

Oficina de Control Interno

Evaluación Semestral

**Atención de Peticiones,
Quejas, Reclamos, Denuncias
y Solicitudes - PQRDS**

II semestre 2025

INFORMACIÓN SOBRE LA EVALUACIÓN	
Objetivo General	Evaluar la gestión integral del IDRD en la atención de las PQRDS durante el segundo semestre de 2025, verificando el cumplimiento de los criterios de accesibilidad, transparencia, calidad y oportunidad, así como la aplicación de lineamientos institucionales, la publicación de información obligatoria y el avance en las acciones estratégicas del Programa de Transparencia y Ética Pública, conforme a la Ley 1755, la Ley 1437, la Ley 1474 y demás disposiciones aplicables.
Objetivos Específicos	1. Validar que los puntos de atención físicos y virtuales IDRD cumplan con los criterios de accesibilidad, disponibilidad y transparencia establecidos en la Ley 1755 de 2015, el Decreto 1083 de 2015 y la Ley 1474 de 2011 para la adecuada gestión de las PQRDS. 2. Verificar que las respuestas a las PQRDS del IDRD cumplan con los criterios de claridad, calidez, coherencia y oportunidad, conforme a la Ley 1755 de 2015, la Ley 1437 de 2011 y las directrices institucionales sobre atención al ciudadano. 3. Evaluar la implementación y aplicación de los lineamientos y políticas internas del IDRD para la gestión de las PQRDS. 4. Verificar que el IDRD publique de manera oportuna y actualizada el informe mensual de PQRDS y el informe de solicitudes de acceso a la información pública, conforme a lo establecido en la normatividad, garantizando la transparencia y el acceso a la información por parte de la ciudadanía. 5. Evaluar el estado de avance IDRD en la aplicación de los diagnósticos para la formulación de acciones estratégicas relacionadas con las temáticas de Redes y Articulación, Desarrollo del Modelo de Estado Abierto e Iniciativas Adicionales del Componente Programático del Programa de Transparencia y Ética Pública. 6. Evaluar la gestión adelantada frente a la recomendación formulada en el informe de seguimiento a la atención de PQRDS del I semestre de 2025.
Criterios Evaluados	El IDRD debe aplicar los criterios dispuestos en la Ley 1755 de 2015, la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1474 de 2011, aplicables a la atención de las PQRDS del IDRD.
Alcance	Gestión realizada por el IDRD durante el segundo semestre del 2025
Equipo Evaluador	María Paula Cogollo Jiménez – Contratista Oficina de Control Interno OCI Pedro Antonio Guerrero Celis – Profesional Oficina de Control Interno OCI José Del Carmen Montaña – Contratista Oficina de Control Interno OCI
LIMITACIONES DE LA EVALUACIÓN	
No se presentaron situaciones que limitaran o afectaran el desarrollo de esta evaluación independiente.	

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE TEMAS O ASUNTOS QUE REQUIRIERON MEJORA POR LA SDDE REGISTRADOS EN INFORMES ANTERIORES

En la evaluación semestral realizada en el segundo semestre en el 2025 cuyo propósito fue verificar la gestión adelantada por la Entidad durante el primer semestre de 2025 respecto al cumplimiento de los criterios de accesibilidad, transparencia, calidad y oportunidad, la OCI formuló la siguiente recomendación cuyo seguimiento arrojó el siguiente resultado:

Tabla No. 1. Seguimiento recomendación I semestre 2025

RECOMENDACIÓN	SEGUIMIENTO
<i>Se recomienda intensificar los esfuerzos administrativos orientados a optimizar los mecanismos de control interno en aquellas áreas que presentaron respuestas a las PQRDS por fuera de los términos legales. Igualmente, resulta necesario fortalecer la coordinación entre dichas dependencias y el proceso de Gestión de Atención a la Ciudadanía, con el propósito de garantizar que las solicitudes sean atendidas con oportunidad y eficiencia. De esta manera, se busca prevenir la ocurrencia de respuestas extemporáneas que puedan incidir negativamente en la calidad del servicio y en la percepción de los ciudadanos frente a la gestión institucional.</i>	En el seguimiento efectuado por la OCI se observó que se realizaron actividades como talleres por parte de la dependencia encargada, orientados a mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes para que sean atendidas con una mayor oportunidad; sin embargo, los resultados de la presente evaluación indican que el nivel de extemporaneidad es representativo (40% de la muestra), por lo que se requiere un mayor esfuerzo para reducir la atención fuera de términos.

Fuente: Elaboración OCI

Aplica Plan de Mejoramiento	SI	X	NO		Fecha máxima de formulación (10 días hábiles)	17/03/2026
------------------------------------	-----------	----------	-----------	--	--	-------------------

INFORME EJECUTIVO

En atención a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 el cual dispone que “(...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. (...)”, la OCI procedió a realizar la evaluación a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes – PQRDS, del segundo semestre de 2025, con el propósito de verificar su nivel de cumplimiento normativo, eficacia operativa y alineación con los lineamientos institucionales en materia de servicio a la ciudadanía y transparencia.

La evaluación comprendió la visita del equipo auditor a los puntos de atención seleccionados, muestreo de respuestas emitidas durante el período auditado, el análisis y revisión de registros del sistema de gestión, la verificación de publicaciones oficiales y, el avance del Programa de Transparencia y Ética Pública. Lo anterior, con el fin de determinar el nivel de cumplimiento, identificar riesgos y establecer recomendaciones orientadas al fortalecimiento del servicio al ciudadano y del control interno institucional.

En relación con los parques y escenarios, se observó que se encuentra habilitado espacios para atender a la ciudadanía y prestarles servicios; sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora en materia de accesibilidad comunicativa, fortalecimiento tecnológico en algunos puntos y formalización de la atención en determinados parques, aspectos relevantes para garantizar el pleno ejercicio del derecho de petición y una gestión inclusiva de las PQRDS.

