a la pregunta ¿conoce la página web del IDR?

No. de Registros	SI	NO
5900	4035	1865
Porcentaje	68,38%	31,62%

Fuente: Información suministrada por el proceso.

Así mismo, para el período objeto de análisis se constató que, en la página web del IDR (<https://idrd.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano>) se encuentra un espacio destinado al Defensor del Ciudadano, en el cual se informa a los usuarios internos y externos de la entidad, sobre ¿Quién es el Defensor de la Ciudadanía del IDR?, Funciones del Defensor de la Ciudadanía, ¿Cuándo acudir al defensor del ciudadano del IDR?, así como Contacto y Canales de atención.

7.2 Plan de acción MIPG

Mediante Acta de Reunión No. 2 del 21 marzo de 2024, aportada por el proceso, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, aprobó el Plan de Acción Políticas del MIPG - Cierre de brechas 2024. Adicionalmente, se estableció que las actividades realizadas en el primer trimestre correspondieron a la actualización de los autodiagnósticos y formulación de los planes de acción de las políticas, cuyas actividades específicas se realizarían entre abril y diciembre de 2024 y por tanto, su seguimiento trimestral, iniciando a partir del segundo trimestre del año en curso.

A continuación, se relacionan las actividades a realizar durante la vigencia 2024 y el estado de avance de las mismas durante el primer semestre 2024 de conformidad con el cronograma y los documentos aportados por el proceso:

- *“Incorporar al informe trimestral que presenta el Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos a la Secretaría General, propuestas y sugerencias sobre posibles mejoras en la oferta institucional y de los escenarios de relacionamiento”.*

Durante los meses de mayo y junio se visitaron algunos programas, con el fin de sugerir como proceso algunas mejoras en la operatividad de las actividades (Isolución¹):

1

<https://isolucion.idrd.gov.co/Isolucion4IDRD/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=fi9CYW5jb0Nvbm9jaW1pZW50bzRJRfJEL2MvYzY4ZDY1NTU5NGFhNDUxNjg3YmU5Zjc4ODgxOTNjMmMuYXNw>

“Solicitar a la Dirección General, lineamientos para la implementación de un mecanismo de agendamiento de citas para atención presencial a usuarios, e información de horarios de atención en sedes físicas”. Cuenta con fecha de finalización de actividad 30/06/2024.

En el ejercicio de seguimiento al mecanismo de agendamiento de citas², dicha herramienta está en proceso de evaluación e implementación. Mejora que aplicaría a una mayor eficiencia en la atención del agendamiento de citas para casos que no son de fácil comprensión para los usuarios y citarlos al IDRD para atenderlos en presencialidad y brindar la información requerida³.

- *“Incorporar como una actividad dentro del Programa de Transparencia y Ética Pública, en el componente de Servicio a la Ciudadanía, sobre la documentación de buenas prácticas en el servicio o relacionamiento con la ciudadanía”.*

Se incorporó en el programa de Transparencia y Ética Pública una actividad para divulgar las buenas prácticas en el proceso de servicio a la Ciudadanía.

El cumplimiento de las siguientes tres (3) actividades se encuentran “en términos” en razón a que se estableció en el respectivo cronograma como fecha de finalización el 15 de diciembre de 2024:

- *“Realizar un proceso de evaluación a la experiencia ciudadana, para algunos de los Trámites y Servicios, de tal manera que a través de una muestra se identifiquen buenas prácticas y oportunidades de mejora”.*
- *“En la medida que se identifiquen buenas prácticas, se socializarán por medio Comunidad IDRD a todos los servidores públicos y contratistas del IDRD”*
- *“Incorporar como una actividad dentro del Programa de Transparencia y Ética Pública, en el componente de Servicio a la Ciudadanía, acciones que busquen la mejora sobre las lecciones aprendidas que se identifiquen”*

Al consultar el aplicativo ISOLUCION, el informe ejecutivo al IDRD sobre el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (enero a junio 2024). Se relacionan las siguientes actividades:

- Visitas a los programas con el fin de identificar mejoras en la operatividad de las actividades y presentar propuestas y sugerencias en la oferta institucional a través del informe de gestión trimestral.
- Pautas para el agendamiento de citas para atención presencial a usuarios.

Por lo anteriormente expresado, se evidenció que se dio cumplimiento a las actividades definidas en el Plan de Acción Políticas del MIPG - Cierre de brechas (primer semestre 2024), de

² <https://www.idrd.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/realizar-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrds>

³ Seguimiento Plan de Acción Consolidado – cierre brechas junio 2024, Isolución.

conformidad con los lineamientos definidos en el Acta No. 2 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

7.3 Seguimiento a la definición e implementación de Planes de Mejoramiento Interno

En aras de evaluar la efectividad de las acciones de primera línea definidas como resultado de las oportunidades de mejora y/o recomendaciones comunicadas en los Informes de Seguimiento realizados por la OCI, se procedió a validar en el aplicativo ISOLUCION el consolidado de acciones de mejora a cargo del *Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía*, identificando que a la fecha existe una (1) acción abierta de seguimiento por la OCI, y que trata de lo siguiente:

“Con relación a la atención a los ciudadanos dentro de los plazos, al revisar los indicadores de gestión de oportunidad, se evidencia claramente que persisten las debilidades detectadas en otros informes, relativos a su cumplimiento, en el periodo analizado, se presentaron calificaciones consolidadas que no superan el 86%, quiere decir que existe un 14% de solicitudes que no fueron atendidas con la oportunidad requerida y dentro de los tiempos establecidos por la Ley.”

En los informes semestrales de PQRDS 2023 y en el *“Informe de Seguimiento al Decreto 371 de 2010 Art. 3 “De los Procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRDS de los Ciudadanos - Octubre 2023”*, la OCI había recomendado realizar mesas de trabajo conjuntamente con los responsables de los procesos del IDRD, a fin de determinar la procedencia en la definición de acciones resultado de las oportunidades de mejora contenidas en el Informe.

Es así como la Oficina de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos suministró las respectivas actas de capacitación que realizaron en el mes de febrero de 2024 a los administradores de Bogotá Te Escucha, de igual manera aportó acta de reunión del 12-02-2024, por medio del cual verifican plantillas y/o modelos de respuesta de PQRDS, e identifican los errores más frecuentes y se dicta lineamientos para la proyección de las respuestas.

