

Evaluación

Independiente

GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Con enfoque en la prestación de servicios y programas, así como en la infraestructura y accesibilidad física.

Oficina de Control Interno

Junio 2026

INSTITUTO DISTRITAL DE
RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD



INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
Objetivo General	Determinar el cumplimiento normativo en materia de infraestructura y accesibilidad física de conformidad con lo establecido en la NTC 6047, así como evaluar la calidad en la prestación de servicios y programas brindados por el IDRD con el fin de promover la mejora continua y el acceso inclusivo.
Objetivos Específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar si la infraestructura física de los puntos de atención al ciudadano cumple con lo dispuesto en los criterios priorizados para evaluación de la Norma Técnica Colombiana 6047 sobre <i>"Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública."</i> 2. Verificar que el IDRD, en sus diferentes sedes y puntos de atención al ciudadano, preste sus servicios en términos de oportunidad, calidez y calidad, logrando la satisfacción del usuario.
Criterios Evaluados	<p>De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el Decreto 640 de 2025 y el Manual de Servicio a la ciudadanía del Distrito Capital V2 la Entidad debe atender los siguientes criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disponer y garantizar que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción con el ciudadano sea accesible y suficiente para satisfacer las necesidades del servicio, dando cumplimiento a la Norma Técnica Colombiana 6047 sobre <i>"Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública."</i> 2. Garantizar que la prestación de servicios a la ciudadanía se realice bajo un enfoque de inclusión, accesibilidad y no discriminación, siendo oportuna, calidad y atendiendo criterios de calidad, para lo cual debe adoptar medidas comunicativas, físicas y digitales necesarias para asegurar el acceso efectivo de todas las personas, en especial de aquellas con discapacidad, personas mayores, población con baja alfabetización digital, grupos étnicos, comunidades rurales, sectores LGBTI y demás poblaciones en condición de vulnerabilidad.
Alcance	La evaluación independiente se enfoca en la gestión realizada por los procesos y dependencias del IDRD que intervienen directa o indirectamente en el Servicio a la Ciudadanía.
Equipo Evaluador	<p>Diana Rocío Ospina – Contratista OCI María Paula Cogollo Jiménez – Contratista OCI Eduardo Torres Lugo – Contratista OCI</p>
LIMITACIONES DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
Para el desarrollo de esta evaluación independiente no se presentaron limitaciones que afectaran su ejecución ni la documentación de los resultados y conclusiones.	
SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE TEMAS O ASUNTOS QUE REQUIRIERON MEJORA POR EL IDRD REGISTRADOS EN INFORMES ANTERIORES	
En la evaluación independiente realizada en 2026 cuyo propósito fue <i>"Evaluar la gestión integral del IDRD en la atención de las PQRDS durante el segundo semestre de 2025"</i> , la OCI formuló las	

siguientes oportunidades de mejora y recomendaciones orientadas a fortalecer el desempeño y control frente a esta gestión. Del seguimiento realizado en el presente ejercicio evaluador se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla No. 1. Seguimiento a Oportunidades de Mejora y Recomendación 2026

Oportunidad de Mejora / Recomendación	Seguimiento OCI	Resultado
<i>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.</i>	Respecto a los puntos de atención de la Red CADE y SuperCADE la Entidad presentó ante la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, recomendación para la implementación de herramientas de accesibilidad. De otra parte, se solicitó la instalación de señalética en la sede administrativa y en los parques y escenarios administrados por el IDRD, así como la actualización de contenidos digitales, incluyendo videos institucionales y del Portal Ciudadano con lengua de señas colombiana y subtitulación. Si bien se observa gestión para implementar lo recomendado sobre accesibilidad comunicativa, logrando avances en relación con el entorno digital, aún no se evidencian resultados en los puntos de atención presencial, en los cuales se evidenció falta de herramientas de accesibilidad, como sistemas de apoyo e interpretación, de acuerdo con los resultados de esta evaluación.	Parcialmente atendida
<i>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.</i>	Se han realizado diferentes actividades y mejoras en relación con capacitación, divulgación y lineamientos virtuales para la atención de PQRDS; sin embargo, no se evidencian avances sobre la ampliación de puntos de atención presencial en los parques y escenarios donde actualmente no se cuenta con este servicio y aún se encuentran espacios que requieren dotación de conectividad tecnológica para prestar este servicio.	Sin atender
<i>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.</i>	La Entidad implementó punto de control para asegurar la publicación oportuna de los informes de atención de PQRDS, asignando responsables en cada una de las etapas de consolidación de información, elaboración, revisión y publicación. Revisada la página web institucional se constató la publicación oportuna de dichos informes.	Atendida
<i>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.</i>	La Entidad actualizó su mapa de procesos reclasificando el proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía como estratégico, y se encuentra actualizando la documentación asociada a este. De otra parte, se observó el desarrollo de capacitación constante para mejorar la calidad del servicio, en especial, al equipo de trabajo de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Atendida

Fuente: Elaboración OCI

Aplica Plan de Mejoramiento	SI	X	NO		Fecha máxima de formulación (10 días hábiles)	15-jul-2026
------------------------------------	-----------	----------	-----------	--	--	--------------------

2. INFORME EJECUTIVO

La Evaluación independiente realizada a la Gestión de Servicio a la Ciudadanía estuvo orientada a determinar el cumplimiento normativo en materia de infraestructura y accesibilidad física de conformidad con lo establecido en la NTC 6047, así como a evaluar la oportunidad, calidez y calidad en la prestación de servicios y programas brindados por el IDRD con el fin de promover la mejora continua y el acceso inclusivo. Para este efecto se realizaron visitas de campo a 30 sitios seleccionados en la muestra, tal como se presenta en la siguiente imagen:

Imagen No. 1. Espacios físicos visitados



Fuente: Elaboración OCI

La metodología definida para llevar a cabo la evaluación independiente incluyó requerimientos de información, análisis de información disponible en la página web institucional y herramientas de gestión, visitas a campo, entrevistas, entre otros, tal como se observa en la siguiente imagen:

Imagen No. 2. Metodología aplicada



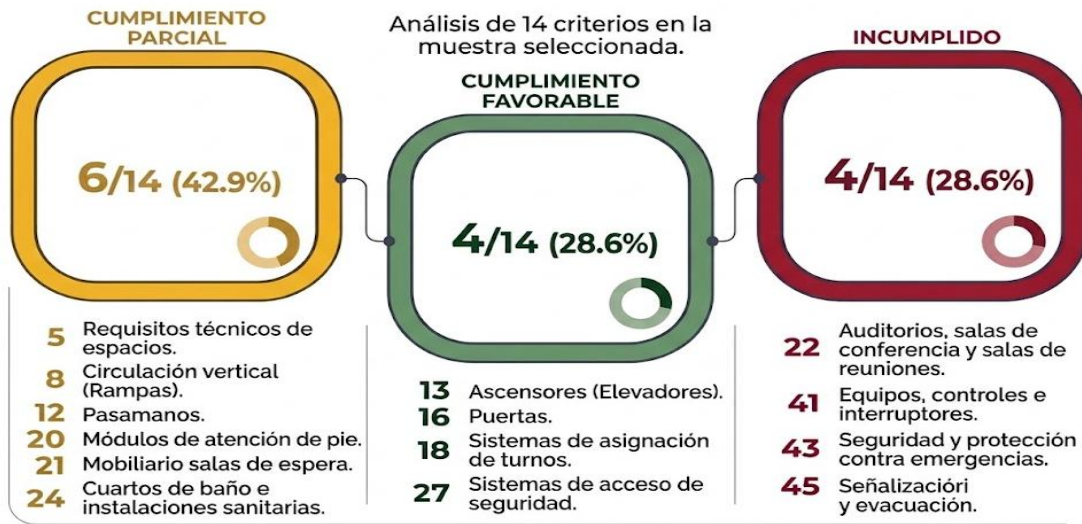
Fuente: Elaboración OCI

A continuación, se presenta el informe ejecutivo sobre los resultados obtenidos en la evaluación de cada uno de los temas definidos, así:

Infraestructura y accesibilidad física de conformidad con lo establecido en la NTC 6047-2013

De acuerdo con la verificación realizada a los 14 numerales de la NTC 6047 de 2013 priorizados en esta evaluación, la Entidad ha implementado cerca del 29% de los requisitos establecidos; identificándose una brecha importante para el 71% de los criterios restantes, frente a los cuales se evidenció un cumplimiento parcial o, incluso, su falta de implementación, tal como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen No. 3. Consolidación de resultados por nivel de cumplimiento



Fuente: Elaboración OCI

La evaluación realizada a la infraestructura objeto de la muestra evidenció avances significativos en materia de accesibilidad física, particularmente en los CEFES y SuperCADES, donde se observan condiciones favorables para la circulación, acceso y atención de personas con movilidad reducida; sin embargo, en los parques y en la Sede Plaza de los Artesanos se evidenciaron limitaciones que afectan la accesibilidad universal, como superficies con uniones reducidas que generan riesgo para usuarios de silla de ruedas, presencia de obstáculos y vegetación que dificultan la movilidad, pisos deteriorados que afectan la transitabilidad, rampas con anchos insuficientes y ausencia o discontinuidad de pasamanos en algunos sectores.

En materia de atención al ciudadano, se observó que los SuperCADES cuentan con sistemas de asignación de turnos funcionales y módulos de atención adecuados, por su parte, los CEFES disponen de áreas de recepción identificables y con buenas condiciones de iluminación; sin embargo, se evidenciaron mostradores de atención con alturas que dificultan su uso por personas con movilidad reducida, así como mobiliario deteriorados en los parques y ausencia de áreas formales de recepción en varios escenarios.

Respecto a las salas de espera y espacios de permanencia, aunque en general las áreas son accesibles y cómodas para los usuarios, se identificó la ausencia de demarcaciones para personas con discapacidad que hacen uso de sillas de ruedas, falta de señalización prioritaria para población vulnerable y carencia de espacios destinados específicamente como salas de espera particularmente en la Sede Plaza de los Artesanos.

Adicionalmente, persiste una deficiencia generalizada relacionada con la ausencia de señalización en Braille o caracteres en relieve para la identificación de filas y asientos, limitando la orientación autónoma de personas con discapacidad visual, en los auditorios verificados.

En relación con los servicios sanitarios, se observó la existencia de unidades accesibles para personas con discapacidad en las sedes evaluadas y condiciones favorables en aspectos como dimensiones de puertas y accesibilidad de lavamanos. No obstante, se identificó la ausencia de barras de apoyo en algunos baños accesibles, restricciones de acceso derivadas del uso de

cerraduras y deficiencias de mantenimiento en baterías sanitarias convencionales, incluyendo equipos fuera de servicio, deterioro de puertas y cierres temporales por fallas técnicas.

Adicionalmente, se observó falta de uniformidad en los sistemas de señalización, deterioro físico de elementos informativos y ausencia de criterios estandarizados entre las sedes evaluadas.

Prestación de servicios ofertados por el IDRD

Resultado de esta evaluación se estableció que los servicios prestados por el IDRD en SuperCADES, CEFES y parques, así como la atención brindada en los contratos de obra, registran una percepción ciudadana mayoritariamente favorable, destacando niveles de satisfacción superiores al 78% en proyectos de infraestructura como el Parque La Conejera (Suba) y superiores al 90% en programas de infancia. Las pruebas de "Cliente Incógnito" aplicadas a los canales de atención de los contratos de obra arrojaron resultados favorables por cuanto se recibieron respuestas oportunas y claras y se dio cumplimiento a los lineamientos de participación social por parte de los residentes de obras.