Con relación a la evaluación realizada a las PQRDS, la OCI observó que se mantuvo el comportamiento en la cantidad recibida frente al semestre anterior, registrándose un volumen significativo de solicitudes. Así mismo, se identificó que el 40% de las PQRDS objeto de la muestra no cumplieron con el criterio de oportunidad establecido en la ley para dar respuesta a las mismas; sea porque se excedieron en los términos respuesta, o no se dio traslado por falta de competencia en los términos previstos en la ley o porque con la información allegada por el área responsable no fue posible la validación de la respuesta dada al peticionario, situación que no solo implica un incumplimiento a la ley, sino que además representa una vulneración al derecho de petición que tiene la ciudadanía y una pérdida de la confianza institucional por la ciudadanía para con el IDRD.

Así las cosas, se hace necesario establecer acciones que permitan subsanar dichas situaciones, así como realizar seguimiento a los controles implementados con el fin de mejorar la oportunidad de las respuestas y asegurar el cumplimiento integral de los lineamientos contenidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

Con la verificación realizada por la OCI se evidenció que el IDRD publicó en su página web los informes mensuales de atención de PQRDS, con excepción del correspondiente a diciembre 2025, y los de solicitudes de acceso a la información de acuerdo con los lineamientos internos y la normatividad aplicable. Así mismo, se observó la eficacia en la implementación y aplicación de los lineamientos y políticas internas para la gestión de las PQRDS; garantizando la transparencia y el acceso a la información por parte de la ciudadanía y armonizando la relación entre la institución y la sociedad.

Finalmente, la OCI verificó el avance del Instituto en la aplicación de los diagnósticos para la formulación de acciones estratégicas relacionadas con las temáticas de Redes y Articulación, Desarrollo del Modelo de Estado Abierto e Iniciativas Adicionales del Componente Programático del Programa de Transparencia y Ética Pública, encontrando que la OAP público en página web el documento preliminar de los componentes programáticos del PTEP 2026, el cual incluye actividades iniciales y un cronograma definido para la realización de los diagnósticos necesarios para formular las acciones estratégicas definitivas, dentro del plazo establecido para su entrada en vigencia. Asimismo, la ORIC informó la estructuración de acciones estratégicas para 2026 las cuales se encuentran en fase de planeación, evidenciándose avances orientados a fortalecer la participación, la transparencia y la implementación del PTEP 2026.

CONCLUSIONES

Una vez finalizada la evaluación independiente se concluye que los puntos en los que el IDRD presta atención a la ciudadanía, en términos generales, cuentan con condiciones adecuadas para esta gestión, salvo lo relacionado con la conectividad e iluminación de algunos espacios. Así mismo, el Instituto aplica los lineamientos internos y el Manual de Servicio a la Ciudadanía para dar atención a los requerimientos ciudadanos, y publica los informes sobre atención de PQRDS y solicitudes de acceso a la información, requiriendo adoptar medidas que aseguren la continuidad de este ejercicio.

En relación con los atributos de Oportunidad, Claridad, Calidez y Coherencia en la atención de PQRDS, se identificaron brechas que requieren la adopción de acciones de mejora, con

el fin de asegurar la garantía del derecho de petición y acceso de información por parte de los ciudadanos.

Finalmente, el IDRD ha iniciado gestión para diagnosticar y definir acciones y estrategias que le permitan implementar los factores relacionados con Redes y Articulación, Desarrollo del Modelo de Estado Abierto e Iniciativas Adicionales del Componente Programático del Programa de Transparencia y Ética Pública.

INFORME DETALLADO

De conformidad con los roles asignados a la Oficina de Control Interno y el Plan Anual de Auditoría, se realizó evaluación independiente a la atención de las PQRDS del Instituto Distrital de Recreación y Deporte, verificando el cumplimiento de los criterios de accesibilidad, transparencia, calidad y oportunidad, así como la aplicación de los lineamientos institucionales y la publicación de los informes obligatorios, en concordancia con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1474 de 2011.

En el marco de esta evaluación, se solicitó información a la Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y a la Oficina Asesora de Planeación, las cuales suministraron las evidencias y soportes que consideraron pertinentes. Así mismo, se revisó la página web institucional y se realizaron visitas de campo con el fin de verificar los criterios de accesibilidad en la sede principal del IDRD, en los parques y los CEFES administrados por la Entidad.

De otra parte, la OCI realizó un muestreo de 45 PQRDS gestionadas durante el segundo semestre del 2025 por el IDRD de las 4.810 que fueron reportadas por la Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía con el fin de evaluar los criterios de claridad, calidez, coherencia y oportunidad en la respuesta de estas.

A continuación, se presentan los resultados desagregados por cada objetivo planteado para la presente evaluación:

- 1. Validar que los puntos de atención físicos y virtuales IDRD cumplan con los criterios de accesibilidad, disponibilidad y transparencia establecidos en la Ley 1755 de 2015, el Decreto 1083 de 2015 y la Ley 1474 de 2011 para la adecuada gestión de las PQRDS.**

En cumplimiento del ejercicio de verificación de los puntos de atención a la ciudadanía del Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRD, se realizaron visitas presenciales a los CEFES Fontanar del Río y Cometas, a los parques Los Novios, Complejo Acuático, Parque Recreativo del Salitre y Parque Simón Bolívar, al punto de atención ubicado en el Super CADE Suba y a la sede administrativa de la Entidad, con el fin de validar el cumplimiento de los criterios de accesibilidad, disponibilidad y transparencia en la gestión de las PQRDS.

En los CEFES Fontanar del Río y Cometas se evidenció que los mismos cuentan con punto físico de atención y espacios adecuados para la atención al público, así como con el personal designado para la gestión de peticiones, quejas y reclamos. No obstante, se observó que no disponen de herramientas de accesibilidad como sistema braille ni

mecanismos para la atención a personas con discapacidad auditiva, como intérprete o apoyo en lenguaje de señas. De igual forma, no cuentan con punto de acceso a internet para la ciudadanía, lo que puede limitar el apoyo en la radicación o consulta de trámites y registro de PQRDS se registra a través de herramientas propias de los contratistas que representan al IDRD en dichos escenarios.