Además de las medidas señaladas en el acápite anterior, la Dirección General y la Secretaría General expedieron la Circular No. 20241000136473 del 25-03-2024, con el asunto: *“Medidas administrativas para atender oportunamente las PQRSD y las respuestas a Entes Externos de Control en el IDRD”*, dicho acto administrativo fue socializado por la Oficina de Atención al Cliente el 29-05-2024.

Por lo anterior, esta Oficina sugiere llevar a cabo las mesas de trabajo con los responsables del proceso de cada una de las áreas de manera más frecuente y realizar mesas de seguimiento bimensual e implementar y monitorear acciones de mejora encaminadas a la optimización de los flujos del proceso en la gestión y atención de los servicios a la ciudadanía.

7.4 Documentación del Proceso

En el informe segundo semestre 2023 “...***SOBRE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS CUMPLIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO ENCARGADO Y NORMATIVA APLICABLE AL PROCESO***”, en el numeral 6, se efectuó un análisis y sobre los documentos asociados al proceso y se consignó una observación sobre el particular, lo cual se puede resumir de la siguiente forma:

Expresa el documento:

“El proceso de “Gestión de servicio a la ciudadanía” actualmente tiene asociados los siguientes documentos referentes a temas de PQRSD, así:

(I) Manual de servicio a la Ciudadanía. V3, cuyo objetivo es “Establecer las actividades para que los servidores públicos y contratistas del IDRD conozcan sobre el quehacer y como 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 tiene como fecha de actualización el 27 de diciembre de 2022.

(....)

II) Procedimiento “Gestión de respuesta oportuna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias”. V18, que tiene como objetivo “Establecer las actividades y responsables de gestionar, tramitar, asignar, trasladar y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y/o sugerencias formuladas ante el IDRD por medio de cualquiera de los canales oficiales, de acuerdo con lo dispuesto en las normas legales vigentes.”; y cuenta con fecha de actualización del 20 de octubre de 2022. (...)

Después de señalar una serie de fortalezas y debilidades relacionados con dichos documentos, se determinó consignar lo siguiente:

“Oportunidad de mejora No. 3: *Actualizar los documentos objeto de análisis respecto a: redacción y estructuración del alcance, definiciones y lineamientos generales; en el marco de lo establecido en los numerales 4.1. Descripción de los componentes que conforman la Estructura de un documento, 4.2. Los documentos deben tener en cuenta las siguientes generalidades y, 4.5 La estructura documental (tipos de documentos); del Procedimiento para la elaboración y control de documentos. V5. Asimismo, se recomienda actualizar los criterios normativos asociados al procedimiento, a fin de contar de que la información y/o documentación a cargo del proceso se encuentre vigente”.*

Con fecha 16 de agosto de 2024, el proceso informa que en el Plan Operativo de Atención al Cliente para el tercer trimestre 2024 estableció la actualización del Procedimiento “Gestión de respuesta oportuna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias”. V18.

Se considera un avance significativo el proceso de actualización al procedimiento, no obstante, lo anterior se entiende vigente la Oportunidad de Mejora No. 3 anteriormente referida. Adicionalmente, considera pertinente que en la actualización la Secretaría General revise en forma autónoma las consideraciones expresadas en el mencionado informe del Segundo Semestre 2023.

7.5 INDICADORES

Teniendo en cuenta el procedimiento de *Gestión de Respuesta Oportuna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias*, y en aras de validar los indicadores asociados al cumplimiento de los criterios de calidad, esta Oficina identificó en el aplicativo ISOLUCION los procesos dentro de la entidad que cuentan con dicha medición; a fin de verificar su aplicación y cumplimiento:

- **Procesos misionales.**

Se realizó seguimiento a los indicadores de los procesos; Administración y Mantenimiento de Parques y Escenarios, Fomento de la Actividad Física, el Deporte y la Recreación y, por último, Diseño y Construcción de Parques y Escenarios, donde se evaluó los reportes de conformidad con la ficha técnica de cada proceso, entre otros factores, donde se evidenció que la Subdirección Técnica de Construcciones reporta los dos indicadores como 'valores desactualizados según su frecuencia'. Lo anterior se pueden consultar en el ANEXO No. 2.

- **Procesos de apoyo.**

Se evaluó los reportes de los indicadores de la Gestión de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con la ficha técnica del proceso, donde se identificó la falta de oportunidad en la publicación de los reportes. Las observaciones se pueden verificar en el ANEXO No. 3.

La Oficina de Control Interno identificó que persiste en los dos procesos, la observación No. 2 del Segundo Informe Semestral de 2023, en cuanto a la extemporaneidad de la publicación de los resultados de las mediciones de los indicadores.

7.6 RIESGOS

El Instituto Distrital de Recreación y Deporte, desde la Oficina de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos, cuenta con una matriz donde se compila toda la base de datos de las PQRS que ingresan (a las subdirecciones y oficinas del IDR) por Bogotá Te Escucha o por cualquier otro medio de recepción. De igual manera, cuenta con un sistema de semaforización que es una alerta que emite el gestor documental Orfeo, y de ahí dicha oficina alerta a las demás áreas del riesgo de vencimiento de términos para dar respuesta a las diferentes comunicaciones.

A pesar de las medidas tomadas por la Oficina de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos, se sigue presentando la materialización de riesgos, con base que se reportaron en total 1181 requerimientos atendidos extemporáneamente, como se puede apreciar en la Tabla No. 6 del

actual informe. El área que reportó un mayor número de respuestas extemporáneas es el de la Subdirección Técnica de Parques con 1088 peticiones vencidas en el primer semestre de 2024.

