

Al contestar cite este número

Radicado IDRD No. 20266100141221



Bogotá D.C. 20-04-2026

Señor(a)

ANONIMO

Dirección: No registra

Teléfono: No registra

Correo electrónico: gerandreycami003@gmail.com.

Ciudad

Asunto: Respuesta a Radicado IDRD No. 20261800186822 / QUEJA PARQUE LA FLORIDA - BTE 2402102026

Cordial saludo,

En atención a la comunicación presentada por el ciudadano anónimo, recibida a través de nuestros canales institucionales y registrada bajo el radicado del asunto, y en la cual refiere:

"(...) El día viernes 03 de abril en las instalaciones del parque la florida al cual ingrese aproximadamente a las 10 am fui objeto de acoso por parte de los vigilantes al obligarme a mí a y mis familiares (4 adultos y 2 menores) a desalojar una de las casetas del parque a pesar de cumplir con todas las recomendaciones brindadas por el personal que nos brindó acceso al parque la situación se presenta en el momento en el que los vigilantes observan que nos instalamos en una de las casetas por lo cual exigían el pago de 90 mil pesos. le solicite al vigilante me informara en que parte esta eso descrito y me facilito un código QR en el cual no brindaba acceso, le informo. e que no era hora de manifestar esta situación toda vez que al ingreso no lo habían informado no tampoco la caseta contaba con esa información en lugar visible para no acceder a este si en pago exigido por ello, le informe que había visitado la página antes de dirigirme al sitio y no hablaba de pago alguno por el uso de las castas y que llevamos el carbón que ya estaba encendido no más. ante esto procedió a decirme textualmente "traste usted la candela que yo le ayudo con lo demás" y acto seguido tomo las bolsas y nos ubicó en otro lugar. posteriormente paso él. siguiente vigilante y por radio el vigilante que nos exigió el pago de los 90 mil pesos le informo por radio que tuviera cuidado que no regresáramos a esa caseta y que él había pedido 90, de manera respetuosa le dije no te preocupes ya estamos acomodados acá voy a descansar y me prohibió colgar una hamaca, a pesar de que a nuestro alrededor había varias hamacas colgadas, y cada vez pasaban a mirar solo nuestro grupo. me acerque al grupo que ocupo las 2 casetas cercanas incluyendo de la que nos retiraron y reiteraron que no pagaron nada en ninguna página y los vigilantes se acercaron al otro extremo donde no podía ver y se retiraron. posteriormente me dirigí a la administración del parque donde me informaron que podía manifestar lo sucedido y no estaban atendiendo a pesar de que se supone debía estar ahí el administrador. pongo en conocimiento los atropellos que el personal de vigilancia tuvo con mi grupo familiar y las consideraciones con los otros grupos que se encontraban a mi alrededor, lo pongo en conocimiento toda vez que en oportunidad anterior dejaron ingresar varios vehículos familiares para descargar paquetes y a mi familiar no le permitieron ingresar el vehículo a pesar de llevar un adulto mayor. evidenciando una vez más que no hay igualdad en el uso de las instalaciones del

Página 1 de 3



parque o si los vigilantes dentro de sus funciones pueden decidir que vehículo puede ingresar a la zona de los asadores y quien no y que asadores utilizan y cuáles no. cordialmente agradezco respuesta al correo electrónico gerandreycami003@gmail.com (...)"

Al respecto, en primer lugar, ofrecemos disculpas por la situación presentada. Es importante precisar que el personal de vigilancia se caracteriza por mantener un trato respetuoso y adecuado hacia todos los usuarios; en este caso, su acercamiento tuvo como finalidad verificar el pago correspondiente al uso del kiosco, en cumplimiento de los lineamientos establecidos sobre el Protocolo de Aprovechamiento Económico de estos espacios.

En relación con el valor establecido para el uso de los kioscos en el Parque Estructurante La Florida, nos permitimos informar que las tarifas correspondientes se encuentran publicadas y disponibles en la plataforma Portal Ciudadano del IDR, donde se especifican los espacios asignados y sus condiciones de uso. Dichos valores se encuentran definidos conforme a la normatividad vigente, en particular al Protocolo de Aprovechamiento Económico, el cual regula el uso de los escenarios administrados por el Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR.

