

Al contestar cite este número

Radicado IDRD No. 20256100104701



Bogotá D.C. 21-04-2025

Señor(a):

**ANONIMO**

Correo Electrónico: [nestorpk94@gmail.com](mailto:nestorpk94@gmail.com)

Ciudad

**Asunto: Respuesta radicado IDRD No 20252400136902 del 11 de abril del 2025**

Cordial saludo,

Esta Subdirección Técnica de Parques, recibió la petición del asunto en la cual refiere:

“(…) QUEJA FORMAL POR IRREGULARIDADES EN EL HORARIO DE CIERRE DEL PARQUE LA SERENA RESPETADOS SEÑORES, POR MEDIO DE LA PRESENTE, ME PERMITO PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL RESPECTO AL COMPORTAMIENTO DE ALGUNOS MIEMBROS DEL PERSONAL DE SEGURIDAD DEL PARQUE LA SERENA, UBICADO EN LA CALLE 90A # 85 – 70 EN BOGOTÁ. EN VARIAS OCASIONES RECIENTES HE EVIDENCIADO QUE CIERTOS VIGILANTES PROCEDEN A CERRAR EL PARQUE A LAS 5:00 P.M., A PESAR DE QUE EL HORARIO OFICIAL DE ATENCION PUBLICADO POR EL IDRD INDICA QUE EL PARQUE ESTA ABIERTO DESDE LAS 6:00 A.M. HASTA LAS 6:00 P.M. ESTA SITUACION AFECTA A LOS USUARIOS QUE, COMO YO, HACEN USO DEL PARQUE EN HORAS CERCANAS AL CIERRE, CONTANDO CON EL HORARIO OFICIAL. (…)”.

Agradecemos sus observaciones respecto a la gestión del Parque La Serena. Sus comentarios son muy valiosos para nosotros y contribuyen significativamente al proceso continuo de mejora en el cumplimiento de nuestras funciones.

En atención a los planteamientos realizados, le informamos que se llevó a cabo una revisión exhaustiva en el Parque La Serena, identificado con el código IDRD No. 10-223, con el fin de atender adecuadamente las inquietudes presentadas.

Durante dicha revisión, se constató que la cartelera informativa del parque establece el horario oficial de atención al público de lunes a domingo, de 6:00 a.m. a 6:00 p.m., conforme a lo indicado por el IDRD.

Página 1 de 2



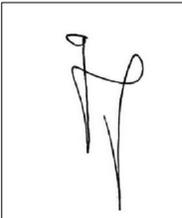
No obstante, con el propósito de garantizar que el parque se encuentre completamente desocupado a la hora estipulada, el personal de vigilancia restringe el ingreso de nuevos usuarios a partir de las 5:45 p.m. Esta medida busca facilitar el retiro ordenado de los visitantes y prevenir contratiempos durante el cierre. En visitas de seguimiento realizadas, se evidenció que el parque permanece abierto hasta las 5:45 p.m., momento en el cual se cierra una de las puertas para redirigir a los usuarios hacia la salida. Finalmente, a las 6:00 p.m. se efectúa el cierre total del parque.

Lamentamos cualquier inconveniente que esta situación haya podido ocasionarle. En caso de que alguno de nuestros funcionarios haya tenido una conducta inapropiada o le haya brindado un trato inadecuado, le ofrecemos disculpas de manera respetuosa.

Le invitamos cordialmente a continuar haciendo uso del parque dentro del horario establecido. Agradecemos su comprensión respecto a que los minutos comprendidos entre las 5:45 p.m. y las 6:00 p.m. están destinados a la gestión del retiro de los usuarios, en cumplimiento del horario de cierre fijado.

Agradecemos el interés en busca de la mejora continua de los servicios del IDR D, seguiremos trabajando para evitar que este tipo de situaciones se presenten nuevamente.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, enclosed in a rectangular box. The signature is stylized and appears to read "Gilberto Almanza".

**GILBERTO AUGUSTO ALMANZA HERNANDEZ**  
Subdirector Técnico de Parques (E)

Anexos: N/A  
Copia: N/A

Elaboró: Lina Paola Herrera Zea, Técnico operativo 314 - 07E, Área de Administración Escenarios  
Proyectó: Lina Paola Herrera Zea, Técnico operativo 314 - 07E, Área de Administración Escenarios  
Revisó: Arnol Fernan Romero, Profesional Especializado Grado11, Área de Administración de Escenarios (E)  
Liliana Bastidas, abogada contratista subdirección técnica de parques  
Aprobó: Gilberto Augusto Almanza Hernández- Subdirector Técnico de Parques (E)