Se observa que se han realizado varias encuestas y mediciones, con resultados positivos, aunque es necesario analizar los puntajes más bajos con el fin de formular los respectivos planes de mejoramiento institucionales, en función de transformar estos datos en acciones concretas de mejora continua del servicio al ciudadano.

Ahora bien, en cuanto a la oportunidad, calidez y calidad de la atención e interacción con el ciudadano, se resalta el alto compromiso institucional, la adecuada presentación personal y la aplicación de los protocolos de lenguaje claro, asertividad ante reclamos verbales y enfoque diferencial definidos en el Manual de Servicio del Distrito Capital y el Decreto Distrital 640 de 2025, por parte del personal de los CEFES, SuperCADES y los administradores y auxiliares de parques.

No obstante, se requiere articulación entre la Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y la Subdirección Técnica de Construcciones, en relación con la información sobre las PQRDS gestionadas en los frentes de obra, de tal forma que sean reportadas e incorporadas al análisis y reporte de gestión institucional sobre este tema.

De otra parte, se desarrollan capacitaciones para fortalecer las competencias y habilidades del personal que interactúa con los ciudadanos, especialmente los adscritos a la ORIC; sin embargo, estas no tienen alcance al personal de atención a la ciudadanía de la Subdirección Técnica de Recreación y Deporte y a los administradores y auxiliares de parques y escenarios. Así mismo, se identificó un desconocimiento generalizado sobre la aplicación ViveIDRD por parte del personal entrevistado.

En cuanto a la divulgación de la carta de Trato Digno, se respalda la estrategia sugerida por la ORIC encaminada a tomar acciones por diferentes medios según la población y recursos que cuente el parque y/o escenario; tales como la utilización de pantallas, página WEB, redes sociales y carteleras, con el fin de que esta sea publicada solamente en los parques y escenarios que se requiera, dando cumplimiento al programa de cero papel.

En relación con las condiciones de la infraestructura física para la prestación del servicio, se identificaron deficiencias de mantenimiento, relacionadas con la oportunidad de la atención y la programación de intervenciones, observándose fallas repetitivas en las motobombas y la planta eléctrica del Parque San Andrés, baños fuera de servicio en varios parques y escenarios,

intervención necesaria en la cubierta del CEFE Fontanar del Río, riesgo de derrumbe del monumento o iglesia la María, entre otras situaciones en la zona infantil del Parque Eduardo Santos, lo que acelera el deterioro físico de los escenarios, generando riesgos en la conservación y preservación del bien público administrado por el Instituto.

ASPECTOS LOGRADOS

- Cumplimiento de los criterios de diseño universal y accesibilidad física en los CEFES y SuperCADES visitados, específicamente en lo relacionado con espacios de circulación y maniobra que garantizan que los usuarios, incluyendo aquellos con movilidad reducida, puedan realizar desplazamientos autónomos, giros y cambios de dirección de manera fluida, segura y sin interferencias ni obstáculos significativos en las áreas de tránsito general.
- Cumplimiento de los criterios de accesibilidad e inclusión en la Unidad de Ciencias Aplicadas al Deporte (UCAD) ubicada en el Parque Recreodeportivo El Salitre, toda vez que las áreas de recepción, atención al usuario y los flujos de circulación interna se encuentran adaptados y acondicionados de acuerdo con lo requerido por la NTC 6047, garantizando un entorno accesible, seguro y digno que facilita el ingreso, orientación y desplazamiento de las personas con discapacidad que asisten a los servicios que presta esta unidad.
- Expansión en la capacidad de atención a la ciudadanía mediante la consolidación del servicio en los CEFES y cobertura total del ecosistema de SuperCADE. Esta ampliación garantiza una presencia institucional en puntos estratégicos de la ciudad, optimizando la accesibilidad, reduciendo barreras de atención y descentralizando los servicios para el beneficio directo de los usuarios.
- Ejecución periódica de programas de formación dirigidos al personal de la ORIC en temas de atención a la ciudadanía. Esta estrategia ha fortalecido las competencias técnicas, elevando la capacidad de resolución en el primer contacto, estandarizando la información brindada, lo que impacta directamente en la eficiencia institucional y en la mejora de la percepción y satisfacción del usuario.
- Implementación sistemática de encuestas de satisfacción tanto en la ORIC como en los diferentes procesos misionales de la Institución. Estas mediciones permiten capturar de manera oportuna la percepción del usuario, generando datos que retroalimentan los servicios que se prestan a la ciudadanía en general.
- Los resultados consolidados de las encuestas y mediciones aplicadas de manera transversal en la ORIC y en los procesos misionales reflejan, mayoritariamente, una percepción positiva por parte de la ciudadanía. El registro sostenido de elevados índices de satisfacción convalida la pertinencia y calidad de los servicios de recreación y deporte ofrecidos por el IDRD.

FORTALEZAS

- Alto nivel de compromiso institucional y sentido de pertenencia por parte del personal que administra los parques y escenarios, lo que contribuye a una atención proactiva y adecuada a las necesidades de los ciudadanos; aunado a la ejecución de actividades complementarias a la custodia, preservación y optimización de la infraestructura física, apropiándose del cuidado integral de los espacios físicos.

- Enfoque proactivo en la atención al ciudadano por parte de la STC, facilitando la comunicación y el involucramiento de la comunidad en los procesos de obra, mediante la entrega de información clara y accesible sobre los proyectos en ejecución, así como la organización de reuniones informativas y la creación de comités de participación ciudadana para atender las inquietudes y necesidades de la comunidad de manera efectiva.
- Disponibilidad, compromiso y capacidad de anticipación por parte de los administradores, auxiliares y personal de servicio a la ciudadanía frente a la evaluación realizada. La organización previa de la información, el conocimiento de los procesos y procedimientos y la actitud proactiva del personal permitieron el desarrollo eficiente de las validaciones, reflejando una cultura de transparencia, orden y mejora continua en la gestión.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Planificar y ejecutar un análisis técnico y detallado respecto a las condiciones actuales de accesibilidad física y arquitectónica en la totalidad de los Parques, CEFES y SuperCADES donde se brinda atención y servicios a la ciudadanía, con fundamento en los requisitos de la NTC 6047-2013, así como en los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.
- Estructurar y formalizar un cronograma de intervención orientado a dar respuesta oportuna y celeridad a los requerimientos técnicos, de mantenimiento y de adecuación en infraestructura que son reportados de manera recurrente por las administraciones de los parques y CEFES, incluyendo la definición de metas físicas, responsables y tiempos máximos de ejecución que atiendan a la capacidad instalada y la disponibilidad presupuestal de la Entidad.
- Diseñar, formalizar e implementar un único lineamiento de señalización e imagen institucional aplicable a la totalidad de los Parques, CEFES y SuperCADES en los que el IDRD presta atención y servicios a la ciudadanía, buscando garantizar el cumplimiento de la normativa vigente sobre accesibilidad universal, inclusión y diseño universal, así como unificar la identidad visual del Instituto.
- Estructurar e incorporar, de manera obligatoria y transversal en los pliegos de condiciones y estudios previos de los nuevos procesos de contratación destinados a la construcción y al mantenimiento preventivo y correctivo de los parques y CEFES, obligaciones contractuales específicas que aseguren la preservación, ajuste y restauración de las condiciones de accesibilidad física de los escenarios de acuerdo con los requisitos de la NTC 6047-2013.
- Articular la gestión y consolidar y analizar la información sobre las PQRDS recibidas en los puntos de atención ciudadana habilitados en el marco de los contratos de estudios, diseños y ejecución de obras a cargo de la STC.
- Ampliar la cobertura de la estrategia de capacitación liderada por la ORIC a todo el personal que interactúa o atiende de primera mano al ciudadano, independientemente de su dependencia, régimen de contratación o tipo de vinculación, de tal forma que se vincule a los administradores y auxiliares de parques, escenarios y CEFES, así como el personal que ejecuta los programas de la STRD.

- Implementar estrategias que mejoren el nivel de conocimiento y uso de la aplicación móvil APP ViveIDRD al personal de los SuperCADES y a los administradores de parques y escenarios, como herramienta clave para simplificar el acceso y agilizar los trámites de préstamo de espacios deportivos.
- Publicar y dar a conocer la Carta de Trato Digno por diferentes medios de comunicación para llevar esta información a la ciudadanía en general, utilizando pantallas, página WEB, redes sociales y carteleras físicas u otros mecanismos, de acuerdo a la caracterización de los usuarios que utilicen los servicios del parque y/o escenario.
- Unificar los criterios de presentación visual de los volantes utilizados en los SuperCADES e información difundida en grupos de WhatsApp, garantizando el cumplimiento del manual de imagen institucional, teniendo en cuenta que estas herramientas atraen y facilitan la socialización de la oferta institucional.
- Implementar un mecanismo de atención que considere las contingencias y prioridades en el mantenimiento de infraestructura de los parques y escenarios del Instituto, según los reportes de deficiencias críticas que realicen los administradores y auxiliares de parques y escenarios.

RIESGOS MATERIALIZADOS

Como resultado del análisis realizado en el marco de la evaluación independiente a la Gestión de Servicio a la Ciudadanía, no se identificaron riesgos materializados.

HALLAZGOS

Se evidenció que aunque la infraestructura de Parques, CEFES y de la Plaza de los Artesanos dispone de algunos elementos orientados a facilitar la accesibilidad, persisten incumplimientos frente a los requisitos establecidos en la NTC 6047 de 2013, relacionados principalmente con espacios de aproximación y maniobra, rampas, pasamanos, módulos de atención, demarcación y señalización, ayudas técnicas, unidades sanitarias, controles e interruptores, señalización táctil, sistema Braille, textos en relieve y elementos de accesibilidad sensorial; razón por la cual se formuló un hallazgo para que se implementen las acciones de mejora que permitan atender la normatividad vigente aplicable a la accesibilidad de los espacios físicos.

CONCLUSIÓN

Una vez finalizada la presente evaluación independiente se concluye que el IDRD presenta un cumplimiento favorable y óptimo en cuanto al servicio y atención a la ciudadanía en parques y escenarios, tanto en la atención administrativa como la recreativa y deportiva; resaltando la oportunidad, calidez y calidad en la interacción con los ciudadanos, el alto compromiso y proactividad de administradores, auxiliares y el personal de SuperCADES, así como la implementación de estrategias de capacitación para cualificar la atención brindada. No obstante, se requiere implementar acciones que permitan subsanar los incumplimientos identificados en relación con los requisitos sobre infraestructura y accesibilidad física definidos en la NTC 6047 de 2013.

INFORME DETALLADO

Para el desarrollo de esta evaluación independiente se consultó, en primera instancia, la información publicada en el sitio web institucional (*link ENTIDAD página principal*), la cual presenta los programas y servicios prestados por el IDRD, clasificados en: Recreación, Deportes, Construcciones, Parques y Economía del Deporte. Aunado a lo anterior, se identificó el universo de las sedes del IDRD, SuperCADES, parques y escenarios donde la Entidad presta sus servicios.

De acuerdo con la información publicada, el Instituto cuenta con 92 parques, 6 escenarios y 4 CEFES presentando para cada uno de ellos una descripción breve, así como detalles específicos de los servicios ofrecidos, dirección y horarios de atención. La información divulgada permite realizar búsquedas por localidad o tipo de servicio.