En los parques Los Novios, Complejo Acuático, Parque Recreativo del Salitre y Parque Simón Bolívar no se evidenció la existencia de un punto formal de atención destinado exclusivamente a la gestión de PQRDS. Si bien la administración de cada parque recibe PQRDS ciudadanas, esta atención no se encuentra estructurada bajo un esquema formalizado que garantice uniformidad y trazabilidad en el trámite y, por el contrario, se redirecciona al ciudadano para que presente su manifestación en la sede central del Instituto.

En virtud de lo anterior, se recomienda se provean de servicios como internet, atención en lenguaje de señas y sistema braille en los parques y escenarios administrados por el Instituto los cuales cuentan con espacios y, en algunos casos, con personal disponible en estos puntos para dicho servicio, y así dar cumplimiento a las directrices contempladas en el Manual de Atención a la Ciudadanía.

En el punto de atención del Super CADE Suba se constató la existencia de atención presencial, con condiciones adecuadas de accesibilidad física como rampas y baños adaptados. Sin embargo, tampoco se evidenció disponibilidad de sistema Braille ni herramientas para atención en lenguaje de señas. Adicionalmente, se observó que el servicio de internet presenta intermitencias, lo que puede afectar la oportunidad en el registro y gestión de las solicitudes ciudadanas, aunado a que el punto presenta deficiencias de iluminación y es atendido por una contratista que no tiene personal de relevo, lo que incide en el servicio en momentos de contingencia.

En la sede administrativa del IDRD se verificó que existen condiciones adecuadas de infraestructura para la atención a la ciudadanía, incluyendo accesibilidad física, salas de espera y conectividad a internet para el desarrollo de las actividades relacionadas con la atención de PQRDS. No obstante, al igual que en otros puntos visitados, no se cuenta con sistema Braille ni con servicio implementado de atención en lenguaje de señas. Se informó que actualmente se están adelantando procesos de capacitación para el uso de lenguaje de señas.

En términos generales, aunque existen puntos de atención en varios escenarios y se presta servicio a la ciudadanía, se identifican oportunidades de mejora en materia de accesibilidad comunicativa, fortalecimiento tecnológico en algunos puntos y formalización de la atención en determinados parques, aspectos relevantes para garantizar el pleno ejercicio del derecho de petición y una gestión adecuada, inclusiva y transparente de las PQRDS.

2. Verificar que las respuestas a las PQRDDS del IDRD cumplan con los criterios de claridad, calidez, coherencia y oportunidad, conforme a la Ley 1755 de 2015, el Ley 1437 de 2011 y las directrices institucionales sobre atención al ciudadano.

La Oficina de Control Interno, en el desarrollo de la presente evaluación, solicitó a la Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía (ORIC) la base de datos correspondiente a

todas las PQRDS radicadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD) durante el segundo semestre de la vigencia 2025. En respuesta, se recibió un total de 4.810 registros, frente a los cuales se revisó la calidad de los datos identificando inconsistencias que fueron tenidas en cuenta al momento de seleccionar la muestra.

Producto del análisis mencionado se seleccionaron 45 solicitudes, sobre las cuales se verificaron los criterios establecidos para la evaluación de las respuestas, a saber: claridad, calidez, coherencia y oportunidad.

Adicionalmente, el equipo auditor, con base en la información contenida en la base de datos suministrada por la ORIC, verificó otros aspectos relacionados con la gestión de las PQRDS, tales como el conteo de los términos de respuesta, la clasificación de las solicitudes, y el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento de gestión y evaluación de las PQRDS para su trámite y atención en el IDRD.

La siguiente tabla detalla la evaluación realizada por la OCI, en la que de igual forma se le otorga un porcentaje de cumplimiento de los criterios de respuesta a cada PQRDS evaluada:

Tabla No. 2. Evaluación de criterios de respuesta II semestre 2025

No. de petición	CRITERIOS					Observaciones OCI
	Oportunidad	Claridad	Calidez	Coherencia	% de cumplimiento	
2659752025	NO	SI	SI	SI	75%	- La fecha de radicación de la base de la ORIC no corresponde a la de ORFEO. - En razón a que la fecha de radicación no corresponde a la de ORFEO, la fecha de vencimiento de términos tampoco. - La Entidad dio traslado a las entidades competentes hasta el 19/08/2025 cuando debía hacerlo máximo el 06/08/2025. - En la base se manifiesta que es competencia del IDRD, pero se da traslado por competencia a otras entidades.
3171902025	SI	SI	SI	SI	100%	- La fecha de radicación de la base de la ORIC no corresponde a la de ORFEO. - En razón a que la fecha de radicación no corresponde, la fecha de vencimiento de términos tampoco.
3173172025	SI	SI	SI	SI	100%	- La fecha de radicación de la base de la ORIC no corresponde a la de ORFEO. - En razón a que la fecha de radicación no corresponde, la fecha de vencimiento de términos tampoco. - La fecha del radicado de salida no corresponde a la de la base.

