

Al contestar cite este número

Radicado IDRD No. 20265200169691



Bogotá D.C. 12-05-2026

Señor (a)  
**ANONIMO**  
Ciudad

Asunto: Respuesta al radicado IDRD No. 20261800230382 y radicado Bogotá te escucha 2858532026 del 27 de abril 2026

Cordial Saludo,

En atención al radicado del asunto, el Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD) se permite dar respuesta a cada una de sus inquietudes de la siguiente manera:

- *“...el domingo 19 de abril en el parque ciudad montes en horario de rumba de 11:15 a 12:15 habia un señor del idrd que fue grosero y es la segunda ocasión que me pasa. me preocupa porque como ciudadano requiero buena prestacion del servicio...”*

**Respuesta:** En atención a lo informado, desde la coordinación del programa Bogotá en Forma se citó al instructor Estward Sánchez Rodríguez, con el propósito de revisar lo sucedido, realizar el proceso de retroalimentación correspondiente y establecer acciones de mejora.

Como resultado de este acompañamiento, se acordaron los siguientes compromisos, tal y como se evidencia en el acta anexada:

1. Revisar su actuar ético y profesional en situaciones de conflicto con los usuarios.
2. Mantener en todo momento un trato respetuoso y adecuado, incluso cuando el usuario se encuentre en estado de inconformidad.
3. Evitar elevar el tono de voz durante las interacciones.
4. Dar cumplimiento a las directrices establecidas en el Manual de Servicio a la Ciudadanía enviado recientemente.
5. Comunicar las funciones y procedimientos institucionales de manera clara y cordial.
6. Abordar situaciones difíciles con autocontrol, paciencia y disposición al diálogo.
7. Tomar pausas conscientes para conservar la calma antes de reaccionar ante comentarios o llamados incómodos.

Página 1 de 3

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.

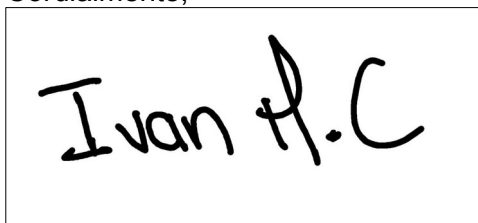
8. Fortalecer sus habilidades en atención y servicio al usuario.
  9. Procurar que sus actuaciones no generen incomodidad o malestar en las personas presentes.
  10. Tener presente que, aunque algunos usuarios puedan manifestarse en tonos inadecuados, ello no debe afectar su conducta profesional.
- *“...la que coordinadora Luisa Fernanda le he dicho que los profesores no son buenos, no se si el idrd no los capacita como trabajar . como ciudadano requiero buena actitus de esas personas que son groseros..”*

**Respuesta:** En relación con sus observaciones, es importante informar que los instructores de actividad física vinculados al programa Bogotá en Forma cuentan con formación técnica o tecnológica en áreas relacionadas con la actividad física, conforme a las disciplinas establecidas en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES). Adicionalmente, deben contar con certificación como primer respondiente y acreditar experiencia mínima de veinticuatro (24) meses en actividades afines al objeto contractual.

La vinculación de este perfil se realiza mediante contratos de prestación de servicios y su asignación a los diferentes puntos de la ciudad responde a la programación establecida por el gestor de talento humano y el equipo metodológico del programa, quienes garantizan que el personal asignado cuente no solo con las competencias técnicas, sino también con las habilidades necesarias para la adecuada atención a la ciudadanía. Así mismo, se realiza rotación periódica de instructores con el fin de fortalecer la cobertura y la calidad del servicio.

No obstante, lamentamos la situación descrita y ofrecemos disculpas por cualquier incomodidad que se haya podido generar, reiterando que este tipo de comportamientos no corresponden a los lineamientos institucionales ni a los principios de servicio que orientan la labor de nuestros contratistas. Desde el programa, se continuarán adelantando acciones de mejora y seguimiento para fortalecer las competencias en atención al usuario y garantizar una experiencia respetuosa y de calidad.