Con el fin de verificar el grado de cumplimiento de los criterios de accesibilidad física priorizados para este ejercicio, así como la oportunidad, calidez y calidad en la prestación e interacción con la ciudadanía, se seleccionó una muestra de espacios físicos para realizar visitas de campo, así:

- **Parques y Escenarios**

En relación con los parques se tomó como criterio de priorización aquellos que contaran con “*zona administrativa*” según la información publicada en la sección de parques y escenarios del sitio WEB institucional; identificándose este atributo en 29 de los 92 parques con información divulgada en el portal, de los cuales se seleccionó una muestra de 20 (69%), la cual se complementó con 3 de los 6 CEFES administrados por el IDRD (50%), así:

Imagen No. 4. Parques seleccionados para la muestra



Fuente: Elaboración OCI

- **SuperCADE**

El IDRD brinda atención física a la ciudadanía en 6 puntos denominados SuperCADES, con el fin de facilitar el acceso a los trámites, servicios y oferta institucional, de los cuales se seleccionaron los siguientes 4 para la aplicación de pruebas en desarrollo de esta evaluación (67%):

- **SuperCADE CAD** - Carrera 30 # 25-90
- **SuperCADE Bosa** - Avenida Calle 57 R Sur No. 72 D - 12

- **SuperCADE Suba** - Avenida Calle 145 #103B 90
- **SuperCADE 20 de Julio** - Carrera 5ª # 30 D20 sur

Las visitas de campo se realizaron entre los meses de mayo y junio de la presente vigencia, en las que se verificó los programas y servicios de recreación y deportes que se encontraron en ejecución al momento del recorrido.

De otra parte y dado que el IDRD divulga información sobre la oferta de servicios a través del sitio WEB, la APP ViveIDRD y el Portal Ciudadano, se incluyó la verificación de la pertinencia, accesibilidad y calidad de la información allí dispuesta.

A continuación, se presentan el detalle de los resultados obtenidos en desarrollo de esta evaluación independiente:

1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Determinar si la infraestructura física de los puntos de atención al ciudadano cumple con lo dispuesto en los criterios priorizados para evaluación de la Norma Técnica Colombiana 6047 sobre "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública."

1.1. Resultados de la Prueba y Análisis

La NTC 6047 de 2013 sobre "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública" define requisitos a tener en cuenta en la infraestructura destinada a servicio al ciudadano como zonas de recepción, permanencia, atención y administración, así como para a adecuación de espacios físicos, estacionamiento accesible, circulación horizontal y vertical, defensas, rampas, escaleras, pasamanos, ascensores, salvaescaleras, instalaciones para perros de asistencia y guía, puertas, ventanas, sistemas de asignación de turnos, módulos de atención, mobiliario, auditorios, salas de espera y de reuniones, baños e instalaciones sanitarias, teléfonos, acceso a seguridad, superficies, iluminación, equipos, controles, interruptores, señalización, entre otros.

Esta norma se conforma de 45 numerales de los cuales se seleccionaron 14 (31%) para ser evaluados en los espacios de interacción con el ciudadano dispuestos en los Parques, CEFES y SuperCADES seleccionados en la muestra. Al respecto, es preciso señalar que, debido a la naturaleza operativa de los parques y escenarios, no todos los espacios destinados a la interacción con la ciudadana permiten la verificación de la totalidad de los criterios seleccionados. A continuación, se relacionan los numerales seleccionados para verificación por parte del equipo evaluador:

Tabla No. 2. Numerales seleccionados para verificación

NUMERAL	NOMBRE
5	Requisitos técnicos para la adecuación de espacios físicos
8	Circulación vertical – rampas
12	Pasamanos
13	Ascensores (Elevadores)
16	Puertas
18	Sistemas de asignación de turnos

NUMERAL	NOMBRE
20	Módulos de atención de pie o sentado, áreas de recepción, mostradores y escritorios
21	Mobiliarios salas de espera
22	Auditorios, salas de conferencia y salas de reuniones
24	Cuartos de baño e instalaciones sanitarias
27	Sistemas de acceso de seguridad
41	Equipos, controles e interruptores
43	Seguridad y protección contra emergencias y evacuación para todos
45	Señalización

Fuente: NTC 6047-2013

Los resultados generales de la verificación realizada en la visita de campo a los espacios físicos seleccionados se encuentran documentados en la matriz anexa denominada “Anexo Verificación NTC”; sin embargo, a continuación, se presenta una síntesis de los hechos principales evidenciados en cada numeral verificado:

NUMERAL 5 - Requisitos Técnicos para la Adecuación de Espacios Físicos

5.1 Espacio de aproximación

De acuerdo con lo observado se constató que la infraestructura de la muestra cuenta con una serie de espacios que permiten el acercamiento y uso por parte de personas usuarias de silla de ruedas; sin embargo, en los parques y en la sede Plaza de Artesanos se observaron uniones que conectan una superficie con otra, las cuales son muy reducidas generándose un riesgo de caída para personas usuarias en silla de ruedas. Las principales deficiencias identificadas corresponden a la presencia de obstáculos, insuficiencia de áreas libres y limitaciones para la movilidad de personas usuarias en silla de ruedas.

5.2 Espacio de maniobra

Durante la inspección a los CEFES y SuperCADES seleccionados se verificó que las áreas destinadas a la circulación, permanencia y acceso a los diferentes elementos de mobiliario disponen de espacios libres de obstáculos para que una persona en silla de ruedas pueda realizar giros, cambios de dirección y maniobras de desplazamiento sin restricciones físicas ni interferencias ocasionadas por elementos.

Por su parte, se observó que en los parques pueden presentarse obstáculos para que los usuarios realicen giros y maniobras en sillas de ruedas, dadas las condiciones de la superficie que, principalmente, presenta vegetación. Situación similar sucede en la sede Plaza de los Artesanos, en la que se obstaculiza la libre transitabilidad de las personas en sillas de ruedas por cuanto presenta orificios en la superficie que afectan su maniobra.

5.3 Espacio de transferencia

Se observó que las zonas recreativas y las asignadas a los servicios que presta el IDRD son accesibles y utilizadas por personas con movilidad reducida o usuarias de silla de ruedas. Las áreas verificadas presentan condiciones favorables de accesibilidad que facilitan la interacción de los usuarios con el entorno y promueven el uso incluyente de la infraestructura recreativa.

Conforme lo observado en relación con este numeral, se establece que se cumple parcialmente las condiciones de accesibilidad, seguridad y autonomía para las personas usuarias de silla de ruedas, de acuerdo con lo establecido en la NTC 6047 de 2013.

NUMERAL 8 - Circulación Vertical

De conformidad con lo dispuesto en la NTC 6047 de 2013, la circulación vertical incluye el suministro de escaleras, ascensores rampas, al igual que escaleras mecánicas, pasillos móviles y plataformas de elevación. En desarrollo de la evaluación se verificaron los requisitos aplicables a rampas, observando lo siguiente:

En los Parques visitados así como en la Plaza de los Artesanos se identificaron rampas que brindan una ruta accesible cuando hay cambios de nivel del suelo, facilitando la accesibilidad para las personas en sillas de ruedas; sin embargo, no todas las rampas cumplen los estándares de accesibilidad definidos en la NTC toda vez que se evidenciaron elementos de acceso denominados *rampas* (planos inclinados que sirven de paso de un lugar plano a otro) cuya dimensión es muy angosta para una silla de ruedas, lo que puede convertirse en un obstáculo y un riesgo para un usuario con movilidad reducida.

Ahora bien, en cuanto a los CEFES y SuperCADES se observó que la amplitud de las rampas dispuestas es adecuada para el adecuado y seguro desplazamiento de las personas en sillas de ruedas, permitiendo conectividad entre espacios. Adicionalmente, cuentan con pasamanos a ambos lados atendiendo los criterios técnicos de circulación vertical establecidos en la NTC.

NUMERAL 12 - Pasamanos

De conformidad con la NTC Los pasamanos brindan un medio de soporte, estabilidad y orientación al usuario; son de utilidad para que la mayoría de las personas suban o bajen un tramo de escalones o una rampa.

De acuerdo con lo observado en las visitas efectuadas se constató que los CEFES disponen de pasamos continuos a lo largo de rampas y escaleras, mientras que la sede Plaza de los Artesanos no cuenta con este tipo de elementos de accesibilidad. En los parques, dado que los cruces se dan de un sendero a otro al mismo nivel, no se hace necesario contar con pasamanos; sin embargo, en el Parque Simón Bolívar se encontró que, para pasar de un sendero a otro, se cuenta con la conexión de un puente cuyo acceso se da a través de una escalera tipo caracol que no cuenta con pasamanos continuos, por lo cual, se hace necesario evaluar su estructura y adelantar mantenimientos dado que la infraestructura que se encuentra alrededor se encuentra desgastada.

NUMERAL 13 - Ascensores (Elevadores)

Los parques visitados no cuentan con ascensores dado el tipo de infraestructura instalada. En relación con los CEFES se evidenció que la cabina de los ascensores dispone de iluminación adecuada y cuenta con dimensiones y tamaño suficientes para garantizar la maniobrabilidad de los usuarios. En cuanto a la seguridad y comunicación, se verificó que el sistema cuenta con las respectivas señalizaciones y advertencias de emergencia; sin embargo, se hace necesaria la instalación de señalización en braille para facilitar su utilización a usuarios con discapacidad visual.

NUMERAL 16 - Puertas

De acuerdo con lo evidenciado en los parques y escenarios visitados, las puertas y accesos permiten la circulación segura y accesible de los usuarios, favorecen el tránsito de personas con movilidad reducida garantizando anchos de paso adecuados, facilidad de apertura y condiciones de uso acordes con los criterios de accesibilidad.

En cuanto a las puertas ubicadas en las áreas de atención al público y de circulación principal, se encuentran integradas a las rutas accesibles de cada infraestructura contribuyendo a la eliminación de barreras físicas y facilitando el acceso, permanencia y evacuación de todas las personas en condiciones de seguridad y autonomía. En relación con las puertas de los baños en los parques, se requiere que sean revisadas toda vez que, en su gran mayoría, se encuentran deterioradas por su uso continuo.

NUMERAL 18 - Sistemas de Asignación de Turnos

De acuerdo con lo verificado en los Parques y CEFES visitados no se cuenta con sistema de asignación de turnos y la atención se realiza por orden de llegada. En los SuperCADES se utiliza este tipo de sistema, para lo cual el usuario debe acercarse al módulo de información general y solicitar el turno, observándose su operación efectiva en las visitas realizadas.

NUMERAL 20 - Módulos de Atención de Pie o Sentado. Áreas de Recepción, Mostradores y Escritorios

De conformidad con lo dispuesto en el numeral, un puesto de trabajo, independiente de la zona en la cual esté ubicado, debe contar con condiciones ergonómicas que le faciliten a la persona que labora, el cumplimiento de sus funciones, así como permitir una postura adecuada y libertad de movimientos. Al respecto se observó lo siguiente:

En los parques se cuenta con una oficina en la que los usuarios presentan sus solicitudes y/o peticiones, la cual no cuenta con área de recepción y los escritorios y sillas se encuentran alineados para el desarrollo de sus funciones, aunque en su gran mayoría presentan alto grado de deterioro. Es importante indicar que en el Parque Recreodeportivo el Salitre PRD, se encuentran las locaciones de la Unidad de Ciencias Aplicadas al Deporte – UCAD que brinda servicios de salud a los deportistas del Programa de Rendimiento Deportivo y cuyas instalaciones se encuentran adecuadas para la atención de personas en sillas de ruedas o cualquier tipo de discapacidad, contando con área de recepción, escritorios y salas de acuerdo con los requisitos de la NTC.