Una vez revisadas las Matrices de Riesgos de Gestión de los procesos del Instituto, esta Oficina se permite manifestar que a la fecha existen cuatro (4) procesos con riesgos asociados al cumplimiento en la oportunidad de respuestas a PQRDS, a saber:

Tabla No. 14 - RIESGOS

Proceso	Impacto (Consecuencia)	Causa Inmediata (Riesgos)	Causa Raíz	Impacto Reputacional
Gestión Diseño y construcción de Parques y escenarios	Posibilidad de afectación reputacional por acciones de tutela por parte de los ciudadanos.	POR: incumplimiento a la oportunidad de respuesta a las PQRSD	DEBIDO A No se realiza un seguimiento a la gestión de las respuestas a las PQRDS	El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, de conocimiento general, nivel interno, de junta directiva y accionistas y/o de proveedores
	POSIBILIDAD de afectación reputacional por Insatisfacción de los ciudadanos.	respuestas a requerimientos de los ciudadanos que no cumplen con los criterios de calidad (calidez, claridad, solución de fondo y coherencia).	DEBIDO A No se realiza verificación a la calidad de las respuestas a las PQRDS por parte de las Áreas / Dependencias	El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, de conocimiento general, nivel interno, de junta directiva y accionistas y/o de proveedores.
Administración y Mantenimiento de Parques y Escenarios.	POSIBILIDAD DE Afectación reputacional por no dar cumplimiento a la atención de las PQRSD, dentro del término establecido por Ley.	Por Incumplimiento a las PQRSD atendidas dentro de los términos legales vigentes	DEBIDO a la falta de acciones frente a la gestión de las respuestas de PQRDS	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos
	POSIBILIDAD de afectación reputacional por Insatisfacción de los ciudadanos.	Por respuestas a requerimientos de los ciudadanos que no cumplen con los criterios de calidad (calidez, claridad, solución de fondo y coherencia)	DEBIDO a no se realiza verificación a la calidad de las respuestas a las PQRDS por parte de las Áreas / Dependencias	El riesgo afecta la imagen de alguna área de la organización.
Fomento de la Actividad Física, el Deporte y la	POSIBILIDAD de afectación reputacional por acciones de tutela por parte de los	Por Incumplimiento a la oportunidad de respuesta a las PQRDS.	DEBIDO a la falta de seguimiento a la gestión de las respuestas de PQRSD	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los

Proceso	Impacto (Consecuencia)	Causa Inmediata (Riesgos)	Causa Raíz	Impacto Reputacional
Recreación	ciudadanos. POSIBILIDAD de afectación reputacional por de insatisfacción de los ciudadanos en la prestación de servicios.	Por respuestas a requerimientos de los ciudadanos que no cumplen con los criterios de calidad (calidez, claridad, solución de fondo y coherencia)	DEBIDO a la falta de verificación en la calidad de las respuestas de PQRDS por parte de las Áreas / Dependencias	objetivos El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos
Proceso de apoyo: Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía	POSIBILIDAD DE afectación reputacional por Insatisfacción de los ciudadanos	Por gestión inoportuna de las PQRDS	- DEBIDO A la no radicación en la misma fecha de las PQRDS por los dos sistemas (BTE y Orfeo). - A la no revisión del correo electrónico atncliente@idrd.gov.co . - A la falta de conocimiento e información en temas de atención al ciudadano. - A que no se remiten avisos sobre las PQRDS vencidas y por vencerse en cada área y dependencia.	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos

Fuente:

<https://solucion.idrd.gov.co/Isolucion4IDRD/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=fi9CYW5jb0Nvbm9jaW1pZW50bzRJRfJELzUvNWM4Nzg4OGM2YTQ0NDY4ZDIhZmYwY2Y4OWlyZDUwZmEvNWM4Nzg4OGM2YTQ0NDY4ZDIhZmYwY2Y4OWlyZDUwZmEuYXNw>

De acuerdo con lo anterior y con los datos reportados en los informes mensuales de PQRDS publicados en la página Web, se evidencia que los controles establecidos para garantizar la gestión oportuna de las respuestas de las peticiones por la Subdirección Técnica de Parques, no está mitigando el riesgo de “*incumplimiento a las PQRDS atendidas dentro de los términos legales vigentes*”, con base de que es el área con el mayor número de peticiones contestadas fuera de términos, hecho que manifiesta la materialización del riesgo, situación que implica la posible existencia de debilidades en los controles definidos para dar cumplimiento a los términos de tiempo señalados en la normatividad vigente aplicable.

7.7 SEGUIMIENTO A LAS OBSERVACIONES REALIZADAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO EN EL PRIMER SEMESTRE 2023 Y SEGUNDO SEMESTRE 2023.

La Oficina de Control Interno, generó dos Informes semestrales durante la vigencia 2023: “*Informe Semestral Sobre Atención al Ciudadano PQRS, Cumplimiento de Documentación del Proceso Encargado y Normativa aplicable al Proceso*”. En dichos documentos se generaron una serie de observaciones, recomendaciones y oportunidades de mejora, en el cual se procede a realizar seguimiento de avance y/o mejora.

- Primer Informe Semestral de 2023:

Como resultado final de citado informe no se realizaron observaciones, pero sí se consignaron recomendaciones dirigidas a diferentes áreas responsables del proceso. Es así como, durante el desarrollo de esta auditoría se procedió a realizar el respectivo seguimiento y determinar el estado actual de cada una de ellas. El resultado puede ser consultado en el ANEXO No. 4, del presente.

- Segundo Informe Semestral de 2023:

Para ese período, se dejó por parte de la OCI; observaciones, recomendaciones y oportunidades de mejoramiento, el seguimiento de cumplimiento se aprecia en el ANEXO No. 5.

8. CONCLUSIÓN

Considerando el objetivo general y alcance de este informe, se concluye que las diferentes medidas que han efectuado la primera línea de defensa junto con la Oficina de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos, han tenido resultados positivos en mejorar la efectividad en los tiempos de respuesta de las PQRDS en cumplimiento del principio de Oportunidad. Sin embargo, se sigue presentando una falencia en dicho principio en determinadas áreas (como se puede observar en el análisis que se realizó en el presente informe), por lo tanto, se recomienda a la primera y segunda línea de defensa reevaluar las falencias de las áreas responsables en la extemporaneidad evidenciada con el presente informe de auditoría, y tomar nuevas medidas para mitigar la materialización del riesgo. De igual manera, se observó que no se está dando cumplimiento al plazo de medición de los indicadores, pese que se ha observado en informes anteriores.