En este sentido, las reservas de estos espacios se enmarcan en lo establecido en dicho protocolo, donde se consideran como:

“Práctica Libre con Reserva y Pago: Aplica para actividades deportivas y recreativas, individuales o grupales, que requieren una reserva previa y están sujetas a un costo. Esta modalidad responde a los altos costos de mantenimiento y operación de ciertos escenarios, como campos de grama sintética y natural, canchas de tenis y carriles de piscina. La asignación y el pago se realizarán a través del portal ciudadano del IDR”
PROTOCOLO DE APROVECHAMIENTO ECONÓMICO (PAE) Pag 114.

La reserva se realiza a través del siguiente link <https://portalcidudano.idrd.gov.co/usuarios/registrarme>, para qué sé registre recuerde que debe crear usuario y contraseña y después realizar la reserva, posteriormente se toma la fotografía como soporte de su pago PSE y presentarlo al momento de usar el kiosco.

Recordamos que se habilita todos los lunes de cada semana. El kiosco tiene un valor de \$93.600. Existen parrillas que no tienen kiosco, son gratuitas (pero se encuentran en mantenimiento).

A continuación, ponemos a su disposición un video explicativo donde podrá visualizar paso a paso el proceso para crear el usuario y realizar la reserva de manera correcta:

<https://www.youtube.com/watch?v=-9czm8ERjz0>

En cuanto a la atención administrativa, nos permitimos aclarar que el personal de administración se encontraba en recorrido operativo dentro del parque, atendiendo diferentes situaciones propias del servicio, razón por la cual no se encontraba en el punto fijo en ese momento.

En cuanto al acceso de personal adulto mayor, nos permitimos informar que la administración sí autoriza el ingreso de vehículos de manera controlada, exclusivamente para facilitar el ascenso y descenso de estas personas dentro del parque.

No obstante, es importante precisar que este ingreso es temporal. Una vez se realiza el acompañamiento correspondiente, el vehículo debe ser retirado y ubicado en las zonas de parqueadero autorizadas, dado que en las áreas internas del parque no está permitido el estacionamiento de vehículos.

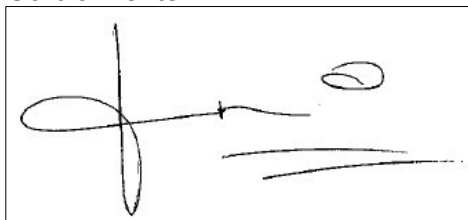
Esta medida busca garantizar la seguridad de los usuarios, la adecuada circulación dentro del parque y el cumplimiento de las normas establecidas para el uso de los espacios.

Consideramos que pudo presentarse una falta de comunicación que derivó en la situación expuesta. En este sentido, es fundamental que cualquier solicitud, novedad o requerimiento sea informado oportunamente a través de nuestros canales oficiales, como el correo electrónico o las líneas de atención de la administración. Esto nos permite brindar una atención adecuada y prevenir este tipo de inconvenientes.

Agradecemos que haya puesto esta situación en conocimiento, ya que nos permite mejorar continuamente nuestros procesos y la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía. Quedamos atentos a cualquier información adicional que desee aportar.

De igual manera, el IDRD reitera su disposición permanente para atender las sugerencias de la ciudadanía en relación con la administración de los escenarios y el manejo del espacio público, agradeciendo de antemano su interés y compromiso con el Parque Estructurante La Florida.

Cordialmente



LUCAS CALDERON D' MARTINO
Subdirección Técnica de Parques (E)

Anexos: N/A
Copia: N/A

Elaboró: Rafael Alberto Pinzon Castro - Administrador Profesional Parque Estructurante La Florida
Proyectó: Rafael Alberto Pinzon Castro - Administrador Profesional Parque Estructurante La Florida
Revisó: Olgalucia Silva Gutiérrez - Profesional Especializado Grado 11 – Área Administración de Escenarios
Liliana Bastidas – Abogada Contratista Subdirección Técnica de Parques
Aprobó: **LUCAS CALDERON D' MARTINO** subdirector Técnico de Parques (E)