No. de petición	CRITERIOS					Observaciones OCI
	Oportunidad	Claridad	Calidez	Coherencia	% de cumplimiento	
3174152025	SI	SI	SI	SI	100%	- La fecha de radicación de la base de la ORIC no corresponde a la de ORFEO. - En razón a que la fecha de radicación no corresponde, la fecha de vencimiento de términos tampoco.
3349502025	SI	SI	SI	NO	75%	- La fecha de radicación de la base de la ORIC no corresponde a la de ORFEO. - En razón a que la fecha de radicación no corresponde, la fecha de vencimiento de términos tampoco. - La fecha del radicado de salida no corresponde a la de la base. - En la respuesta dada por la Entidad no se evidencia respuesta al punto No. 2 de la consulta.
3366892025	SI	SI	SI	SI	100%	- La fecha de radicación de la base de la ORIC no corresponde a la de ORFEO. - En razón a que la fecha de radicación no corresponde, la fecha de vencimiento de términos tampoco. - La fecha del radicado de salida no corresponde a la de la base. - La petición fue catalogada como una consulta sin embargo la misma es una petición de interés particular es decir que los términos no son de 30 días sino de 15 días.
3389542025	SI	SI	SI	SI	100%	- La fecha de radicación de la base de la ORIC no corresponde a la de ORFEO. - En razón a que la fecha de radicación no corresponde, la fecha de vencimiento de términos tampoco.
3695202025	NO	SI	SI	SI	75%	- La fecha de radicación de la base de la ORIC no corresponde a la de ORFEO. - En razón a que la fecha de radicación no corresponde, la fecha de vencimiento de términos tampoco. - La petición fue catalogada como una consulta sin embargo la misma es una solicitud de acceso a información es decir que los términos no son de 30 días sino de 10 días. - En la base no se suministró ni número ni fecha de radicado de salida de Orfeo ni de Bta te escucha.

No. de petición	CRITERIOS					Observaciones OCI
	Oportunidad	Claridad	Calidez	Coherencia	% de cumplimiento	
3710292025	NO	SI	SI	SI	75%	- La fecha de radicación de la base de la ORIC no corresponde a la de ORFEO. - En razón a que la fecha de radicación no corresponde, la fecha de vencimiento de términos tampoco. - En la base no se suministró ni número ni fecha de radicado de salida de Orfeo ni de Bta te escucha.
3712682025	SI	SI	SI	SI	100%	- La fecha de radicación de la base de la ORIC no corresponde a la de ORFEO. - En razón a que la fecha de radicación no corresponde, la fecha de vencimiento de términos tampoco. - La petición fue catalogada como una consulta sin embargo la misma es una solicitud de acceso a información es decir que los términos no son de 30 días sino de 10 días. - En la base no se suministró ni número ni fecha de radicado de salida de Orfeo ni de Bta te escucha.
3771852025	NO	SI	SI	SI	75%	- La fecha de radicación de la base de la ORIC no corresponde a la de ORFEO. - En razón a que la fecha de radicación no corresponde, la fecha de vencimiento de términos tampoco. - La petición fue catalogada como una consulta sin embargo la misma es una petición de interés particular es decir que los términos no son de 30 días sino de 15 días. - En la base no se suministró ni número ni fecha de radicado de salida de Orfeo ni de Bogotá te escucha.
3663222025	SI	SI	SI	SI	100%	- La fecha de radicación de la base de la ORIC no corresponde a la de ORFEO. - En razón a que la fecha de radicación no corresponde, la fecha de vencimiento de términos tampoco. - La petición fue catalogada como una consulta sin embargo la misma es una petición de interés particular es decir que los términos no son de 30 días sino de 15 días.

No. de petición	CRITERIOS					Observaciones OCI
	Oportunidad	Claridad	Calidez	Coherencia	% de cumplimiento	
3983802025	SI	SI	SI	SI	100%	- La fecha de radicación de la base de la ORIC no corresponde a la de ORFEO. - En razón a que la fecha de radicación no corresponde, la fecha de vencimiento de términos tampoco. - La petición fue catalogada como una consulta sin embargo la misma es una petición de interés particular es decir que los términos no son de 30 días sino de 15 días.
4484392025	SI	SI	SI	SI	100%	- La fecha de radicación de la base de la ORIC no corresponde a la de ORFEO. - En razón a que la fecha de radicación no corresponde, la fecha de vencimiento de términos tampoco. - La petición fue catalogada como una consulta sin embargo la misma es una petición de interés particular es decir que los términos no son de 30 días sino de 15 días.
4564322025	SI	NO	NO	NO	25%	- La fecha de radicación de la base de la ORIC no corresponde a la de ORFEO. - En razón a que la fecha de radicación no corresponde, la fecha de vencimiento de términos tampoco. - No fue posible verificar los criterios de la respuesta ya que en Orfeo no se encuentra visible la petición.
2932772025	NO	NO	NO	NO	0%	- La fecha de radicación de entrada descrita en la base no corresponde a la que se encuentra en ORFEO. - En razón a que la fecha de radicación no corresponde, la fecha de vencimiento de términos tampoco. - La fecha de radicado de Orfeo no coincide con la fecha real del radicado (15 de julio de 2025). - La fecha de BTE también estaba errada. - No aplica en peticionario que digan que es anónimo ya que la petición viene firmada por ciudadano. - Según la revisión por Orfeo no hubo respuesta directa al peticionario sino un traslado, pero no se asocia ninguna respuesta.
4592442025	NO	NO	NO	NO	0%	- A pesar de que en el asunto sale un numero de BTE no se encuentra enlazado al Orfeo ningún BTE.