Cordialmente,



**IVÁN DARIO MORALES CAICEDO**

Subdirector Técnico de Recreación y Deporte  
Subdirección Técnica de Recreación y Deporte

Anexos: Acta de reunión  
Copia: N/A

Página 2 de 3

Elaboró: Luis Alejandro Castañeda – Contratista - Área Recreación  
Proyectó: Andrés Giovanni Candela García – Profesional Especializado 222 - 06 – Área de Recreación  
Revisó: Mauricio Galvis Badillo – Abogado contratista - STRD  
Andrea Yeraldin Murcia Martin – Abogada contratista - STRD  
Aprobó: Claudia Yolanda Molina Gaitán- Profesional Especializado 222- 11- Área de Recreación



Si no maneja consecutivo coloque N.A.	<b>COMITÉ/REUNIÓN:</b> Seguimiento Operación Ciudad Montes	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AA</b>
<b>ACTA No.</b>		11	5	2026

<b>LUGAR:</b>	Microft Teams	<b>HORA DE INICIO:</b>	1:00 p.m.	<b>HORA FIN:</b>	2:00 p.m
---------------	---------------	------------------------	-----------	------------------	----------

<b>ASISTENTES</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
Estward Sanchez Rodriguez	Instructo STRD	<i>Estward Sanchez</i>
Julio Cesar Palacios	Contratista	<i>Julio Cesar Palacios</i>
Luis Alejandro Castañeda	Contratista	<i>Luis Alejandro Castañeda</i>
Luisa Fernanada Garzón Hernandez	Contratista	<i>Luisa Fernanada Garzón Hernandez</i>

<b>ORDEN DEL DIA</b>	
1. Seguimiento Operación Ciudad Montes	4.
2. Compromisos	5.
3.	6.

<b>TEMAS TRATADOS</b>
Saludo y contextualización de la citación
1. Se le informa al instructor que llego un PQRS del parque Ciudad Montes del día 19 de abril. Donde la persona que nos pone el PQR nos indica "...el día 19 de abril en el parque Ciudad Montes en horario de rumba de 11:15 a 12:15 había un señor del IDRD que fue grosero y es la segunda ocasión que pasa. Me preocupa porque como ciudadano requiero una buena prestación del servicio." Se le informa al instructor que revisando las programacion de ese día, en ese horario, él era el instructor progrado que nos cuente qué fue lo sucedido. El instructor expone que durante su sesión se presentó una inconformidad por parte de algunos usuarios debido al horario de inicio de una actividad. El instructor indicó que debía respetarse la programación establecida, lo que generó insistencia y molestia en algunos asistentes. Aunque reconoce que pudo haber elevado el tono de voz al responder, manifiesta que en ningún momento actuó de manera grosera o irrespetuosa. Asimismo, se señala que las actividades posteriores no pudieron desarrollarse con normalidad debido a las condiciones climáticas, manteniéndose siempre la intención de actuar de forma respetuosa y conforme a las normas establecidas.
2. Recomendaciones principales que se deben tener en cuenta con los usuarios: Revisar el actuar profesional en situaciones de conflicto con usuarios. Mantener un trato respetuoso y adecuado, incluso cuando el usuario se encuentre molesto.

**TEMAS TRATADOS**

Evitar subir el tono de voz durante las interacciones.

Aplicar las directrices del Manual de servicio a la comunidad enviado recientemente del gestor de talento humano.

Comunicar teniendo en cuenta el Manual de Servicio la Ciudadanía de manera cordial y clara.

Manejar las situaciones difíciles con autocontrol y paciencia.

Respirar y conservar la calma antes de reaccionar ante llamados o comentarios incómodos.

Fortalecer las habilidades de atención y servicio al usuario.

Procurar que las actuaciones no generen incomodidad o malestar en las personas presentes.

Tener presente que algunos usuarios pueden manejar tonos inadecuados, pero esto no debe afectar la conducta profesional.

Comunicarse por intermedio de la gestora cuando tenga novedades con los usuarios regulares o esporadicos a las actividades.