Para los CEFES se verificó que se cuenta con zona de recepción adecuada para el público en general, evidenciando que el área es de fácil identificación y cuenta con niveles óptimos de iluminación. No obstante, se observó que el mostrador de atención es muy alto, impidiendo la accesibilidad para personas con movilidad reducida. Por su parte, los SuperCADES cuentan con módulos y mobiliario de atención adecuado.

NUMERAL 21 - Mobiliario Salas de Espera

El presente numeral se verificó conforme a tres ejes fundamentales, en primer lugar, la gestión del espacio y la señalización, es decir, que exista una delimitación visible de áreas exclusivas para sillas de ruedas y la asignación prioritaria en primera fila para la población vulnerable; en segundo lugar,

los flujos de circulación seguros, que corresponde a que las zonas de estancia no obstruyan el tránsito general y que existan protecciones estructurales sólidas ante vacíos de niveles; y en tercer lugar, la ergonomía y especificaciones del mobiliario, en la que se observó que técnicamente los asientos posean respaldos, apoyabrazos y las dimensiones aproximadas de altura, profundidad e inclinación definidas por la NTC para asegurar la satisfacción del usuario.

Conforme a lo anterior, se observó que las zonas de atención al público de los Parques, CEFES y SuperCADES objeto de verificación, son cómodas y de fácil acceso; sin embargo, estas no cumplen a cabalidad con las especificaciones de la NTC 6047 evidenciándose la ausencia de una demarcación visible en el piso para la adecuada acomodación y maniobra de personas con discapacidad, así como la falta de señalización prioritaria para la población vulnerable en las primeras filas de atención.

Por otra parte, se constató que hay escenarios que carecen de áreas exclusivas que puedan ser clasificadas como "salas de espera". Es decir, la Entidad no dispone en estos puntos de una zona estructurada para la estancia de la ciudadanía que cumpla con los criterios exigidos por la Norma Técnica.

NUMERAL 22 - Auditorios, Salas de Conferencia y Salas de Reuniones

Este numeral busca garantizar que los espacios utilizados para reunión de personas cuenten con la implementación de ayudas técnicas específicas. En materia sensorial, la norma obliga a disponer de sistemas de mejora auditiva para usuarios de audífonos, asegurar una iluminación óptima y sin sombras sobre los intérpretes de lengua de señas en tarimas, y señalar filas y asientos mediante caracteres en relieve o sistema Braille.

Asimismo, en lo relativo al componente físico-espacial, se debe contemplar la reserva de espacios accesibles y debidamente demarcados para usuarios de sillas de ruedas dentro del área de espectadores, además de la eliminación de barreras físicas en las rutas de circulación que conectan al público con el escenario; esto con el fin de permitir que tanto los servidores públicos como la ciudadanía interactúen y se desplacen de manera autónoma y segura en estos espacios.

Con respecto a los espacios visitados es necesario aclarar que no todos disponen de auditorios o salones de reuniones, por lo cual la verificación se centró exclusivamente en aquellos que sí cuentan con este tipo de lugares. Al respecto, se evidenció que mientras algunos de los escenarios cumplen satisfactoriamente con condiciones tales como la demarcación espacial para personas con discapacidad, amplificadores de sonido y una adecuada iluminación, otros no cuentan con esta disposición especial de espacio ni con las ayudas técnicas requeridas por la normativa.

Asimismo, se identificó como un hallazgo crítico y generalizado la ausencia total de señalización en sistema braille o caracteres en relieve para la identificación de filas y asientos, lo cual impide que la personas con discapacidad visual puedan orientarse de forma independiente.

NUMERAL 24 - Cuartos de Baño e Instalaciones Sanitarias

De acuerdo con este numeral los cuartos de baño e instalaciones sanitarias deben contar con unas dimensiones mínimas que permitan el giro de una silla de ruedas (un radio libre de 1.50 metros) y puertas con un ancho libre adecuado que abran hacia afuera o sean corredizas. Asimismo, obliga a la instalación de barras de apoyo fijas y ajustables junto al inodoro y lavamanos, elementos colocados

a alturas accesibles y pisos con materiales antideslizantes, con el fin de asegurar que cualquier ciudadano o servidor público con discapacidad pueda utilizar los servicios sanitarios de manera totalmente autónoma, higiénica y segura.

Conforme a lo anterior, se constató que la infraestructura física de los escenarios visitados en la muestra garantiza la disponibilidad de, al menos, una unidad sanitaria accesible para personas con discapacidad por cada sede de la muestra. Así mismo, durante la verificación en campo, se observó un cumplimiento favorable en aspectos estructurales clave, tales como las dimensiones correctas en el ancho libre de las puertas para el ingreso de sillas de ruedas y la disposición de lavamanos independientes y accesibles.

No obstante, se identificó como un hallazgo recurrente que no todos los baños cuentan con ambas o alguna de las barras de apoyo tubulares (tanto fijas como de pared) requeridas junto al inodoro, lo que genera un riesgo de seguridad y limita la completa autonomía de los usuarios con movilidad reducida al momento de realizar las transferencias. Asimismo, se evidenciaron escenarios en los cuales estas unidades sanitarias se encuentran cerradas bajo llave, una práctica operativa que restringe el libre acceso, toda vez que se requiere de asistencia permanente por parte del personal de la sede para que una persona con discapacidad pueda ingresar y hacer uso del servicio.

Por otra parte, respecto a las baterías de baños comunes que no corresponden al uso exclusivo de personas con discapacidad, se evidenciaron marcadas deficiencias en varios de los escenarios de la muestra. Entre los hallazgos más recurrentes se reportan fallas en el mantenimiento físico y operativo de los componentes, tales como botones de descarga de agua (fluxómetros) fuera de servicio o trabados, duchas fuera de funcionamiento y puertas con cerraduras y pasadores en mal estado que comprometen la privacidad de los usuarios.

Adicionalmente, se constataron servicios sanitarios completamente clausurados debido a afectaciones técnicas de mayor complejidad, específicamente fallas en los sistemas de motobombas que impiden el suministro óptimo de agua, lo cual reduce la capacidad y calidad de atención y afecta las condiciones de habitabilidad e higiene de los complejos deportivos y de servicios.

NUMERAL 27 - Sistemas de Acceso de Seguridad

Para la evaluación del presente numeral se verificó que los puntos de control de ingreso y salida de las instalaciones seleccionadas en la muestra dispusieran de al menos un paso alternativo accesible que permita el tránsito autónomo de usuarios en sillas de ruedas, coches de bebés o personas con movilidad reducida. Asimismo, que en caso de que cuente con lectores de tarjetas, sistemas biométricos o video citófonos estuvieran instalados a una altura adecuada, que además contaran con señales visuales y sonoras de confirmación, debidamente señalizados para garantizar el ingreso seguro y sin discriminación.

Conforme a lo anterior, es importante resaltar que no todos los escenarios o sedes cuentan con controles de acceso restringido en sus entradas. Para aquellos sitios que sí disponen de puertas con control para el ingreso, se constató un cumplimiento favorable al verificar que cuentan con una entrada especial o debidamente adecuada para el acceso de personas con discapacidad o con atención preferencial. Asimismo, se observó que los dispositivos de control biométrico (como los lectores de huella) se encuentran instalados a una altura adecuada y conforme a los rangos de alcance ergonómico exigidos por la norma, facilitando así el registro e ingreso autónomo de estos usuarios.

NUMERAL 41 - Equipos, Controles e Interruptores

Para este numeral se verificó que interruptores de luz, pulsadores de emergencia, tomas de corriente, manijas de puertas y paneles de control en baños (i) estén integrados bajo los principios de diseño universal; (ii) se encuentren en zonas de alcance ergonómico, es decir, que todos los controles manuales e interruptores estén instalados a una altura uniforme y accesible; (iii) que sean mecanismos de accionamiento simple y se puedan operar de manera fácil permitiendo su activación mediante una presión leve con el puño o la palma de la mano; (iv) que cuenten con accesibilidad sensorial presentando un contraste respecto a la superficie de la pared para facilitar su localización a personas con baja visión y (v) que los paneles de emergencia tengan relieve o sistema Braille para garantizar la orientación de usuarios con discapacidad visual.

Al contrastar los elementos existentes en los Parques, CEFES y SuperCADES visitados con los requisitos establecidos en la NTC, se evidenció que en varios de los espacios los dispositivos como interruptores de iluminación, interruptores de emergencia y sistema de descargue en los baños no se encuentran instalados a una altura accesible, superando los rangos ergonómicos que permiten su uso a personas en silla de ruedas o de talla baja.

Asimismo, se identificaron fallas recurrentes en el mantenimiento físico, observándose controles que se encuentran en un estado estético y operativo no presentable con desgastes severos o daños superficiales, o que simplemente no están instalados a pesar de ser requeridos para el funcionamiento del espacio.

Finalmente, se observó una omisión generalizada en el componente de accesibilidad sensorial, toda vez que estos elementos carecen de adaptaciones en sistema Braille o caracteres en relieve, lo cual impide su localización y accionamiento autónomo por parte de la población con discapacidad visual.

NUMERAL 43 - Seguridad y Protección Contra Emergencias y Evacuación para Todos

Frente a este numeral de la NTC 6047 se verificó que todos los sistemas de alarma, equipos de extinción e intercomunicadores de emergencia estén diseñados bajo principios de accesibilidad universal. Esto implica que deben instalarse dentro de los rangos de alcance ergonómico, poseer mecanismos de accionamiento simple para personas con movilidad reducida y contar con una señalización de emergencia táctil, en sistema Braille y de alto contraste cromático, además de sistemas de alerta lumínica para garantizar la orientación y evacuación autónoma de la población con discapacidad visual o auditiva ante un siniestro.

En lo relativo a la evaluación de estos componentes en las instalaciones seleccionadas, se constató que, de manera general, las sedes cuentan con la dotación básica de los elementos de protección dispuestos por la normativa; sin embargo, durante las verificaciones en campo se identificaron puntos específicos donde no se encontró la manguera de emergencia en el gabinete correspondiente, desprotegiendo el área asignada originalmente.

Asimismo, se evidenció un incumplimiento frente a los requisitos técnicos de la norma en lo relacionado con la accesibilidad sensorial, debido a que las sedes carecen por completo de señalización de emergencia táctil y de alto contraste en sus planos de evacuación y rutas de salida, lo cual impide que las personas con discapacidad visual o baja visión puedan orientarse de forma segura ante una situación de riesgo.

NUMERAL 45 - Señalización

Con relación a este numeral se verificaron los sistemas de comunicación visual, táctil y sonora, frente a lo cual la NTC exige que la señalización e información dispuesta para el público sea clara, visible, homologada y fácil de comprender para todas las personas. Para garantizar la accesibilidad universal, determina que las señales indicativas (direccionales, de emergencia, de servicios sanitarios y de oficinas principales) deben incorporar macro caracteres con alto contraste cromático respecto al fondo, pictogramas normalizados y una adecuada iluminación. Asimismo, establece la obligatoriedad de incluir textos en relieve y sistema Braille ubicados a una altura accesible, permitiendo que la población con discapacidad visual o baja visión pueda orientarse y desplazarse de manera totalmente autónoma.

En lo relativo a la evaluación de este numeral, se constató que en la totalidad de los escenarios que fueron objeto de la muestra presentan incumplimiento frente a los criterios de estandarización y accesibilidad universal de la normativa. Durante las verificaciones en campo, se observó que no existe una señalización uniforme entre las sedes, evidenciándose una notable disparidad de criterios visuales y un faltante generalizado de la señalización formal e institucional del IDRD.