No. de petición	CRITERIOS					Observaciones OCI
	Oportunidad	Claridad	Calidez	Coherencia	% de cumplimiento	
						- Al revisar el histórico del radicado se evidencia que dieron un traslado, pero no asocian ninguna respuesta al peticionario.
4666202025	NO	NO	NO	NO	0%	Se evidencia según el histórico que no se dio respuesta al peticionario ya que no se encuentra cargada ni asociada al radicado objeto de revisión.
4721382025	SI	SI	SI	SI	100%	Se evidencia que los tiempos dispuestos en la base no coinciden con los que están en el radicado.
4757392025	SI	SI	SI	SI	100%	Las fechas relacionadas no coinciden con la de entrada y la de salida por lo tanto las fechas de vencimiento también cambian, el tipo de petición también lo determinan de forma equivocada.
4791252025	NO	SI	SI	SI	75%	Los tiempos no concuerdan con los reales que están en el radicado. En la base no se relaciona el radicado de salida.
4816102025	SI	SI	SI	SI	100%	Los términos y las fechas están mal, no concuerdan con las reales revisadas en el radicado objeto de revisión.
4839712025	NO	SI	SI	SI	75%	Los términos y las fechas están mal, no concuerdan con las reales revisadas en el radicado objeto de revisión.
4867072025	NO	SI	SI	SI	75%	- El número de BTE no corresponde al asociado con el radicado en Orfeo. - La dependencia responsable no es la relacionada en la base ya que se evidencia que quien dio respuesta fue la Oficina Jurídica. - No tenía relacionado el radicado de salida de respuesta.
4901532025	SI	SI	SI	SI	100%	Los términos y las fechas están mal, no concuerdan con las reales revisadas en el radicado objeto de revisión.
4911032025	SI	SI	SI	SI	100%	Los términos y las fechas están mal, no concuerdan con las reales revisadas en el radicado objeto de revisión y no tenían relacionado el radicado de salida.
4951452025	SI	SI	SI	SI	100%	El área responsable que dio respuesta no concuerda con la descrita en la base ya que se evidencia que la respuesta la emitió la STRD y no tenían relacionado el radicado de salida.
4959552025	NO	SI	SI	SI	75%	Los términos y las fechas están mal, no concuerdan con las reales

No. de petición	CRITERIOS					Observaciones OCI
	Oportunidad	Claridad	Calidez	Coherencia	% de cumplimiento	
						revisadas en el radicado objeto de revisión.
4964752025	SI	SI	SI	SI	100%	Se evidencio que no fue por funcionario el derecho de petición ya que tiene un ciudadano identificado, los términos y las fechas están mal, no concuerdan con las reales revisadas en el radicado objeto de revisión.
4986762025	SI	SI	SI	SI	100%	No se evidencia radicado de BTE relacionado en el Orfeo, no concuerdan con las reales revisadas en el radicado objeto de revisión.
2939142025	NO	SI	SI	SI	75%	La respuesta de la entidad superó los términos de Ley que para el caso de las sugerencias es de 15 días hábiles.
4994032025	SI	SI	SI	SI	100%	La respuesta fue emitida cumpliendo los criterios establecidos en la norma
5034262025	SI	SI	SI	SI	100%	La respuesta fue emitida cumpliendo los criterios establecidos en la norma
5044182025	SI	SI	SI	SI	100%	La respuesta fue emitida cumpliendo los criterios establecidos en la norma
5072262025	SI	SI	SI	SI	100%	La respuesta fue emitida cumpliendo los criterios establecidos en la norma.
5129282025	NO	NO	NO	NO	0%	La base registró radicación con número errado, por lo cual se impidió la consulta del documento de respuesta.
5130532025	SI	SI	SI	SI	100%	La respuesta fue emitida cumpliendo los criterios establecidos en la norma.
5134692025	SI	SI	SI	SI	100%	La respuesta fue emitida cumpliendo los criterios establecidos en la norma.
5150212025	SI	SI	SI	SI	100%	La respuesta fue emitida cumpliendo los criterios establecidos en la norma.
5162752025	NO	SI	SI	SI	75%	La Entidad dio respuesta de forma extemporánea, pero cumpliendo con los demás criterios fijados.
5175402025	SI	SI	SI	SI	100%	La respuesta fue emitida cumpliendo los criterios establecidos en la norma.
5278992025	NO	SI	SI	SI	75%	La entidad dio respuesta de forma extemporánea, pero cumpliendo con los demás criterios fijados.
5972632025	NO	SI	SI	SI	75%	La entidad dio respuesta de forma extemporánea, pero cumpliendo con los demás criterios fijados.

No. de petición	CRITERIOS					Observaciones OCI
	Oportunidad	Claridad	Calidez	Coherencia	% de cumplimiento	
6314782025	NO	SI	SI	SI	75%	La entidad dio respuesta de forma extemporánea, pero cumpliendo con los demás criterios fijados.
6371962025	NO	NO	NO	NO	0%	La base registró radicación con número errado, por lo cual se impidió la consulta del documento de respuesta.
TOTAL	27	39	39	38		

Fuente: Elaboración OCI

Con base en la información presentada en la tabla anterior, la Oficina de Control Interno observó que el 60% de las peticiones de la muestra seleccionada cumplieron con el criterio de oportunidad en la respuesta, toda vez que no superaron los términos legales establecidos para su atención (27), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

De otro lado, el 40% de las peticiones fueron contestadas extemporáneamente o no se identificó la respuesta, por lo que se concluye que superaron los términos legales establecidos ibidem el cual señala:

“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia, las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. (...)”

En consecuencia, la situación evidenciada refleja un incumplimiento de los términos legales aplicables, lo cual podría dar lugar a las acciones disciplinarias correspondientes, conforme a la normativa vigente.

Del mismo modo, se evidenció que la inadecuada contabilización de los términos también impactó los casos en los que procedía el traslado de peticiones a otras entidades por falta de competencia. El error en el cómputo de los plazos afectó la oportunidad con la que debía efectuarse dicho traslado, generando riesgos de extemporaneidad y posible afectación del trámite oportuno. Esta situación configura un presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece el deber de remitir la petición a la autoridad competente dentro de los términos legales cuando la entidad receptora no sea competente para resolverla.

“funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por

la autoridad competente.”

Por otro lado, con base en la información analizada, se evidenció que ocho 8 de las 45 peticiones objeto de la muestra seleccionada fueron clasificadas de manera incorrecta en la base suministrada por la ORIC, situación que puede incidir en el cálculo inadecuado de los términos legales para su respuesta, generando plazos de atención que no corresponden a la tipología y los términos legales previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Esta situación evidencia debilidades en el proceso de clasificación y registro de las peticiones, lo cual puede derivar en riesgos de incumplimiento normativo, posibles sanciones disciplinarias y afectación al derecho fundamental de petición. En consecuencia, se hace necesario fortalecer los controles asociados a la identificación y categorización de las PQRDS desde el momento de su radicación, con el fin de garantizar el adecuado cómputo de los términos y la respuesta oportuna a los ciudadanos.

