

Al contestar cite este número

Radicado IDRD No. 20256100346911



Bogotá D.C. 30-10-2025

Señor(a):
Anónimo
Correo: renedacaca@gmail.com
Ciudad

Asunto: Oficio Radicado IDRD No. 20252400466132.

Respetado(a) ciudadano(a):

En atención al oficio del asunto, en el cual refiere: *“(...) se me hace el colmo que los vigilantes del parque impidan el ingreso de motocicletas a los usuarios del parque, mientras que sí se permite el ingreso de las motos de profesores, funcionarios y personal administrativo. Esta situación genera un trato desigual y discriminatorio hacia nosotros, los ciudadanos que hacemos uso del parque y que, con nuestros impuestos, contribuimos al pago de los salarios de esos mismos trabajadores del distrito, incluidos docentes, funcionarios y personal de seguridad. además, es inaceptable la actitud de algunos vigilantes, quienes actúan como si fueran los dueños del parque, estableciendo normas arbitrarias y comportándose de manera autoritaria (...)”*, al respecto nos permitimos informar:

1. Ingreso de motocicletas

El Parque Estructurante la Serena no cuenta con parqueadero habilitado para el ingreso o permanencia de vehículos y motocicletas particulares. Esta medida responde a las disposiciones de seguridad y conservación establecidas por el Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD) para los parques de carácter recreativo y comunitario.

El control sobre el ingreso vehicular busca garantizar la integridad de los usuarios, evitar riesgos de accidentes y preservar las zonas verdes y senderos peatonales, los cuales están destinados al tránsito exclusivo de peatones y ciclistas.

2. Comportamiento del personal

El IDRD promueve el **trato respetuoso y equitativo** hacia todos los ciudadanos. Con ocasión de su queja, se revisará la situación con el equipo de ingreso de la vigilancia y la piscina, con el fin de **fortalecer los lineamientos de atención al usuario** y asegurar que todas las interacciones con la comunidad se desarrollen en un marco de respeto, empatía y cumplimiento de los protocolos institucionales.

Página 1 de 2

Instituto Distrital de Recreación y Deporte
Calle 63 No. 59ª -06
Tel: 6605400
www.idrd.gov.co
info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

3. Acciones de mejora

Como medida preventiva, la administración del parque programará una jornada de refuerzo en atención al ciudadano y servicio público, dirigida al personal operativo, de seguridad y de apoyo en piscina, enfatizando la importancia del trato igualitario, la comunicación efectiva y la adecuada gestión de situaciones con el público.

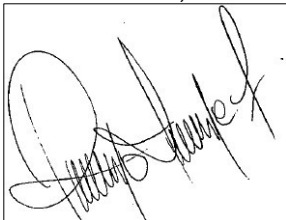
Así mismo, en cumplimiento del principio de publicidad institucional, se informa que en el parque se encuentra instalada una cartelera informativa en la cual se publican las normas de uso, horarios de funcionamiento, actividades programadas y canales oficiales de atención. Esta herramienta permite a los usuarios conocer de manera clara y transparente las condiciones del servicio y los medios para presentar solicitudes o reportes.

4. Canales de atención

Para cualquier información adicional o seguimiento a su comunicación, puede contactar a la administración del Parque La Serena a través del correo laserena@idrd.gov.co, o consultar la cartelera informativa dispuesta en el parque, donde encontrará información útil sobre horarios, normas de uso y canales institucionales para su orientación y asesoría.

El IDR reitera su compromiso con la mejora continua de la atención al ciudadano, el respeto por la comunidad y la gestión responsable de los escenarios recreativos y deportivos del Distrito.

Cordialmente,



RODRIGO ALBERTO MANRIQUE FORERO
Subdirector Técnico de Parques

Anexos: N/A

Copia: N/A

Elaboró: Farut Alfredo Varón López, Contratista, Área de Administración de escenarios

Proyectó: Farut Alfredo Varón López, Contratista, Área de Administración de escenarios

Revisó: Olgalucía Silva Gutiérrez, Profesional Especializado 222-11 Área de Administración de escenarios
Liliana Bastidas, abogada contratista Subdirección Técnica de Parques

Aprobó: RODRIGO ALBERTO MANRIQUE FORERO, Subdirector Técnico de Parques