Asimismo, se identificaron señales en estado de deterioro y mal estado físico, lo cual afecta la imagen institucional y dificulta la legibilidad. Estas deficiencias se suman a la ausencia total de sistemas táctiles (como el sistema Braille y macro tipos en relieve) para la identificación de áreas esenciales, configurando una barrera arquitectónica y comunicativa que impide la orientación autónoma, fluida y segura de las personas con discapacidad visual o baja visión en los Parques, CEFES y SuperCADES visitados.

1.2. Aspectos logrados

- Cumplimiento de los criterios de diseño universal y accesibilidad física en los CEFES y SuperCADES visitados, específicamente en lo relacionado con espacios de circulación y maniobra que garantizan que los usuarios, incluyendo aquellos con movilidad reducida, puedan realizar desplazamientos autónomos, giros y cambios de dirección de manera fluida, segura y sin interferencias ni obstáculos significativos en las áreas de tránsito general.
- Cumplimiento de los criterios de accesibilidad e inclusión en la Unidad de Ciencias Aplicadas al Deporte (UCAD) ubicada en el Parque Recreodeportivo El Salitre, toda vez que las áreas de recepción, atención al usuario y los flujos de circulación interna se encuentran adaptados y acondicionados de acuerdo con lo requerido por la NTC 6047, garantizando un entorno accesible, seguro y digno que facilita el ingreso, orientación y desplazamiento de las personas con discapacidad que asisten a los servicios que presta esta unidad.

1.3. Fortalezas

- Se destaca el nivel de apropiación, liderazgo y compromiso institucional por parte de los funcionarios y colaboradores a cargo de la administración y atención a la ciudadanía en los Parques, CEFES y SuperCADES visitados.
- Conocimiento profundo por parte de los administradores en relación con la infraestructura a su cargo, así como destacada orientación hacia la mejora continua y el servicio al ciudadano. Se resalta especialmente que, a pesar de canalizar de manera reiterada y oportuna los

requerimientos técnicos y de mantenimiento ante las áreas competentes del IDRD, el personal de administración gestiona e implementa de forma proactiva acciones correctivas por iniciativa propia. Esta labor denota un alto grado de resiliencia y compromiso con el fin de optimizar permanentemente las condiciones de atención y accesibilidad para los usuarios del Instituto.

1.4. Oportunidades de mejora

- Planificar y ejecutar un análisis técnico y detallado respecto a las condiciones actuales de accesibilidad física y arquitectónica en la totalidad de los Parques, CEFES y SuperCADES donde se brinda atención y servicios a la ciudadanía, con fundamento en los requisitos de la NTC 6047-2013, así como en los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.
- Estructurar y formalizar un cronograma de intervención orientado a dar respuesta oportuna y celeridad a los requerimientos técnicos, de mantenimiento y de adecuación en infraestructura que son reportados de manera recurrente por las administraciones de los parques y CEFES, incluyendo la definición de metas físicas, responsables y tiempos máximos de ejecución que atiendan a la capacidad instalada y la disponibilidad presupuestal de la Entidad.
- Diseñar, formalizar e implementar un único lineamiento de señalización e imagen institucional aplicable a la totalidad de los Parques, CEFES y SuperCADES en los que el IDRD presta atención y servicios a la ciudadanía, buscando garantizar el cumplimiento de la normativa vigente sobre accesibilidad universal, inclusión y diseño universal, así como unificar la identidad visual del Instituto.
- Estructurar e incorporar, de manera obligatoria y transversal en los pliegos de condiciones y estudios previos de los nuevos procesos de contratación destinados a la construcción y al mantenimiento preventivo y correctivo de los parques y CEFES, obligaciones contractuales específicas que aseguren la preservación, ajuste y restauración de las condiciones de accesibilidad física de los escenarios de acuerdo con los requisitos de la NTC 6047-2013.

1.5. Riesgos materializados

Como resultado del análisis realizado en el marco de la evaluación independiente a la Gestión de Servicio a la Ciudadanía, no se identificaron riesgos materializados.

1.6. Hallazgos

H1. Cumplimiento de requisitos de accesibilidad al medio físico - espacios de servicio al ciudadano NTC 6047 de 20163

De acuerdo con la normatividad vigente¹, la Entidad debe disponer y garantizar que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción con el ciudadano sea accesible y suficiente para satisfacer las necesidades del servicio, así como cumplir los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047 "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos", orientados a garantizar el acceso, uso, permanencia y evacuación segura de todas las

¹ Artículo 2.1.1.2.2.3. del Decreto Nacional 1081 de 2015, Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, artículos 71 y 273 del Decreto Distrital 640 de 2025 y Manual de Servicio a la ciudadanía del Distrito Capital V2.

personas, especialmente aquellas con discapacidad o movilidad reducida.

Como resultado de la presente evaluación independiente se evidenció que, aunque la infraestructura de Parques, CEFES y SuperCADES dispone de algunos elementos orientados a facilitar la accesibilidad, persisten incumplimientos frente a los requisitos establecidos en la NTC 6047 de 2013, relacionados con:

- Espacios de aproximación y maniobra con obstáculos o superficies deterioradas que limitan la movilidad de personas usuarias de silla de ruedas.
- Rampas con anchos insuficientes para garantizar una circulación accesible.
- Ausencia o discontinuidad de pasamanos.
- Módulos de atención en todos los CEFES con alturas que superan el estándar y dificultan su uso por personas con movilidad reducida.
- Falta de demarcación y señalización prioritaria en áreas de espera.
- Ausencia de ayudas técnicas y señalización accesible en auditorios y salas de reuniones.
- Deficiencias en unidades sanitarias accesibles por ausencia de barras de apoyo o restricciones para su uso.
- Controles, interruptores y dispositivos ubicados fuera de los rangos ergonómicos establecidos.
- Ausencia generalizada de señalización táctil, sistema Braille, textos en relieve y elementos de accesibilidad sensorial en rutas de evacuación, ascensores, señalización institucional y demás componentes de orientación para personas con discapacidad visual.

Adicionalmente, se evidenciaron deficiencias de mantenimiento en diversos elementos de infraestructura, mobiliario, señalización y servicios sanitarios que afectan las condiciones de accesibilidad y seguridad de los usuarios.

Lo anterior, evidencia debilidades en la planeación, implementación, seguimiento y control de las condiciones de accesibilidad universal exigidas por la NTC 6047 de 2013; así como insuficiencia de acciones de adecuación y mantenimiento de la infraestructura física y ausencia de mecanismos efectivos para verificar el cumplimiento integral de los requisitos de accesibilidad física, comunicativa y sensorial en los parques y escenarios administrados por la Entidad.

Las situaciones identificadas reducen la accesibilidad, seguridad, autonomía e inclusión de las personas con discapacidad, especialmente aquellas con movilidad reducida o discapacidad visual, generando barreras para el acceso y uso de los servicios ofrecidos por el IDRD, lo que puede incrementar el riesgo de accidentes, afectar la calidad de la atención al ciudadano y exponer a la Entidad a procesos, indagaciones, investigaciones y/o sanciones por el incumplimiento de la normatividad Distrital y Nacional en materia de accesibilidad al medio físico.

2. OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Verificar que el IDRD, en sus diferentes sedes y puntos de atención al ciudadano, preste sus servicios en términos de oportunidad, calidez y calidad, logrando la satisfacción del usuario.

2.1. Resultados de la Prueba y Análisis

Para el desarrollo de este objetivo, el Equipo Evaluador revisó los lineamientos emitidos por la Entidad en relación con la prestación de los servicios institucionales, verificó los canales de interacción, acceso y divulgación de información, evaluó la prestación de servicios en parques y escenarios así como en los programas de recreación y deporte, aplicó pruebas con los usuarios a través de encuestas, realizó visitas como cliente incognito y revisó las encuestas aplicadas por el IDRD para evaluar el servicio prestado.

A continuación, se detalla la metodología utilizada para verificar el cumplimiento del objetivo propuesto:

Imagen No. 5. Esquema Metodológico de Evaluación del Servicio



Fuente: Elaboración OCI

Atendiendo el esquema anterior, a continuación, se presentan los resultados obtenidos para este objetivo:

LINEAMIENTOS INTERNOS

- **Protocolos y Lineamientos**

Se verificó que el IDRD cuenta con diferentes documentos y lineamientos para la prestación del servicio en los puntos de atención, cuya aplicación está a cargo de diferentes dependencias del Instituto, así:

Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía (ORIC)

- Manual de Servicio a la Ciudadanía que establece actividades orientadas a que la atención y orientación brindada sea de calidad, oportuna, eficaz, eficiente, transparente, digna e igualitaria, en los diferentes canales de atención utilizados por el IDRD. Este lineamiento atiende la normatividad sobre servicio y atención a la ciudadanía e incluye los protocolos de atención definidos en esta: enfoque diferencial, atención a personas con discapacidad, atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica, atención a personas víctimas del conflicto

armado, entre otros.

- Procedimiento de Verificación de Perfiles en el Portal Ciudadano que establece actividades para verificar el perfil de los ciudadanos que se registran en el Portal Ciudadano, con el fin de tramitar su inscripción.

Con ocasión de la creación de la ORIC en la estructura organizacional del IDRD y de la reclasificación al nivel estratégico del proceso relacionado con servicio a la ciudadanía, esta dependencia se encuentra actualizando la documentación del proceso *Gestión de Relacionamento Integral con la Ciudadanía*; razón por la cual, aún se registran documentos asociados a la denominación anterior del mismo, por lo que se recomienda continuar y agilizar esta gestión.

Subdirección Técnica de Construcciones (STC)

Esta Subdirección utiliza apéndices sociales y planes de gestión social para ser aplicados en los contratos de obra, los cuales son formulados por el contratista e incluyen la programación de acciones orientadas a garantizar la atención a la ciudadanía y considerar sus ideas y necesidades.

Con el fin de verificar los documentos en mención se seleccionó uno de los cuatro contratos que vigentes al momento de ejecutar esta evaluación (CTO. 3232-2023 Velódromo Gibraltar), el cual establece los lineamientos para involucrar a la comunidad en el proceso de construcción, asegurando que sus inquietudes sean atendidas de manera efectiva. A continuación, se describen los contenidos del apéndice y plan de gestión social de este contrato:

Tabla No. 3. Contenidos de los documentos utilizados por STC

DOCUMENTO	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
APENDICE	Objetivos de Participación Ciudadana	Establece la importancia de involucrar a la comunidad en el proceso de toma de decisiones.
	Acciones de Información	Detalla cómo se llevarán a cabo reuniones informativas y la entrega de material para mantener a la comunidad actualizada sobre el proyecto.
	Identificación de Impactos	Incluye la valoración de impactos sociales y ambientales, así como estrategias para su mitigación.
	Comités de Participación Ciudadana	Proporciona lineamientos para la formación y funcionamiento de comités que representen a la comunidad.
PLAN DE GESTIÓN SOCIAL	Estrategias de Comunicación	Define cómo se comunicará el avance del proyecto a la comunidad, asegurando el uso de un lenguaje inclusivo.
	Programas de Atención a la Comunidad	Establece mecanismos para la atención de quejas, sugerencias y reclamos (PQRS).
	Capacitación y Talleres	Incluye actividades formativas para la comunidad sobre el uso y mantenimiento de las obras.
	Evaluación y Seguimiento	Detalla cómo se evaluarán las acciones realizadas y se dará seguimiento a los compromisos adquiridos durante el proyecto.