Finalmente, de acuerdo con los resultados obtenidos de las pruebas de evaluación independiente aplicadas por la OCI, se formuló el siguiente hallazgo:

H1. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Para el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, el cumplimiento estricto de los términos legales para responder las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRDS) constituye una obligación ineludible, en tanto garantiza el derecho fundamental de petición y materializa los principios de celeridad, eficacia y transparencia en la gestión institucional. De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben emitirse de fondo y dentro de los plazos establecidos, siendo su observancia un deber legal para la entidad y sus servidores públicos.

La Oficina de Control Interno observó que el 40% de las peticiones objeto de la muestra seleccionada no cumplieron con el criterio de oportunidad en la respuesta, toda vez que superaron los términos legales establecidos para su atención, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Del mismo modo, en la evaluación realizada se evidenció una inadecuada contabilización de los términos para efectuar el traslado de peticiones por falta de competencia, lo cual generó incumplimientos en los plazos establecidos en el artículo 21 la Ley 1755 de 2015.

En consecuencia, las situaciones evidenciadas reflejan un incumplimiento de los términos legales aplicables afectando el derecho de los ciudadanos a obtener oportuna respuesta por parte de la administración, lo cual podría afectar negativamente la percepción de los usuarios del IDRD, incrementar el número de quejas, reclamos y tutelas por vulneración al derecho de petición y dar lugar a las acciones disciplinarias correspondientes, conforme a la normativa vigente, razón por la cual se hace necesario la suscripción de Plan de Mejoramiento.

3. Evaluar la implementación y aplicación de los lineamientos y políticas internas del IDRD para la gestión de las PQRDS.

Durante el segundo semestre 2025 el IDRD aplicó, para la atención de las PQRDS, lineamientos tales como el "Procedimiento Interno de Gestión de Respuesta Oportuna a

Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias" (Versión 18, expedido el 20 de octubre de 2022) y el "Manual de Servicio a la Ciudadanía del IDRD" (Versión 4, expedido el 18 de diciembre de 2024).

Adicionalmente la OCI verificó que el IDRD evalúa la calidad de las respuestas emitidas, con el fin de asegurar que estas sean coherentes, claras, cálidas y oportunas, y que resuelvan de manera efectiva las solicitudes presentadas por la ciudadanía. La Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía realiza seguimiento al cumplimiento de estos criterios a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha", con el fin de mantener altos estándares de servicio; sin embargo, como se observó en el numeral anterior, el nivel de oportunidad es representativo en relación con la muestra seleccionada (40%), lo que refleja la necesidad de adoptar mejoras que permitan reducir la extemporaneidad.

En cuanto a la oportunidad de las respuestas, el IDRD ha implementado controles orientados al cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa vigente para cada tipo de solicitud; sin embargo, estos no son efectivos dando lugar a respuestas extemporáneas. De otra parte, el Sistema BTE permite dar trámite a los requerimientos recibidos a través de los diferentes canales disponibles, incluidos el correo electrónico, la web, y en menor medida, la atención presencial, lo que se alinea con el objetivo de mejorar el acceso a la información y facilitar la interacción con los ciudadanos.

Así mismo, el IDRD cuenta con el **Manual de Servicio a la Ciudadanía** (versión 4 de 18 de diciembre de 2024) donde se establecen los lineamientos para que los servidores que prestan su servicio a la Ciudadanía a través de los distintos canales de atención dispuestos por el instituto (presencial, telefónico y virtual) puedan brindar un servicio oportuno, eficaz, eficiente transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad a la ciudadanía.

De igual manera, en el documento se incluye **protocolos** de atención dirigidos a los diferentes grupos poblacionales incorporando el enfoque de derechos de género, poblacional diferenciado y la perspectiva de interseccionalidad.

En resumen, el IDRD aplica los lineamientos establecidos en sus procedimientos internos para garantizar un manejo adecuado de las PQRS y reconoce la importancia de la actualización constante y la capacitación del personal para seguir mejorando en la calidad del servicio prestado.

4. Verificar que el IDRD publique de manera oportuna y actualizada el informe mensual de PQRDS y el informe de solicitudes de acceso a la información pública, conforme a lo establecido en la normatividad, garantizando la transparencia y el acceso a la información por parte de la ciudadanía.

A continuación, se presenta la verificación sobre la publicación oportuna y actualizada de los informes mensuales de PQRDS y de solicitudes de acceso a la información pública en el sitio web del IDRD, conforme a lo establecido en la normatividad, garantizando la transparencia y el acceso a la información por parte de la ciudadanía:

Inicio > Transparencia y Acceso a la Información Pública > 4. Planeación, Presupuesto e Informes > 4.10. Informes Mensuales Sobre Acceso a Información, Quejas y Reclamos

4.10. Informes mensuales sobre acceso a información, quejas y reclamos

Año: Todos Categorización: 4.10. Informes men Todos

Aplicar

Título	Fecha de corte	Acción
Informe mensual PQRDS	31 de Enero 2026	Descargar
Informe de solicitudes de acceso a la información	31 de Diciembre 2025	Descargar
Informe de solicitudes de acceso a la información	30 de Noviembre 2025	Descargar
Informe mensual PQRDS	30 de Noviembre 2025	Descargar
Informe de solicitudes de acceso a la información	31 de Octubre 2025	Descargar
Informe mensual PQRDS	31 de Octubre 2025	Descargar
Informe de solicitudes de acceso a la información	30 de Septiembre 2025	Descargar
Informe mensual PQRDS	30 de Septiembre 2025	Descargar
Informe de solicitudes de acceso a la información	31 de Agosto 2025	Descargar
Informe mensual PQRDS	31 de Agosto 2025	Descargar
Informe de solicitudes de acceso a la información	31 de Julio 2025	Descargar
Informe mensual PQRDS	31 de Julio 2025	Descargar

Informes mensuales 2025 II de PQRDS e informes de solicitudes de acceso a la información.