No obstante, con el fin de mejorar y proteger el valor institucional, en el cuerpo del informe se identifican observaciones, oportunidades de mejora y recomendaciones para su consideración y establecimiento de acciones de mejora.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

Mary Luz Muñoz Durán

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Ana Karen Pulido Novoa, profesional especializada.
Jair Alfonso González Peña, abogado contratista

ANEXO No. 1: Análisis de muestra seleccionada de PQRDS

No.	Fecha Radicado	No. Radicado	Fecha Respuesta	Radicado Respuesta	OBSERVACIONES OCI
1	21-02-2024	20242400060812	03-03-2024	20245200061551	Se brinda respuesta dentro de los términos, se resuelve cada uno de los interrogantes al Interesado, no obstante, se evidencia que la petición fue trasladada a la OCDI pero no se informa el estado de la acción disciplinaria que se haya adelantado. Se verifica la información suministrada por la OCDI, y no se encuentra relacionada e informada.
2	19-02-2024	20242100057542	04-03-2024	20245100061701	La respuesta se proyecta dentro de los términos, pero se evidencia dentro del historial del Orfeo que en la reasignación del documento a varias personas que gasta tiempo de repuesta en días hábiles. En cuanto a la respuesta proyecta cumple con los parámetros dictados.
3	14-02-2024	20242100050432	20-02-2024	20245100050651	La respuesta es coherente y resuelve de fondo la petición, además se da dentro del término de ley.
4	03-01-2024	20242100001482	03-01-2024	20245000001941	La petición ingresó por correo el 2-01-2024 y fue registrado en el Orfeo un día hábil después, aunque la respuesta fue dada dentro de la oportunidad, de manera eficiente y con coherencia,
5	06-03-2024	20242100083482	12-03-2024	20245100072821	La respuesta ingresó por correo y fue registrado en la misma fecha al sistema de Orfeo, la respuesta fue elevada dentro de los términos, resolviendo de fondo la solicitud del peticionario.
6	26-04-2024	20242100134722	06-05-2024	20245100114571	La petición ingresó por correo el 10-04-2024 a las 8:02 AM, y fue registrado en el sistema de Orfeo el 26-04-2024 a las 10:19 AM, 12 días hábiles después, e inició el conteo de los términos desde la fecha de ingreso del Orfeo y tuvo respuesta definitiva el 06-05-2024. Se observa que dentro del sistema tuvo una respuesta oportuna, pero en realidad es extemporánea, La respuesta es coherente.
7	04-06-2024	20242100188632	14-06-2024	20245200150121	La respuesta es oportuna, además la información que se le da al peticionario es amplia y concisa de acuerdo con lo solicitado.
8	08-05-2024	20242100147662	14-05-2024	20245100120301	La petición ingresó por correo electrónico el 18-04-2024 y fue registrado al Orfeo el 08-05-2024, 13 días hábiles después, y la respuesta oficial fue emitida el 14-05-2024, es decir, es extemporánea, se presenta una falencia en los tiempos de ingreso y radicación.
9	03-04-2024	20242100113422	12-04-2024	20245200099931	La petición ingresó por correo electrónico el 01-04-2024 y fue registrada en Orfeo 2 días siguientes a su radicación. La respuesta se da dentro de los términos, además es coherente y amplia, suministrando la suficiente información para lo requerido por el interesado.
10	13-06-2024	20242100201872	26-06-2024	20245000163201	La respuesta se dio dentro de los términos de ley, y se resuelve la solicitud del peticionario de manera clara y concreta.
11	29-01-2024	20242100028792	02-02-2024	20245200031821	Se brinda una respuesta oportuna, coherente y precisa frente a la información requerida por el peticionario.

No.	Fecha Radicado	No. Radicado	Fecha Respuesta	Radicado Respuesta	OBSERVACIONES OCI
12	19-06-2024	20242100209532	07-07-2024	20245100172221	Se comunica al peticionario que la información requerida ha sido enviada por correo electrónico, se encuentra dentro de los documentos anexos al Orfeo, se da trámite dentro de los términos de ley.
13	23-01-2024	20242100021722	13-03-2024	20246100074211	En el historial del Orfeo se evidencia que la respuesta fue proyectada dentro de los tiempos, pero se venció los términos estando para revisión y firma, transcurriendo entre revisión, devolución, modificación y firma más de un (1) mes. La respuesta es extemporánea, cumple con los demás principios.
14	25-01-2024	20242100025452	14-03-2024	20246100075921	El documento dura 12 días hábiles para revisión, modificación y firma, es así como vence el requerimiento dando respuesta de manera extemporánea por más de un mes.
15	08-03-2024	20242100088082	09-05-2024	20246100118061	Se observa en el historial de Orfeo, que se gasta 9 días reasignando la petición, el resto de tiempo es en la proyección, el restante de tiempo en la revisión y firma. Además, se aprecia que la respuesta no es lo suficientemente amplia, para resolver la inquietud del peticionario.
16	31-01-2024	202421000032782	09-02-2024	20245100041091	Se trata de una queja y petición a la vez y por lo tanto se debió dar el respectivo procedimiento. Pero procedieron a darle el trámite de una petición, realizando una reunión de seguimiento con el profesor implicado y concluyendo la necesidad de devolver la solicitud para que presente una nueva.
17	30-05-2024	20242100182012	31-05-2024	20245100138751	Soluciona de fondo y en forma coherente, puesto que el peticionario puede consultar la oferta deportiva de Escuelas de Mi Barrio, en el enlace suministrado.
18	30-05-2024	202421000081512	07-06-2024	2024005100144020	Se expidió el certificado correspondiente Thomas Eduardo Elizalde Carreño, vinculado al programa de Escuelas Deportivas. Con coherencia, claridad y calidez
19	16-02-2024	20242100054512	21-02-2024	20245200051941	Es coherente, clara y con calidez porque se informa que actualmente no se cuenta con un convenio con el teleférico de Monserrate y la cobertura, así como los beneficios aplicables al pasaporte vital
20	22-05-2024	20242400167242	07-07-2024	2024500143621	Tiene trazabilidad de correo de fechas, 7, 8 y 22 de mayo. En esta última fecha se le informó el número de radicado y se dio respuesta el 7 de julio 2024 informando el trámite que se estaba adelantando en cuanto al pago. Es una respuesta extemporánea (inoportuna)
21	06-03-2024	20242100081762	21-03-2024	2024500084391	A pesar de resolver de fondo la solicitud, la respuesta hace referencia a una actividad de caminatas y requisitos de las mismas, aspectos no solicitados por el peticionario (Incoherencia parcial). Es cálida y clara, pero inoportuna.
22	26-04-2024	20242100164062	31-05-2024	20245100139011	La solicitud llegó vía correo electrónico con fecha 26 de abril de 2024. Hasta el 20 de mayo se le asignó el número de radicado y se resolvió con fecha 31 de mayo en forma negativa puesto que no existen cupos para el curso de natación de niños. Se suministra información adicional y se deja el correo electrónico para comunicarse con Coordinador de programa. Respuesta extemporánea. Es cálida, clara y coherente.

