

Al contestar cite este número

Radicado IDRD No. 20266100070831



Bogotá D.C. 28-02-2026

Señor

Anónimo

Dirección: No registra

Correo: No registra

Teléfono: No registra

Ciudad

Asunto: Respuesta radicado IDRD No. 20262100071222 del 10 de febrero de 2026/ Queja mala atención

En atención a la comunicación del asunto, en la cual refiere: “(...) Al asistir a práctica libre a la piscina de MEISSEN un poco más de un mes, asistió a práctica libre donde la persona que la atendió fue personal de Aguas Bogotá una señora de nombre "Helena" y no la administración, en este sentido de manera muy arrogante decidió no validar los documentos que por varios meses ha utilizado de manera virtual en diferentes piscinas de la ciudad, siendo necesario realizar una validación con la administradora por medio del teléfono. En este sentido no permitió el ingreso sino 40 minutos después, por lo que solo pudo disfrutar 10 minutos del servicio. Este suceso ocurrió dos días seguidos, especialmente conmigo. 2. Sabiendo que a la fecha se hace por el portal ciudadano, en esta piscina aún piden el carne, y han devuelto a personas de la tercera edad, luego de realizar la reserva, por no tener carne. 3. También ocurrió, que le salvavidas en diferentes ocasiones, lo vi salir del área de la piscina y del parque, para ir a comprar algo en las chanclas con que estaba en la piscina, pasando por el lado de basuras y entrando a las zonas húmedas así. Teniendo en cuenta lo anterior, la usuaria solicita validar: i) los funcionarios que deben estar en atención de los usuarios, en este evento debe de ser del IDRD, ii) verificar que la contratista de nombre "Helena" de Aguas Bogotá, no debe de atender al usuario o hacer cursos correspondientes de "Atención al ciudadano" y iii) las normas son para todos, tanto usuarios como funcionarios, por ende, los salvavidas y quienes ingresen a zonas húmedas, tienen que cumplir, acatar y atender las obligaciones y sugerencias frente a las mismas. En sugerencia, la usuaria indica que por esta razón muchas personas ya no practican el deporte o la recreación, retirándose por la mala atención de estas personas, afectando el buen nombre del IDRD (...)", nos permitimos manifestar:

En nombre del Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD), lamentamos la situación presentada y agradecemos su interés en aportar al mejoramiento de nuestros servicios. Sus observaciones son fundamentales para fortalecer la calidad en la atención y la prestación de nuestros escenarios deportivos.

Con relación a la situación expuesta sobre la atención recibida en la piscina de Meissen, una vez revisada la información suministrada no se evidencia personal vinculado con el

Página 1 de 2

nombre “Helena” en el escenario. No obstante, se realizó la respectiva retroalimentación con el equipo del parque, reforzando los lineamientos institucionales en atención a la ciudadanía, trato respetuoso y validación adecuada de los documentos requeridos para el ingreso. Asimismo, informamos que la persona encargada de la administración del escenario es la profesional María Alejandra Suárez, quien estará dispuesta a atender cualquier inquietud adicional y brindar el acompañamiento necesario para evitar que situaciones similares se presenten nuevamente.

Respecto a los requisitos para el ingreso a práctica libre, desde el mes de octubre de 2025, se implementó el cambio en el proceso de inscripción, pasando del uso de carné físico a la inscripción a través del Portal Ciudadano. En la actualidad no se solicita carné; los requisitos vigentes corresponden al certificado médico expedido por la EPS y el soporte de inscripción a práctica libre en el horario asignado o dispuesto por el IDR. Esta información fue nuevamente socializada con el personal del escenario con el fin de garantizar la correcta aplicación del procedimiento y evitar inconvenientes a los usuarios, especialmente a las personas mayores.

En cuanto a la situación relacionada con el personal de salvavidas y el cumplimiento de normas en zonas húmedas, informamos que el equipo cuenta con calzado diferenciado para el área de piscina y para las zonas externas, realizando el respectivo cambio cada vez que sale o ingresa al área húmeda. Sin embargo, teniendo en cuenta lo manifestado, también se efectuó retroalimentación al personal para reforzar el estricto cumplimiento de los protocolos y normas internas, recordando que estas aplican tanto para usuarios como para funcionarios y contratistas, en aras de garantizar condiciones óptimas de higiene y seguridad.

Reiteramos nuestras disculpas por los inconvenientes presentados y agradecemos su disposición para contribuir al mejoramiento del servicio. Nuestro compromiso es seguir fortaleciendo la calidad en la atención y promover espacios seguros y adecuados para la práctica deportiva y recreativa.

Cordialmente,



GABRIEL ERNESTO LAGOS MEDINA
SUBDIRECTOR TECNICO DE PARQUES (E)
Subdirección Técnica de Parques

Anexos: N/A
Copia: N/A

Elaboró: María Alejandra Suarez Ramírez - Contratista
Proyectó: María Alejandra Suarez Ramírez - Contratista
Revisó: Olgalucía Silva Gutiérrez, Profesional Especializado 222-11. Área de Administración de Escenarios
Liliana Bastidas, Abogada Contratista Subdirección Técnica de Parques
Aprobó: Gabriel Ernesto Lagos Medina – Subdirector técnico de parques (E)

Página 2 de 2