La imagen anterior muestra la publicación de los informes mensuales mencionados en la página web del Instituto correspondientes a los siguientes meses:

1. Informe de solicitudes de acceso a la información – Corte 31 de diciembre de 2025.
2. Informe mensual PQRDS – Corte 30 de noviembre de 2025.
3. Informe de solicitudes de acceso a la información – Corte 30 de noviembre de 2025.
4. Informe mensual PQRDS – Corte 31 de octubre de 2025.
5. Informe de solicitudes de acceso a la información – Corte 31 de octubre de 2025.
6. Informe mensual PQRDS – Corte 30 de septiembre de 2025.
7. Informe de solicitudes de acceso a la información – Corte 30 de septiembre de 2025.
8. Informe mensual PQRDS – Corte 31 de agosto de 2025.
9. Informe de solicitudes de acceso a la información – Corte 31 de agosto de 2025.
10. Informe mensual PQRDS – Corte 31 de julio de 2025.
11. Informe de solicitudes de acceso a la información – Corte 31 de julio de 2025.

Esta lista cubre los informes mensuales desde julio de 2025 hasta diciembre de 2025, con la fecha de corte correspondiente a cada uno. Vale indicar que, a la fecha de este informe, no se encuentra publicado el Informe mensual PQRDS con corte a diciembre de 2025.

Así las cosas, se recomienda implementar puntos de control que aseguren la publicación oportuna de los informes de atención de PQRDS en la página web institucional, con el fin de facilitar el control social por parte de la ciudadanía, en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

5. Evaluar el estado de avance IDRD en la aplicación de los diagnósticos para la formulación de acciones estratégicas relacionadas con las temáticas de Redes y Articulación, Desarrollo del Modelo de Estado Abierto e Iniciativas Adicionales del Componente Programático del Programa de Transparencia y Ética Pública.

La Oficina de Control Interno llevó a cabo la revisión de los avances en la implementación de los diagnósticos orientados a la formulación de acciones estratégicas, relacionadas con las temáticas de redes y articulación, el desarrollo del modelo de Estado Abierto y las iniciativas adicionales contempladas en el componente programático del Programa de Transparencia y Ética Pública para el año 2026.

En la revisión efectuada se observó que ya se encuentra publicado en la página web del IDRD (<https://www.idrd.gov.co/documentos-preliminares-del-programa-de-transparencia-y-etica-publica-vigencia-2026>) el documento preliminar correspondiente a los componentes programáticos del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) 2026. En dicho documento se evidencia que se han establecido actividades preliminares para los componentes previamente mencionados, las cuales, según la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, cuentan con un cronograma definido para adelantar los diagnósticos que están orientados a la formulación de las acciones estratégicas definitivas objeto de la presente evaluación. Es de precisar que dicho cronograma no excede la fecha límite del 29 de agosto de 2026 para que entre en vigencia el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) 2026 para entidades del orden territorial.

Con fundamento en la información reportada por la Oficina de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía (ORIC), se observó que, en relación con el componente de Redes y Articulación, dicha dependencia estructuró tres acciones estratégicas para la vigencia 2026, orientadas a fortalecer los mecanismos de participación y transparencia institucional.

Estas acciones comprenden:

- La elaboración y formulación del procedimiento de denuncias, el cual incorpora lineamientos para la protección del denunciante y la custodia de los datos personales.
- La socialización de los canales específicos para la atención de quejas y denuncias por presuntos hechos de corrupción.
- La conformación y formalización del Nodo de Rendición de Cuentas, como espacio de articulación y gestión de la información ante la ciudadanía.

En lo que respecta al componente de Desarrollo del Modelo de Estado Abierto, la ORIC definió como acciones estratégicas:

- La elaboración de la estrategia de rendición de cuentas.
- La socialización de dicha estrategia ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- La revisión y actualización de la base de caracterización de usuarios, con el propósito de mejorar la identificación y segmentación de los grupos de interés.

Finalmente, para el componente de Iniciativas Adicionales y Fortalecimiento de la Gestión, se evidenció que la ORIC formulo las siguientes acciones:

- El monitoreo de la estrategia de racionalización de trámites definida para la vigencia 2026.
- El diligenciamiento de los datos de operación de trámites y OPAS en el aplicativo SUIT.

De la revisión realizada, se concluye que las acciones informadas por la ORIC se encuentran en fase de planeación y formulación, evidenciándose avances orientados a la consolidación de los instrumentos necesarios para la implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) 2026, en coherencia con las políticas institucionales de integridad, apertura y participación ciudadana.

6. Evaluar la gestión adelantada frente a la recomendación formulada en el informe de seguimiento a la atención de PQRDS del I semestre de 2025.

En la evaluación realizada a la atención de las PQRDS correspondiente al primer semestre de 2025, la Oficina de Control Interno formuló la siguiente recomendación:

“Se recomienda intensificar los esfuerzos administrativos orientados a optimizar los mecanismos de control interno en aquellas áreas que presentaron respuestas a las PQRDS por fuera de los términos legales. Igualmente, resulta necesario fortalecer la coordinación entre dichas dependencias y el proceso de Gestión de Atención a la Ciudadanía, con el propósito de garantizar que las solicitudes sean atendidas con oportunidad y eficiencia. De esta manera, se busca prevenir la ocurrencia de respuestas extemporáneas que puedan incidir negativamente en la calidad del servicio y en la percepción de los ciudadanos frente a la gestión institucional.”

En atención a la recomendación formulada, el proceso informó haber adelantado las siguientes acciones, allegando como soportes de las mismas actas, informes de seguimiento y listados de asistencia a talleres:

“- Desarrollo de talleres y jornadas de capacitación dirigidas a las áreas responsables de emitir respuesta, reforzando términos legales, criterios de calidad y la importancia del cumplimiento oportuno.