No.	Fecha Radicado	No. Radicado	Fecha Respuesta	Radicado Respuesta	OBSERVACIONES OCI
23	19-06-2024	20242100209422	08-07-2024	20245100172521	No resolvió de fondo la solicitud dentro de los 15 días siguientes a su radicación antes por el contrario, citó a una reunión para 20 días hábiles siguientes a la petición (inoportuna) Respuesta cálida coherente y clara
24	11-06-2024	20242100195922	18-06-2024	20245100153811	Se trata de una petición incompleta por el fallo de tutela referido por el peticionario y la respuesta debió referirse al eventual fallo de Tutela y el sentido del mismo. Previa verificación interna. No es coherente, pero es cálida y clara.
25	01-03-2024	20242400075782	18-03-2024	20245100079531	Se invitó al peticionario a realizar una reunión virtual el día martes 19 de marzo a las 7:30 a.m. por medio de Google Meet. Cálida, clara y coherente.
26	20-06-2024	20242100210472	04-07-2024	20245200170491	Solicita acompañamiento con actividades de recreación, cultura y música para 100 niños el día 27 julio 2024. E20245200170491. Respuesta no es coherente ni clara, pero si es cálida,
27	08-02-2024	20242400042332	19-02-2024	20245000048641	Refieren abuso de autoridad. La Gestora de Recreovías IDRD increpa al Grupo en Pablo VI, amenazando con quitar los instructores si se comportan mal. No es coherente, pero si clara y cálida
28	13-03-2024	20242400091472	26-03-2024	20245100087841	Viene en un formato Único. No se puede leer la petición. Es una respuesta coherente clara y cálida proveniente de OCDI.
29	24-04-2024	20242400133282	30-04-2024	20245200110881	Se observa un formato Único sin el texto de la petición. Respuesta cálida, coherente y clara. Señala un correctivo.
30	30-01-2024	20242100030482	05-03-2024	20246100063971	Se da respuesta fuera de términos de ley, teniendo en cuenta que era una petición de información. Se observa en el histórico del Orfeo que el documento tarda 17 días hábiles en revisión por el encargado del área, La respuesta en cálida, clara y coherente.

Fuente: Verificación Gestor Documental Orfeo

ANEXO No. 2. INDICADORES DE LOS PROCESOS MISIONALES

Proceso	Nombre Indicador	Medición	Formula Cálculo	Observaciones OCI
Administración y Mantenimiento de Parques y Escenarios.	Manejo de Sistemas de BTE	Mensual	(Cantidad de PQRS que cumplieron con el criterio de manejo de sistema asignado a la STP en BTE /Cantidad de PQRS allegas a la STP por BTE) *100	<p>El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la frecuencia de medición de manera mensual.</p> <p>Respecto a los períodos con reporte, se identificó que no se tuvo cumplimiento, toda vez que, el indicador no cumple con la meta.</p> <p>Así mismo, se identificó que no están cumplimiento con la periodicidad establecida en la ficha técnica, es decir, de manera mensual, se encontró que realizan una observación de medición trimestral y fue publicada el 12 de abril de 2024.</p> <p>El 11 de junio de 2024, se publica la medición del mes de abril y como anexo publican el informe mensual de PQRDS publicado en la página web del IDR.</p> <p>Para la medición del mes de junio, publicada el 16 de julio de 2024, publican un informe mensual de PQRDS de la página web correspondiente al mes de mayo, como se observa no tienen relación entre lo publicado y lo observado.</p> <p>El reporte del mes de mayo es publicado el 16 de julio de 2024, de igual manera proceden a cargar el informe mensual de PQRDS de mayo publicado en la web.</p>
	Oportunidad PQRDS (Subdirección Técnica)	Mensual	(Cantidad de PQRS atendidas por la STP dentro de los términos de	El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la frecuencia de

Proceso	Nombre Indicador	Medición	Formula Cálculo	Observaciones OCI
	de Parques).		ley en BTE/ Cantidad de PQRs allegas a la STP por BTE) *100	<p>medición de manera mensual.</p> <p>Respecto a los períodos con reporte, se identificó que no se tuvo cumplimiento, toda vez que, el indicador no cumple con la meta.</p> <p>Así mismo, se identificó falta de oportunidad en el reporte de la medición, toda vez que, la medición se está registrando mes y medio posterior, es decir, el mes de febrero fue publicado el 15 de abril de 2024, además publican como registro el informe mensual de PQRDS publicado en la web para los meses de febrero y marzo.</p>
Fomento de la Actividad Física, el Deporte y la Recreación.	Calidad en la PQRDS (Subdirección Técnica de Recreación y Deportes)	Mensual	(N° DE RESPUESTAS QUE CUMPLEN CON LOS CRITERIOS DE CALIDAD / TOTAL DE PQRDS DE LA STRD)*100	<p>El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la frecuencia de medición de manera mensual.</p> <p>Respecto a los períodos con reporte, se identificó que no se tuvo cumplimiento, toda vez que, el indicador no cumple con la meta.</p> <p>Así mismo, se identificó falta de oportunidad en el reporte de la medición, toda vez que, la medición correspondiente de los meses enero a marzo se publicó dos meses y medio posterior, es decir, el mes de enero fue publicado el 11 de abril de 2024, además publican como registro el informe mensual de PQRDS publicado en la web.</p>
	Oportunidad en las PQRDS (Subdirección Técnica de Recreación y Deportes)	Mensual	(N° DE PQRDS CONTESTADAS DENTRO DE TÉRMINOS / N° DE PQRDS RECIBIDAS EN LA STRD)*100	<p>El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la frecuencia de medición de manera mensual. Se encuentra la medición de enero a mayo.</p> <p>Respecto a los períodos con reporte, se</p>