Fuente: Elaboración OCI

Subdirección de Recreación y Deporte (STRD)

Esta dependencia cuenta con protocolos y lineamientos para la prestación del servicio en cada uno de los programas ofertados en materia de recreación y deporte, dadas las particularidades metodológicas.

- **Capacitaciones**

De acuerdo con la información recopilada, se evidenció el desarrollo de diferentes estrategias para capacitar y brindar orientación al personal que atiende e interactúa con los ciudadanos en los parques y escenarios, SuperCADES y a través de la ejecución de los programas de recreación y deporte, así:

Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía (ORIC)

Esta dependencia adelanta procesos de capacitación y fortalecimiento de competencias para funcionarios y colaboradores en temas de atención y servicio a la ciudadanía, lenguaje claro, protocolo de atención, gestión de PQRDS, criterios de calidad, manejo del Portal Ciudadano y lineamientos sobre los diferentes canales de atención institucional.

Subdirección Técnica de Parques (STP)

El área de Administración de Escenarios que hace parte de la STP implementa una estrategia de inducción para administradores suministrándoles, vía correo electrónico, el protocolo de aprovechamiento económico, la cartografía del parque e información sobre los canales de trámite interno, dicha estrategia se complementa con programas de capacitación en atención a la comunidad, atención de PQRDS y actualización de la documentación del sistema de gestión (formatos y procedimientos).

Es importante indicar que en los parques y escenarios en los cuales no se cuenta con personal de la ORIC, la atención a la ciudadanía recae en los administradores y auxiliares, quienes fueron entrevistados en el curso de esta evaluación verificándose que conocen la oferta de servicios del Instituto, el Portal Ciudadano y el procedimiento para dar trámite a PQRDS; sin embargo, se identificó un desconocimiento generalizado sobre el uso de la APP ViveIDRD. Adicionalmente, en algunas visitas se observó que la atención inicial la realiza el personal de seguridad, quienes actúan con cordialidad y remiten la información según los lineamientos internos.

Es oportuno destacar que los administradores y auxiliares de parques y escenarios no solo brindan una atención ciudadana eficiente y oportuna, sino que demuestran un alto nivel de compromiso institucional y sentido de pertenencia, observándose que más allá de sus funciones y obligaciones asignadas, este personal ejecuta de manera proactiva labores complementarias de custodia, preservación y optimización de la infraestructura física, apropiándose del cuidado integral de los escenarios para garantizar que se encuentren en óptimas condiciones para el disfrute de la comunidad.

Subdirección Técnica de Recreación y Deporte (STRD)

No se evidenció que el personal de la Subdirección Técnica de Recreación y Deportes reciba capacitaciones en temas relacionados con atención y servicio a la ciudadanía, lenguaje claro, protocolo de atención, gestión de PQRDS y demás temáticas abordadas por otras dependencias.

CANALES Y DIFUSIÓN

- **Canales Virtuales**

El IDRD ha implementado diversas herramientas y canales digitales que facilitan la interacción con

la comunidad y optimizan la gestión y divulgación de su oferta de servicios. Entre los principales canales virtuales de comunicación y difusión de información institucional se encuentran:

- a. *Portal web institucional* en el que se publica información relacionada con programas, convocatorias, actividades, noticias, eventos y demás contenidos de interés para la ciudadanía.
- b. *Redes sociales oficiales del IDRD* utilizadas para divulgar campañas, servicios, eventos, convocatorias y contenidos pedagógicos mediante formatos gráficos, audiovisuales y transmisiones digitales.
- c. *Aplicación móvil Vive IDRD* desarrollada en coordinación con la Oficina de Transformación Digital y Tecnología de la Información, a través de la cual se comparte información sobre actividades, programas y servicios institucionales.
- d. *Correo electrónico institucional* empleado para la difusión de información segmentada dirigida a públicos específicos y grupos de interés.
- e. *Canales institucionales de WhatsApp* utilizados para ampliar el alcance de la información relacionada con eventos, actividades y contenidos de interés para diferentes audiencias.
- f. *Grupo institucional de WhatsApp para medios de comunicación* mediante el cual se distribuyen boletines de prensa, materiales audiovisuales, agendas de voceros y contenidos informativos dirigidos a medios comunitarios, locales, nacionales e internacionales, con el propósito de fortalecer la difusión de la información institucional. Este canal es administrado exclusivamente por el Coordinador de Prensa y la Oficina Asesora de Comunicaciones.

De acuerdo con lo anterior se verificaron los siguientes canales de comunicación y difusión institucional:

Portal web institucional

En relación con este canal se identificaron características y funcionalidades relacionadas con su diseño, navegación, servicios disponibles, accesibilidad a la información, mecanismos de interacción con la ciudadanía, compatibilidad móvil y accesibilidad web, así:

1. Diseño y navegación

- Interfaz amigable con una estructura intuitiva que facilita la navegación y la localización de la información requerida por los usuarios.
- Secciones claramente definidas cuya organización de contenidos permite identificar de manera rápida los servicios y programas ofrecidos por la Entidad.

2. Servicios disponibles

- Portal Ciudadano a través del cual es posible realizar trámites en línea, como la solicitud de alquiler de escenarios y espacios deportivos y recreativos, contribuyendo a la eficiencia de los procesos y reduciendo la necesidad de desplazamientos presenciales.
- Información sobre actividades y eventos que integran la programación institucional, facilitando la participación de la ciudadanía en las diferentes iniciativas desarrolladas por el IDRD.

3. Accesibilidad de la información

- Transparencia institucional ya que el portal dispone de espacios para la publicación de informes de gestión, presupuestos y demás documentos de interés público, facilitando el control social.
- Noticias y actualizaciones sobre los programas, proyectos e iniciativas institucionales.
- Material de apoyo que incluye videos informativos y tutoriales sobre el uso y manejo de herramientas como el Portal Ciudadano y el Sistema Bogotá Te Escucha.

4. Interacción con la ciudadanía

- Canales de comunicación dispuestos a través de formularios y mecanismos de contacto para la recepción de consultas, solicitudes y sugerencias por parte de la ciudadanía.
- Integración con redes sociales institucionales a través de enlaces, permitiendo el seguimiento de información en tiempo real y una mayor interacción con los usuarios.

5. Compatibilidad móvil

El portal se encuentra adaptado para su consulta desde teléfonos inteligentes y tabletas, facilitando el acceso a la información en cualquier momento y lugar.

6. Accesibilidad web

El portal aplica la mayoría de los elementos de accesibilidad web dispuestos en la normatividad; sin embargo, carece de un botón o menú especializado que facilite la navegación de personas con discapacidad visual, auditiva o cognitiva; situación que podría limitar el acceso efectivo a la información y a los servicios ofrecidos por la entidad en este canal virtual; por lo que se recomienda evaluar e implementar mecanismos que fortalezcan el cumplimiento de los criterios de accesibilidad digital establecidos en la normatividad vigente, en especial la Ley 1618 de 2013.

Por otra parte, se resalta la información publicada en el portal WEB sobre de las obras en ejecución, categorizadas por localidad y un tablero de datos donde se observa el parque a intervenir, la firma contratante y su interventoría, el objeto del contrato, costos, fechas de inicio y terminación, porcentajes de ejecución tanto en obra, diseño y financiero, información necesaria para que la ciudadanía observe los avances de las obras y la datos del contrato para cualquier requerimiento de control ciudadano.

Redes sociales institucionales

Las redes sociales oficiales del IDRD (Facebook, Instagram, TikTok y X) constituyen un canal estratégico para la divulgación de información y el fortalecimiento de la comunicación con la ciudadanía. A través de estas plataformas se comparten actividades, eventos deportivos, programas recreativos, campañas institucionales y noticias de interés.

Asimismo, estos espacios fomentan la participación ciudadana mediante la interacción directa con los usuarios, quienes pueden comentar, compartir experiencias y mantenerse informados sobre las iniciativas promovidas por la entidad, de esta manera, el IDRD amplía el alcance de su gestión y fortalece su relacionamiento con la comunidad.

Aplicación móvil Vive IDRD

El IDRD ha desarrollado la aplicación móvil ViveIDRD diseñada para ofrecer a los ciudadanos una experiencia más dinámica y directa en la consulta de actividades, eventos y servicios institucionales. A través de esta herramienta es posible acceder a información actualizada sobre la oferta deportiva y recreativa, así como gestionar procesos relacionados con la reserva de espacios y escenarios; sin embargo, durante el desarrollo de la evaluación independiente realizada se identificó que la aplicación no ha sido suficientemente divulgada ni socializada al interior de la Entidad, especialmente entre funcionarios, colaboradores, administradores y auxiliares de parques y escenarios, así como en algunos SuperCADE.

Dado lo anterior y teniendo en cuenta el potencial de la aplicación para facilitar el acceso a los servicios institucionales, se recomienda fortalecer las estrategias de promoción y capacitación relacionadas con esta herramienta.

Canales de WhatsApp

Durante las visitas realizadas se evidenció la creación y utilización de grupos y canales de WhatsApp en parques y escenarios como mecanismo para promover e informar sobre los servicios ofertados por el IDRD, esta iniciativa ha demostrado ser efectiva para la divulgación de actividades, el acercamiento con la ciudadanía y la promoción de la oferta deportiva y recreativa; No obstante, se considera pertinente que la Oficina Asesora de Comunicaciones establezca, documente y divulgue lineamientos institucionales para la creación, administración y uso de estos canales, con el fin de garantizar criterios uniformes de comunicación, protección de datos, manejo de información y representación institucional, toda vez que se originan en el parque y/o escenario a iniciativa del administrador y la comunidad usuaria.

- **Divulgación**

En el marco de las visitas realizadas se observó que los colaboradores que prestan sus servicios en los diferentes puntos de atención al ciudadano utilizan volantes impresos como estrategia para informar y atraer a la ciudadanía a los diferentes servicios y programas ofertados por el IDRD, siendo esta una iniciativa a resaltar dada la proactividad del personal, por lo cual se recomienda fortalecer estas acciones alineándolas a los criterios técnicos estandarizados por la Entidad, en cuanto a identidad visual uniforme, formato, contenido y calidad.

Aunado a lo anterior, conviene establecer de forma conjunta la información mínima obligatoria que debe contener estos elementos informativos, tales como canales oficiales de PQRDS, vigencias de los programas, logos institucionales actualizados y lenguaje ciudadano, así como tener presente el manual de imagen y los lineamientos de servicio al ciudadano de la Entidad, para garantizar homogeneidad y transparencia en la información suministrada al usuario.

INFRAESTRUCTURA Y VALOR

- **Mantenimiento de Parques y Escenarios**

En el marco de las visitas realizadas a los parques y escenarios administrados por la Entidad, se evidenciaron diversas situaciones que podrían afectar la prestación del servicio a la ciudadanía,

principalmente relacionadas con necesidades de mantenimiento de la infraestructura y los espacios.