-Seguimiento mensual permanente a las PQRDS mediante la elaboración y remisión de informes a cada dependencia, consolidando estado de solicitudes, tiempos de respuesta y casos fuera de término.

-Implementación de alertas preventivas cuando se detectan solicitudes próximas a vencer o con riesgo de extemporaneidad.

-Realización de reuniones mensuales con la Subdirección Técnica de Recreación y Deporte (STRD), en las cuales se revisa el comportamiento de las PQRDS, se analizan casos vencidos y se acuerdan acciones de mejora.”

Teniendo en cuenta lo anterior, la OCI procedió al análisis de la respuesta y de los soportes allegados, concluyendo que se observa que el proceso implementó acciones operativas concretas orientadas a sensibilizar a las áreas responsables mediante capacitaciones para fortalecer el seguimiento periódico a través de informes mensuales, incorporar mecanismos preventivos como alertas y generar espacios de articulación entre dependencias, estas acciones evidencian gestión frente a la recomendación formulada.

No obstante, se identifican aspectos que impiden considerar el cumplimiento total de la misma, tales como que no se aportan indicadores comparativos que permitan evidenciar una reducción efectiva de la extemporaneidad (antes y después de la implementación de

las acciones), tampoco se informó sobre ajustes a procedimientos, incorporación de nuevos puntos de control formales, actualización del mapa de riesgos o modificación de lineamientos internos que institucionalicen las mejoras, como tampoco se establecieron porcentajes objetivos de reducción de extemporaneidad ni plazos definidos para la mejora.

Si bien se evidencia la implementación de acciones operativas y preventivas, no se acredita con evidencia cuantitativa ni estructural que se haya logrado optimizar de manera integral los mecanismos de control, ni se demuestra una reducción de respuestas extemporáneas.

CONCLUSIONES

Una vez finalizada la Evaluación a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes - PQRDS, se concluye que los controles implementados se han venido ejecutando por las diferentes áreas en virtud que han disminuido el número de respuestas extemporáneas, para el segundo semestre 2025. Sin embargo, aún es significativo el número de casos que se tramitan fuera del término legal, lo que muestra que los controles no son efectivos y se requiere adoptar acciones que garanticen la atención oportuna de las peticiones.

De otra parte, es necesario que se adopten controles para asegurar la calidad de la información que se provee a las partes interesadas en relación con las PQRDS atendidas por la Entidad, de tal forma que los datos suministrados no presenten inconsistencias y reflejen la realidad de la gestión adelantada.

Por su parte, el IDRD ha cumplido con la publicación oportuna de los informes mensuales de PQRDS y de solicitudes de acceso a la información pública, conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente, garantizando la transparencia y el acceso a la información. No obstante, en el informe correspondiente al mes de octubre de 2025 se identificó la omisión de los datos relacionados con los canales utilizados para responder a las peticiones. Este aspecto deberá ser corregido para asegurar la transparencia total en la gestión de las solicitudes y brindar una visión más completa y detallada del proceso.

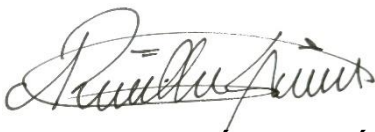
Finalmente, el IDRD sigue los lineamientos establecidos en sus procedimientos internos para garantizar un manejo adecuado de las PQRS. Sin embargo, es crucial reconocer la importancia de la actualización continua de los procedimientos y la capacitación constante del personal para mejorar la calidad del servicio prestado y mantener altos estándares de eficiencia y transparencia en la atención al ciudadano.

RECOMENDACIONES

Teniendo en consideración los resultados obtenidos en la presente evaluación, se recomienda lo siguiente:

- Implementar de manera progresiva herramientas de accesibilidad comunicativa en todos los puntos en los que la ciudadanía puede acercarse a presentar una PQRDS (sistema Braille y servicio de interpretación en lengua de señas), con el fin de garantizar el acceso universal al derecho de petición y dar cumplimiento integral a la normativa vigente.

- Formalizar y estandarizar los puntos de atención PQRDS en los parques donde actualmente no existen, así como fortalecer la conectividad tecnológica en todos los puntos, con el propósito de asegurar trazabilidad, oportunidad y transparencia en la gestión de las solicitudes ciudadanas.
- Fortalecer las acciones administrativas dirigidas al mejoramiento de los mecanismos de control interno en aquellas dependencias que aún presentan respuestas a PQRDS fuera de los plazos legalmente establecidos o no cumplen los demás criterios de la evaluación. Asimismo, es conveniente afianzar la articulación entre dichas áreas y el proceso de Gestión de Atención a la Ciudadanía, a fin de asegurar una atención oportuna, eficaz y alineada con los estándares normativos.
- Estructurar e implementar un plan de mejora formal que incorpore indicadores comparativos de extemporaneidad (línea base y medición posterior), metas cuantificables de reducción, ajustes documentados a los procedimientos y actualización del mapa de riesgos, con el fin de institucionalizar las acciones adelantadas y evidenciar de manera objetiva la optimización de los mecanismos de control interno en la gestión de las PQRDS.
- Implementar puntos de control que aseguren la calidad de los datos que son suministrados a las diferentes partes interesadas, en relación con la atención de PQRDS, y su publicación de manera oportuna.
- Implementar puntos de control que aseguren la publicación oportuna de los informes de atención de PQRDS en la página web institucional, con el fin de facilitar el control social por parte de la ciudadanía, en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.
- Considerar la importancia de la actualización continua de los procedimientos y la capacitación constante del personal para mejorar la calidad del servicio prestado y mantener altos estándares de eficiencia y transparencia en la atención al ciudadano.



ROSALBA GUZMÁN GUZMÁN
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Pedro Antonio Guerrero Celis – Profesional E. Oficina de Control Interno OCI
José Del Carmen Montaña – Contratista Oficina de Control Interno OCI
María Paula Cogollo Jiménez – Contratista Oficina de Control Interno OCI