Proceso	Nombre Indicador	Medición	Formula Cálculo	Observaciones OCI
				<p>identificó que no se tuvo cumplimiento, toda vez que, el indicador no cumple con la meta.</p> <p>Así mismo, se identificó falta de oportunidad en el reporte de la medición, toda vez que, la medición correspondiente de los meses indicados se está registrando dos meses y medio posterior, es decir, el mes de enero fue publicado el 11 de abril de 2024, además publican como registro el informe mensual de PQRDS publicado en la web.</p>
Diseño y Construcción de Parques y Escenarios	Cumplimiento en la calidad de PQRDS (Subdirección Técnica de Construcciones)	Mensual	(N° DE RESPUESTAS QUE CUMPLEN CON LOS CRITERIOS DE CALIDAD / TOTAL DE REQUERIMIENTOS REVISADOS EN LA STC)*100	<p>El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la frecuencia de medición de manera mensual. Se encuentra la medición de febrero a junio.</p> <p>Respecto a los períodos con reporte, se identificó que tuvo cumplimiento, toda vez que, el indicador es igual a la meta.</p>
	Cumplimiento de oportunidad en las PQRDS (Subdirección Técnica de Construcciones)	Mensual	(N° DE PQRSD CONTESTADAS DENTRO DE TERMINOS / N° DE PQRSD RECIBIDAS EN LA STC)*100	<p>El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la frecuencia de medición de manera mensual. Se encuentra la medición de febrero a junio.</p> <p>Respecto a los períodos con reporte, se identificó que se tuvo cumplimiento, toda vez que, el indicador es igual a la meta.</p>

Fuente: <https://isolucion.idrd.gov.co/Isolucion4IDRD/Medicion/ConsultaIndicadores.aspx?CodProceso=252>

ANEXO No. 3. INDICADORES DE LOS PROCESOS DE APOYO

Proceso	Nombre Indicador	Medición	Formula Cálculo	Observaciones OCI
Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Alertas preventivas	Mensual	Número de Peticiones que Recibieron Alerta Preventiva / Número de Peticiones en Riesgo de Vencimiento de Términos *100	<p>El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la frecuencia de medición. A la fecha, el proceso ha reportado la información correspondiente de los meses de enero a abril de 2024.</p> <p>Respecto a los períodos con reporte, se identificó que no se tuvo cumplimiento de la meta establecida, toda vez que, la medición es menor que la tolerancia inferior.</p> <p>Así mismo, se identificó falta de oportunidad en el reporte de la medición, toda vez que, la medición correspondiente de los meses indicados se está registrando mes y medio posterior, es decir, el mes de enero fue publicado el 11 de marzo de 2024.</p>
	Interfaz entre sistemas de información	Mensual	Número de Peticiones Radicadas en BTE + Peticiones Radicadas Manualmente / Total Peticiones Radicadas en BTE*100%	<p>El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la frecuencia de medición. A la fecha, el proceso ha reportado la información correspondiente de los meses de marzo a julio de 2024.</p> <p>Respecto a los períodos con reporte, se identificó que el cumplimiento es igual a la meta.</p>
	Número de peticiones asociados a lo no verificación de los perfiles dentro de los términos legales vigentes.	Mensual	(Número de correos en Atncliente@idrd.gov.co para el tema portal ciudadano que no se encuentran asociados a la "no verificación" de los perfiles dentro de los términos / Numero de correos electrónicos atncliente@idrd.gov.co. mensuales)*100	<p>El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la frecuencia de medición. A la fecha, el proceso ha reportado la información correspondiente de los meses de febrero a junio de 2024.</p> <p>Respecto a los períodos con reporte, se identificó que el cumplimiento es igual a la meta.</p>
	Porcentaje de requerimientos	Mensual	(No. de respuestas a requerimientos sin	El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la frecuencia de medición. A la fecha, el proceso ha reportado la

Proceso	Nombre Indicador	Medición	Formula Cálculo	Observaciones OCI
	atendidos con calidad.		observaciones en cuanto a los criterios de calidad (calidez, claridad, solución de fondo, coherencia) /Total de requerimientos evaluados en el aplicativo SDQS)*100	información correspondiente de los meses de febrero a junio de 2024. Respecto a los períodos con reporte, se identificó que el indicador cumple con la meta. Así mismo, se identificó falta de oportunidad en el reporte de la medición, toda vez que, la medición correspondiente de los meses indicados se está registrando mes y medio posterior, es decir, el mes de junio fue publicado el 18 de agosto de 2024.
	Respuestas oportunas de PQRDS.	Mensual	(No. de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas en el aplicativo Bogotá Te Escucha, por parte del Area de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos, dentro de los términos legales vigentes / Total de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas)*100	El indicador tiene establecida su ficha técnica, la cual define la frecuencia de medición. A la fecha, el proceso ha reportado la información correspondiente de los meses de febrero a junio de 2024. Respecto a los períodos con reporte, se identificó que el indicador es igual a la meta. Así mismo, se identificó falta de oportunidad en el reporte de la medición, toda vez que, la medición correspondiente de los meses indicados se está registrando mes y medio posterior, es decir, el mes de mayo fue publicado el 16 de julio de 2024.

Fuente: <https://isolucion.idrd.gov.co/Isolucion4IDRD/Medicion/ConsultaIndicadores.aspx?CodProceso=252>