De acuerdo con la información suministrada por los administradores, estas necesidades han sido reportadas oportunamente mediante las solicitudes correspondientes; sin embargo, en algunos casos no se ha evidenciado una atención oportuna que permita su solución. A continuación, se presentan los casos más relevantes identificados durante las visitas:

Tabla No. 4. Casos relevantes relacionados con mantenimiento de infraestructura para el servicio

PARQUE SAN ANDRES	
	<p>Al visitar el Parque San Andrés, se encontraron debilidades en el mantenimiento de las motobombas, para lo cual, se solicitó por medio de correo electrónico del 9 de junio del 2026, las acciones correctivas frente a estos inconvenientes encontrados. La STP informó que se realizaron arreglos en dos momentos de las bombas del parque San Andrés, no obstante, al momento de la visita realizada por la OCI, se evidenció que las motobombas presentan deficiencias por lo cual no se encontraban en funcionamiento.</p>
	<p>En el marco de la visita realizada al parque San Andrés, se evidenció una planta eléctrica sin uso, frente a lo cual se indagó sobre su operación concluyendo que la misma nunca ha estado en funcionamiento y, por consiguiente, no ha sido objeto de mantenimiento. En virtud de lo anterior, al momento de la visita no fue posible determinar si la planta eléctrica funciona o no. Dado el caso observado se elevó solicitud a la Subdirección Técnica de Parques, sin recibir respuesta.</p>
	<p>Durante la visita realizada al parque, se evidenció que el sistema de iluminación de la cancha de fútbol, recientemente puesto en funcionamiento, presentaba fallas en su operación. Debido a esta situación, se solicitó información a la STP la cual informó que el 25 de mayo de 2026 se atendió una emergencia eléctrica relacionada con dicho sistema. No obstante, teniendo en cuenta que la iluminación corresponde a una instalación de reciente implementación, se recomienda realizar una revisión técnica integral que permita identificar las causas de las deficiencias presentadas y garantizar su adecuado funcionamiento.</p>
CEFE FONTANAR DEL RIO - Cubierta	
	<p>En la visita realizada al CEFE Fontana del Rio se evidenció deterioro en la cubierta del restaurante, por lo cual, se solicitó información a la Subdirección Técnica de Parques, quienes informan que bajo el contrato de obra de mantenimiento 3661-2025, no se tiene contemplado dentro de su objeto y alcance la intervención de la estructura de la cubierta del restaurante, teniendo en cuenta que se requiere de un estudio de vulnerabilidad que se sale del alcance contractual.</p> <p>Adicionalmente, para el mismo tema la subdirección Técnica de Construcciones informó que existe un trámite de requerimiento de estabilidad de obra, para ver si se puede atender por estabilidad. Este daño del techo fue porque en los diseños se previó una ventilación natural adecuada y el vapor de la calefacción de las piscinas y los tratamientos que se utilizan causa una condensación de oxidación a la estructura.</p>

PARQUE LA GAITANA



Al realizar la visita al parque la Gaitana se evidenciaron deficiencia en los baños, toda vez que los mismos se encuentran fuera de servicio, La Subdirección Técnica de Parques informa que mediante contrato de obra de mantenimiento 3661-2025, se realizará el diagnóstico y atención de emergencia de requerirse y mediante contrato de obra de mantenimiento 3661-2025.

PARQUE EDUARDO SANTOS



En la visita realizada al parque Eduardo Santos, se evidenció la presencia de la iglesia o el monumento llamado la María, el cual, se encuentra abandonado y se encuentra alejado al parque; dicha iglesia se encuentra cerrada por posible riesgo de derrumbe, motivo por el cual el parque tiene cerrado el parque infantil, cuyos usuarios son los niños, dicha medida se tomó con el fin de evitar un posible accidente, sin embargo, el parque no cuenta con más escenarios para la recreación de los niños (Columpios, rodaderos entre otros), afectando así el servicio dirigido a esta población.

Fuente: Elaboración OCI

• Programas de Recreación y Deporte

La Subdirección Técnica de Recreación y Deporte - STRD lidera la ejecución de diversos programas y servicios orientados al beneficio de la ciudadanía, resaltando que la mayoría de esta oferta institucional se brinda de manera gratuita, salvo el servicio de la *Escuela de Iniciación y Formación en la Natación*, que tiene un costo de \$96.500 y se presta en los CEFES como Curso de Natación Escuelas Deportivas "*Deporte de 0 a 100*" en 8 sesiones por mes para edades entre 5 y 75 años.

Asimismo, con el fin de descentralizar los servicios y asegurar cobertura en Bogotá, la ejecución de estos programas se desarrolla en su gran mayoría dentro de los parques y escenarios administrados por el Instituto, dicha estrategia operativa aprovecha la infraestructura pública de la Entidad para promover el sano esparcimiento, la actividad física y la apropiación comunitaria en las diferentes localidades de Bogotá. Estos servicios y programas se desarrollan a través de los proyectos de Inversión 8155 – Bogotá se Activa, 8159 – Formación Integral y 8154 - Bogotá Deportiva.

En las visitas realizadas a los parques y escenarios se entrevistaron y evaluaron los servicios que se prestan, como: Escuela de la Bici, Actividad Física – Personas Mayores, en movimiento de 0 a 5, Jornada Escolar Complementaria, Escuela de Iniciación y Formación en la Natación, entre otros. Los programas prestados por la STRD se desarrollaron de manera efectiva y sin contratiempos, garantizando que los servicios se suministren de acuerdo con los procedimientos establecidos. La participación de la ciudadanía evidenció alto nivel de interés y compromiso con las actividades ofrecidas.

EXPERIENCIA DE SERVICIO

• Atención a la Ciudadanía

Se verificaron los mecanismos, canales y puntos de atención dispuestos por el Instituto para la recepción y gestión de PQRDS, con alcance a la gestión realizada por la Subdirección Técnica de Construcciones (STC) y la Oficina de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía (ORIC), teniendo en cuenta las particularidades operativas de cada dependencia y los diferentes canales habilitados para la interacción con la ciudadanía, de igual manera se analizaron los mecanismos implementados en el marco de los contratos de estudios, diseños y ejecución de obras, a través de los cuales se garantiza la atención y el suministro de información relacionada con los proyectos que adelanta la Entidad.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la verificación sobre este aspecto, así:

Puntos de Atención

Subdirección Técnica de Construcciones (STC)

Esta dependencia presta servicio de atención a la ciudadanía a través de canales y puntos de servicio habilitados en el marco de los contratos de estudios, diseños y ejecución de obras, mediante los cuales se reciben, tramitan y gestionan preguntas, quejas, reclamos y solicitudes de información, en cumplimiento de la normativa vigente. Estos puntos de atención son operados por residentes sociales de los consultores y contratistas, en cumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas. Al momento de ejecución de esta evaluación independiente, se encuentran habilitados en los contratos No. 3203-2023, 3232-2023, 3775-2025 y 3748-2025.

- En el contrato 3203-2023 se evidencia dirección, teléfono, correo electrónico y horario del punto de atención al ciudadano.
- En el contrato 3232-2023 la atención al ciudadano se realiza de manera virtual y presencial, indicando horario de atención, número de celular, WhatsApp y correo electrónico dirección física y nombre de la profesional del punto de atención.
- En los contratos No. 3748 y 3775 de 2025 – Proyecto 8 parques – grupo 1 y 2 se relacionan la Línea telefónica / WhatsApp, correo electrónico y horario de atención al ciudadano.

Con el fin de evaluar la calidad de la atención brindada en los puntos de servicio al ciudadano asociados a los contratos antes mencionados, se realizaron ejercicios de “*Cliente Incógnito*” a través del canal de WhatsApp, evidenciando que la atención suministrada por el personal contratista es clara, oportuna, cordial, proporciona respuestas acordes a las solicitudes ciudadanas y promueve la participación de la comunidad en los comités y espacios de socialización destinados a informar sobre el avance y la ejecución de las obras.

Dado que la STC atiende ciudadanos en el marco de los contratos de obra e interventoría, resulta necesaria la articulación de estas actividades con la ORIC, con el fin de garantizar la integridad, trazabilidad y consolidación de la información generada, así como su incorporación a los reportes estadísticos e informes institucionales sobre la gestión de PQRDS.

Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía (ORIC)

En relación con la atención ciudadana prestada por la ORIC en los puntos de atención ubicados en los SuperCADE y CEFES, se observó que dicha oficina cuenta con un equipo de 13 colaboradores que operan mediante un esquema de rotación por turnos, quienes brindan orientación e información a la ciudadanía sobre los servicios ofrecidos en los CEFES, de acuerdo con el punto de atención asignado, así como sobre la oferta institucional del IDRD en general y apoyan a los usuarios en los procesos de registro y actualización de información en el Portal Ciudadano y en la aplicación ViveIDRD, facilitando el acceso a los servicios y programas de la Entidad.

De acuerdo con lo anterior, se evidenció en visita realizada al CEFE Fontanar del Río la atención brindada por parte de los colaboradores, tal como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen No. 6. Punto de Atención CEFE Fontanar del Río



Fuente: propia OCI

De igual manera con el fin de evaluar el cumplimiento de la normatividad, los parámetros establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V2 y los principios del servicio, que se encuentran fundamentados en el artículo 6 del Decreto Distrital 640 de 2025 para las personas que atienden ciudadanía en estos puntos de atención, se valoraron los siguientes criterios en las visitas realizadas por el equipo evaluador:

Presentación Personal y del Puesto de Trabajo: En términos generales, se observó el cumplimiento de los estándares de presentación en todos los SuperCADES y CEFES visitados. El personal utiliza correctamente el uniforme asignado y porta el carné institucional en un lugar visible para la ciudadanía.

Protocolo de Atención y Enfoque Diferencial: Mediante indagación y observación, se verificó el cumplimiento de las pautas de interacción por parte del personal de atención. Se constató que evitan el uso de términos diminutivos o de confianza inapropiados (ej. "mamita", "mi amor"), dirigiéndose a los usuarios anteponiendo los términos "Señor" o "Señora". Asimismo, se observó respeto por la identidad de género, utilizando el nombre suministrado por la persona y empleando un lenguaje claro durante la atención en general.

Gestión Operativa: Ante una queja o reclamo verbal de un usuario en el parque, el personal demostró capacidad de argumentación basada en las normas y procesos de la Entidad, de igual forma se observó que se atiende con serenidad y sin confrontaciones.

Accesibilidad en Medios Electrónicos, Sitios Web y Contenidos Digitales: Se evidenció el conocimiento sobre el manejo de las herramientas para la prestación de los servicios como Sitio WEB del IDRD y Portal Ciudadano, sin embargo, en 2 de los 4 SuperCADES visitados no conocían la aplicación App ViveIDRD.

Registro de Atención a Personas: Se dispone de un registro o sistema de información que permite caracterizar de forma diferencial la presencia de usuarios de grupos étnicos para la toma de decisiones y adecuar los programas recreativos de forma sociocultural en un futuro.

Ambiente físico en la zona de atención: se observó en general que la limpieza, control de ruido, humedad, ventilación e iluminación son óptimas y confortables tanto para el personal de la Entidad como para la ciudadanía.

IMPACTO Y PERCEPCIÓN

- **Encuestas de Satisfacción al Usuario**

Con el propósito de evaluar los mecanismos implementados por el IDRD para medir la percepción y satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios, programas, escenarios y proyectos ejecutados por la Entidad, se realizó la revisión de las encuestas y estudios de satisfacción desarrollados por las diferentes dependencias durante las vigencias 2025 y 2026.

Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía - ORIC

En 2026 esta dependencia acompañó a la STRD en el ajuste y consolidación de los resultados de la encuesta de satisfacción sobre el servicio de alimentación deportiva tras un hallazgo de la Contraloría de Bogotá; actualmente, la encuesta está disponible en la página WEB institucional y los resultados comenzarán a publicarse a partir del segundo semestre de 2026.

De otra parte, acompañó el diseño del formulario de la encuesta de satisfacción sobre la comunicación interna que circuló en la intranet y elaboró un instrumento para evaluar la satisfacción en distintos escenarios de relacionamiento del IDRD, el cual fue socializado con la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Actualmente, el IDRD cuenta con la encuesta de satisfacción que se encuentra publicada en la página www.idrd.gov.co >> menú atención y servicios a la ciudadanía >> sección Encuesta de satisfacción IDRD. Allí se encuentra disponible tanto el enlace como el QR que dirige al instrumento.