ANEXO No. 4 SEGUIMIENTO DEL PRIMER INFORME SEMESTRAL DE 2023

RECOMENDACIONES	RESPONSABLE
<p>Realizar mesas de trabajo conjuntamente con los responsables de los procesos del IDR D 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, CONTROL, EVALUACIÓN Y MEJORA_V3 herramientas y controles a fin de superar en el corto plazo las deficiencias mencionadas en el presente informe.</p>	<p>la Oficina de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos suministró las respectivas actas de capacitación que realizaron en el mes de febrero de 2024 a los administradores de Bogotá Te Escucha, de igual manera aportó acta de reunión del 12-02-2024, por medio del cual verifican plantillas y/o modelos de respuesta de PQRDS, e identifican los errores más frecuentes y se dicta lineamientos para la proyección de las respuestas.</p> <p>Además de las medidas señaladas en el acápite anterior, la Dirección General y la Secretaría General expedieron la Circular No. 20241000136473 del 25-03-2024, con el asunto: "Medidas administrativas para atender oportunamente las PQRSD y las respuestas a Entes Externos de Control en el IDR D", dicho acto administrativo fue socializado por la Oficina de Atención al Cliente el 29-05-2024.</p>
<p>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.</p>	<p>No se ha realizado ninguna actividad relacionada con esta recomendación, la oficina de ATN manifiesta que, por ser un proceso jurídica se adelanta de forma independiente.</p>
<p>Establecer planes de acción para atender temáticas reiterativas y específicas solicitadas por la comunidad, optimizando los recursos administrativos asignados.</p>	<p>La Oficina de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos suministró las respectivas actas de capacitación que realizaron en el mes de febrero de 2024 a los administradores de Bogotá Te Escucha, de igual manera aportó acta de reunión del 12-02-2024, por medio del cual verifican plantillas y/o modelos de respuesta de PQRDS, e identifican los errores más frecuentes y se dicta lineamientos para la proyección de las respuestas.</p>
<p>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.</p>	<p>Según lo expresado por el proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, En seguimientos del contenido de la recomendación se realizó con el proceso de Planeación de la Gestión (31 de octubre de 2023) con el fin de evaluar las recomendaciones realizadas por la OCI con el fin de mejorar los tiempos de respuestas en todos los niveles. Necesidad de ajustar el procedimiento, realizar un plan de Acción de Medidas Administrativas.</p> <p>Con el propósito de mejorar los tiempos de respuesta, la dirección General expidió la Circular 20241000136473 del 25 de marzo de 2024, con Medidas Administrativas para atender oportunamente las PQRSD. Posteriormente se realizó reunión de socialización de la Circular a las Áreas. Temas tratados Ley 1755 de 2015, los Criterios de evaluación de la Respuesta, Faltas disciplinarias y los indicadores.</p>

RECOMENDACIONES	RESPONSABLE
<p>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</p>	<p>se tuvieron reuniones con el Proceso de Participación Ciudadana en la Gestión Pública que es liderada por el Área de Asuntos Locales; para ello se realizó reunión el 12 de junio de 2024, en temas de acceso a la página WEB y las actividades conjuntas. Con los procesos misionales de Administración y Mantenimiento de Parques y Escenarios se han realizado reuniones para el tema de las PQRSD</p>
<p>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.</p>	<p>El área de archivo manifiesta que la recomendación es inviable porque se necesita una gran cantidad de personal para realizar la base de datos sugerida con las características allí establecidas. Además, que no toda la información de PQRDS ingresan por la oficina de correspondencia, en razón que la Oficina de Atención al Cliente recepciona las peticiones por la plataforma de Bogotá Te Escucha. (Acta de reunión 20-08-2024)</p>
<p>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.</p>	<p>El Manual de Gestión Documental de octubre de 2017 se inactivó con fecha 11 de agosto del 2023 con solicitud 3301. Ruta: Isolucion/documentacion/listado maestro de documentos. Se filtra Manual y se puede evidenciar que dicho documento no aparece.</p>

ANEXO No. 5 SEGUIMIENTO DEL SEGUNDO INFORME SEMETRAL DE 2023:

OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES	ACTIVIDADES REALIZADAS
<p>Observación No. 1: En los registros aportados por el proceso se evidenció que el 19,05% de las respuestas proferidas por los procesos citados anteriormente se dieron por fuera de los tiempos establecidos, incumpliendo lo definido en el ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones de la Ley 1755 de 2015, que establece “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción (...)”.</p>	<p>Recomendación No. 1: Se sugiere al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía como segunda línea en la gestión transversal de las PQRSD de la entidad, efectuar el respectivo seguimiento de conformidad con los lineamientos previamente establecidos, retroalimentando y generando alertas a la primera línea. Lo anterior, se podría realizar mediante mesas de trabajo con los responsables de los procesos que reflejan un número significativo de PQRSD vencidas, a fin de identificar las debilidades que se presentan para la atención oportuna de las comunicaciones recibidas, y con base en ello, definir herramientas, metodologías y/o controles preventivos a fin de superar en el corto plazo las deficiencias mencionadas en el presente informe.</p>	<p>Con los procesos misionales de Administración y Mantenimiento de Parques y Escenarios se han realizado reuniones para el tema de las PQRSD (se anexa reunión de febrero y de junio); para los procesos de Fomento de la Actividad Física, el Deporte y la Recreación se han venido realizando reuniones con las Áreas de Recreación y Deporte (diferentes fechas). Con el proceso de Planeación de la Gestión se realizó reunión de seguimiento en relación con el seguimiento de segunda línea al proceso. Finalmente se realizó reunión de socialización a los enlaces de Bogotá te Escucha de la circular de Dirección General sobre la respuesta oportuna a las peticiones por parte de la secretaría general y del Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos.</p>

OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES	ACTIVIDADES REALIZADAS
N/A	<p>Seguimiento a la definición e implementación de Planes de Mejoramiento Interno: No obstante, y como resultado del “Informe de Seguimiento al Decreto 371 de 2010 Art. 3 “De los Procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRDS de los Ciudadanos - Octubre 2023”, se estableció realizar mesas de trabajo entre los procesos de primera línea de defensa y segunda línea de defensa (Gestión de Servicio a la Ciudadanía) a fin de determinar la procedencia en la definición de acciones resultado de las oportunidades de mejora contenidas en el Informe; sin obtener evidencia de celebración de dichas sesiones entre los procesos. Por lo anterior, esta Oficina sugiere llevar a cabo las mesas de trabajo con el fin de que los procesos puedan evaluar la pertinencia de las recomendaciones hechas por la OCI, y con base en ello puedan diseñar, implementar y monitorear acciones de mejora encaminadas a la optimización de los flujos del proceso en la gestión y atención de los servicios a la ciudadanía.</p>	<p>Informe 1er Semestre 2024: se procedió a validar en el aplicativo ISOLUCION el consolidado de acciones de mejora a cargo del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, identificando que a la fecha existe una (1) acción abierta de seguimiento por la OCI, y que trata de lo siguiente: “Con relación a la atención a los ciudadanos dentro de los plazos, al revisar los indicadores de gestión de oportunidad, se evidencia claramente que persisten las debilidades detectadas en otros informes, relativos a su cumplimiento, en el período analizado, se presentaron calificaciones consolidadas que no superan el 86%, quiere decir que existe un 14% de solicitudes que no fueron atendidas con la oportunidad requerida y dentro de los tiempos establecidos por la Ley.”</p> <p>En los informes semestrales de PQRDS 2023 y en el “Informe de Seguimiento al Decreto 371 de 2010 Art. 3 “De los Procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRDS de los Ciudadanos - Octubre 2023”, la OCI había establecido realizar mesas de trabajo conjuntamente con los responsables de los procesos del IDR, a fin de determinar la procedencia en la definición de acciones resultado de las oportunidades de mejora contenidas en el Informe.</p> <p>Es así como la Oficina de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos suministró las respectivas actas de capacitación que realizaron en el mes de febrero de 2024 a los administradores de Bogotá Te Escucha, de igual manera aportó acta de reunión del 12-02-2024, por medio del cual verifican plantillas y/o modelos de respuesta de PQRDS, e identifican los errores más frecuentes y se dicta lineamientos para la proyección de las respuestas. Además de las medidas señaladas en el acápite anterior, la Dirección General y la Secretaría General expedieron la Circular No. 20241000136473 del 25-03-2024, con el asunto: “Medidas administrativas para atender oportunamente las PQRSD y las respuestas a Entes Externos de Control en el IDR”, dicho acto administrativo fue socializado por la Oficina de Atención al Cliente el 29-05-2024.</p> <p>Por lo anterior, esta Oficina sugiere llevar a cabo las mesas de trabajo con los responsables del proceso de cada una de las áreas de manera más frecuente y realizar mesas de seguimiento bimensual e implementar y monitorear acciones de mejora encaminadas a la optimización de los flujos del proceso en la gestión y atención de los servicios a la ciudadanía.</p>

OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES	ACTIVIDADES REALIZADAS
<p>Observación No. 2: En los registros observados por la Oficina de Control Interno respecto a las mediciones de los indicadores hechas por los procesos (*), se identificó que hay cumplimiento en la oportunidad del reporte, toda vez que, según lo establecido en el numeral 4. LINEAMIENTOS GENERALES del Procedimiento Indicadores de Gestión de Procesos. V10: “Los resultados de las mediciones de los indicadores deben reportarse por parte de los líderes de proceso en Isolución los 8 primeros días hábiles del siguiente mes con el respectivo análisis de datos (negrilla fuera de texto) (...)”</p>	<p>Recomendación No. 2: Se recomienda a la primera línea de defensa realizar el reporte de Las mediciones de los indicadores y el análisis de cumplimiento de la meta, así como la evaluación de la necesidad de generar o no acciones correctivas. Lo anterior con base en los lineamientos establecidos en el procedimiento del proceso Planeación de la Gestión. Asimismo, se recomienda a la segunda línea de defensa fortalecer su rol de asesoría y acompañamiento a los procesos de primera línea, a fin de generar alertas tempranas respecto a la medición de indicadores, permitiendo con ello tener un alto enfoque preventivo. Lo anterior toda vez que, como se define Guía Rol de las Unidades u Oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces: “(...) La 2ª Línea de Defensa, lleva a cabo autoevaluación permanente de las actividades llevadas a cabo por la 1ª línea de defensa”. Asimismo, se recomienda a la segunda línea de defensa fortalecer su rol de asesoría y acompañamiento a los procesos de primera línea, a fin de generar alertas tempranas respecto a la medición de indicadores, permitiendo con ello tener un alto enfoque preventivo. Lo anterior toda vez que, como se define Guía Rol de las Unidades u Oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces: “(...) La 2ª Línea de Defensa, lleva a cabo autoevaluación permanente de las actividades llevadas a cabo por la 1ª línea de defensa”.</p>	<p>La Oficina Asesora de Planeación envía correo electrónico al equipo Directivo, los líderes del proceso y los profesionales de apoyo del Sistema de gestión, recordando el reporte de indicadores por cada mes, estableciendo una fecha de reporte en el aplicativo Isolucion. Se aportas copias de enero, febrero, marzo, abril, mayo 2024. En dichos informes se relacionan los resultados de gestión y la aplicación de control a los riesgos asociados, realizando una explicación de los mismos.</p>
<p>N/A.</p>	<p>RIESGOS. Recomendación No. 3: Evaluar las causas definidas para los respectivos riesgos, asegurando que las mismas estén alineadas con la estructura definida en la Guía de Administración de riesgos del DAFP V6.</p>	<p>El IDRDR aplica lineamientos de la guía de administración de riesgos del DAFP, como se verifica en la estructura de los seguimientos, la inclusión de elementos establecidos por la DAFP.</p>

OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES	ACTIVIDADES REALIZADAS
N/A.	RIESGOS. Recomendación No. 4. Recomendación No. 4: Analizar y/o fortalecer los controles asociados a los riesgos, toda vez que, como se ha reiterado en los Informes anteriores, los mismos no tienen un impacto en la mitigación del riesgo, ni dan cuenta de la efectividad del control frente a las situaciones presentadas.	Desde el proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía se viene realizando monitoreo de primera línea a los controles de la Matriz de riesgos asociada al proceso. Se remite evidencia con el Drive Monitoreo de Primera Línea. Se realiza desde el 2do trimestre 2024.
N/A.	RIESGOS. Recomendación No. 5: Que el Plan de acción definido para cada uno de los riesgos, cumpla con en estructura y de manera conceptual como herramienta de planificación para la gestión y control de las acciones definidas en la matriz vigente para cada proceso; con base en lo establecido en la Guía de Administración de Riesgos del DAFP V6.	El IDRDR cumple con lo lineamientos de la guía de administración de riesgos del DAFP, en la medida que se aplican las herramientas en los diferentes procesos de la estructura de los riesgos.
N/A.	RIESGOS. Recomendación No. 6: Se sugiere a la Segunda línea de defensa (Oficina Asesora de Planeación) fortalecer su rol de asesoría, acompañamiento y monitoreo a los procesos de primera línea, a fin de generar alertas tempranas respecto a los riesgos materializados, toda vez que, según lo establecido en el esquema de líneas de defensa de la Guía Rol de las Unidades u Oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces, es la segunda línea de defensa quien deberá contar con esquemas de seguimiento o autoevaluación permanente de la gestión, con el fin de orientar y generar alertas a las personas que hacen parte de la 1ª línea de defensa, así como a la Alta Dirección (Línea Estratégica).	La segunda línea de la Oficina de planeación realiza asesoría y acompañamiento a los procesos para actualizar los mapas de riesgos. En el Monitoreo de la Segunda Línea si se detecta riesgos materializados se registran en la base de eventos materializados y se define en conjunto con el proceso las acciones a tomar para posterior seguimiento. Base de Datos que se encuentra en el archivo magnético de la Oficina de Planeación.