Subdirección Técnica de Construcciones - STC

La STC realizó una encuesta en enero de 2026 en coordinación con el contratista Consorcio Parques SCE, la cual tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de la comunidad respecto a las obras de mejoramiento integral, construcción y adecuación del Parque Lineal Ambiental - Unidad de Paisaje 3. De acuerdo con los datos suministrados, la encuesta fue diligenciada por 165 personas, principalmente vecinos y usuarios mayores de 14 años, arrojando una percepción mayoritariamente positiva por parte de la ciudadanía, como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen No. 7. Resultados Encuesta Obra Parque Lineal Ambiental - Unidad de Paisaje 3



Fuente: Elaboración OCI

El análisis de la información permitió identificar métricas y percepciones que requieren atención prioritaria; el aspecto con mayores niveles de inconformidad es la seguridad, que, según lo manifestado por la comunidad, se asocia principalmente a la presencia de habitantes de calle y al consumo de sustancias psicoactivas en el entorno de los parques.
Subdirección Técnica de Parques - STP

La STP NO programó la ejecución de encuestas de satisfacción de usuarios en 2025; sin embargo, para 2026 incluyó en el Plan Operativo Anual una actividad de medición con periodicidad trimestral y alcance a la infraestructura, accesibilidad, usos y prestación de servicio de los parques Alta Blanca, CEFE Fontanar Del Río, Fontanar Del Río, Gilma Jiménez (Las Margaritas) y Parque De Los Novios.

Con respecto a la encuesta realizada para el primer trimestre, se evidenció que la misma tuvo cobertura a 22 usuarios recurrentes de los escenarios y, según los resultados, la frecuencia de asistencia se distribuye principalmente en actividades semanales; sin embargo, desde la perspectiva de evaluación se considera que este tamaño de muestra no es representativo frente al volumen de usuarios que visitan los parques y escenarios.

Ahora bien, en relación con los resultados sobre la satisfacción de los usuarios de acuerdo con las encuestas aplicadas por la STP, se analizaron los aspectos referentes a la atención del personal de administración, el estado de las zonas verdes y el personal de aseo y mantenimiento, identificando lo siguiente:

Imagen No. 8. Cantidad de usuarios satisfechos por aspecto verificado



Fuente: Elaboración OCI

Subdirección Técnica de Recreación y Deporte - STRD

La STRD realizó un estudio para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de recomendaciones de actividad física en los proyectos de inversión 8154, 8155 y 8159, mediante una muestra de 6.222 usuarios encuestados entre el 15 de octubre y el 15 de diciembre de 2025, arrojando los siguientes resultados:

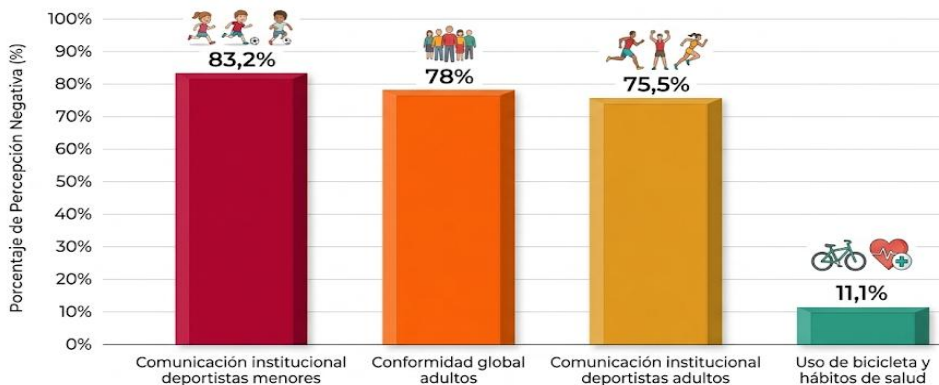
Imagen No. 9. Resultados Encuesta de satisfacción programas STRD



Fuente: Elaboración OCI

En relación con los indicadores que obtuvieron resultados de percepción negativa, el estudio identificó puntos críticos que requieren atención institucional, tal como se muestran en la siguiente gráfica:

Imagen No. 10. Evaluación de satisfacción - Percepción negativa



Fuente: Elaboración OCI

De acuerdo con los resultados de las encuestas realizadas se solicitó información relacionada con la formulación de planes de mejoramiento derivados de los aspectos negativos, para lo cual se indicó que actualmente no se han formulado acciones para la atención y cualificación del servicio en estos temas.

2.2. Aspectos logrados

- Expansión en la capacidad de atención a la ciudadanía mediante la consolidación del servicio en los CEFES y cobertura total del ecosistema de SuperCADE. Esta ampliación garantiza una presencia institucional en puntos estratégicos de la ciudad, optimizando la accesibilidad, reduciendo barreras de atención y descentralizando los servicios para el beneficio directo de los usuarios.
- Ejecución periódica de programas de formación dirigidos al personal de la ORIC en temas de atención a la ciudadanía. Esta estrategia ha fortalecido las competencias técnicas, elevando la

capacidad de resolución en el primer contacto, estandarizando la información brindada, lo que impacta directamente en la eficiencia institucional y en la mejora de la percepción y satisfacción del usuario.

- Implementación sistemática de encuestas de satisfacción tanto en la ORIC como en los diferentes procesos misionales de la Institución. Estas mediciones permiten capturar de manera oportuna la percepción del usuario, generando datos que retroalimentan los servicios que se prestan a la ciudadanía en general.
- Los resultados consolidados de las encuestas y mediciones aplicadas de manera transversal en la ORIC y en los procesos misionales reflejan, mayoritariamente, una percepción positiva por parte de la ciudadanía. El registro sostenido de elevados índices de satisfacción convalida la pertinencia y calidad de los servicios de recreación y deporte ofrecidos por el IDRD.

2.3. Fortalezas

- Alto nivel de compromiso institucional y sentido de pertenencia por parte del personal que administra los parques y escenarios, lo que contribuye a una atención proactiva y adecuada a las necesidades de los ciudadanos; aunado a la ejecución de actividades complementarias a la custodia, preservación y optimización de la infraestructura física, apropiándose del cuidado integral de los espacios físicos.
- Enfoque proactivo en la atención al ciudadano por parte de la STC, facilitando la comunicación y el involucramiento de la comunidad en los procesos de obra, mediante la entrega de información clara y accesible sobre los proyectos en ejecución, así como la organización de reuniones informativas y la creación de comités de participación ciudadana para atender las inquietudes y necesidades de la comunidad de manera efectiva.
- Disponibilidad, compromiso y capacidad de anticipación por parte de los administradores, auxiliares y personal de servicio a la ciudadanía frente a la evaluación realizada. La organización previa de la información, el conocimiento de los procesos y procedimientos y la actitud proactiva del personal permitieron el desarrollo eficiente de las validaciones, reflejando una cultura de transparencia, orden y mejora continua en la gestión.

2.4. Oportunidades de mejora

- Articular la gestión de la ORIC y consolidar y analizar la información sobre las PQRDS recibidas en los puntos de atención ciudadana habilitados en el marco de los contratos de estudios, diseños y ejecución de obras a cargo de la STC.
- Ampliar la cobertura de la estrategia de capacitación liderada por la ORIC a todo el personal que interactúa o atiende de primera mano al ciudadano, independientemente de su dependencia, régimen de contratación o tipo de vinculación, de tal forma que se vincule a los administradores y auxiliares de parques, escenarios y CEFES, así como el personal que ejecuta los programas de la STRD.
- Implementar estrategias que mejoren el nivel de conocimiento y uso de la aplicación móvil APP ViveIDRD al personal de los SuperCADES y a los administradores de parques y escenarios, como herramienta clave para simplificar el acceso y agilizar los trámites de préstamo de

espacios deportivos.

- Publicar y dar a conocer la Carta de Trato Digno por diferentes medios de comunicación para llevar esta información a la ciudadanía en general, utilizando pantallas, página WEB, redes sociales y carteleras físicas u otros mecanismos, de acuerdo a la caracterización de los usuarios que utilicen los servicios del parque y/o escenario.
- Unificar los criterios de presentación visual de los volantes utilizados en los SuperCADES e información difundida en grupos de WhatsApp, garantizando el cumplimiento del manual de imagen institucional, teniendo en cuenta que estas herramientas atraen y facilitan la socialización de la oferta institucional.
- Implementar un mecanismo de atención que considere las contingencias y prioridades en el mantenimiento de infraestructura de los parques y escenarios del Instituto, según los reportes de deficiencias críticas que realicen los administradores y auxiliares de parques y escenarios.

2.5. Riesgos materializados

Como resultado del análisis realizado en el marco de la evaluación independiente a la Gestión de Servicio a la Ciudadanía, no se identificaron riesgos materializados.

2.6. Hallazgos

Como resultado del análisis realizado en el marco de la evaluación independiente, no se identificaron hallazgos que requieran la implementación de acciones de mejora.

RECOMENDACIONES GENERALES

En consideración a los resultados obtenidos en esta evaluación independiente se recomienda diseñar y ejecutar un plan institucional que contenga acciones de adecuación física, accesibilidad sensorial y comunicativa, mantenimiento preventivo y correctivo, así como mecanismos de seguimiento y evaluación periódica que permitan dar cumplimiento a los estándares de accesibilidad en parques, CEFES, SuperCADES y demás sedes donde se interactúa con la ciudadanía, permitiendo así cerrar progresivamente las brechas en la implementación de la NTC 6047 de 2013.

De otra parte, resulta necesario establecer lineamientos institucionales unificados que definan criterios técnicos obligatorios para la accesibilidad, señalización, mantenimiento y adecuación de los espacios de atención, incorporando estos requisitos en los procesos de planeación, contratación, supervisión y operación de la infraestructura, que permitan la accesibilidad a toda la ciudadanía, especialmente aquellas con discapacidad o movilidad reducida.

Así mismo, conviene fortalecer la articulación operativa entre la ORIC y la STC, con el fin de integrar la información sobre las PQRDS gestionadas en los contratos de obra y consolidarla al análisis y reporte de la gestión institucional sobre este aspecto.

De otra parte, es importante que se amplie la cobertura de la estrategia de capacitación y difusión del Instituto, de tal forma que se vincule a todo el personal que atiende o interactúa con la ciudadanía;

así como que se estandarice la información que se entrega en los SuperCADES y las publicaciones que se realizan en las carteleras de parques y escenarios, con el fin de tener una identidad visual uniforme y dar cumplimiento al manual de imagen institucional.

CONCLUSIÓN GENERAL

Una vez finalizada la presente evaluación independiente se concluye que el IDRD presenta un cumplimiento favorable y óptimo en cuanto al servicio y atención a la ciudadanía en parques y escenarios, tanto en la atención administrativa como la recreativa y deportiva; resaltando la oportunidad, calidez y calidad en la interacción con los ciudadanos, el alto compromiso y proactividad de administradores, auxiliares y el personal de SuperCADES, así como la implementación de estrategias de capacitación para cualificar la atención brindada. No obstante, se requiere implementar acciones que permitan subsanar los incumplimientos identificados en relación con los requisitos sobre infraestructura y accesibilidad física definidos en la NTC 6047 de 2013.

Cordialmente,



ROSALBA GUZMÁN GUZMÁN
Jefe Oficina de Control Interno

