Entidad

Instituto Distrital de Recreación y Deporte

Vigencia

Año 2024 Semestre 1

REPORTE Año 2024 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

Instituto Distrital de Recreación y Deporte

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

Instituto Distrital de Recreación y Deporte

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1**: Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

Lineamiento 1

Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Trimestralmente se presenta a la Secretaria General de la Alcaldia Mayor, los avances en la implementacion de la Politica Publica de Servicio a la Ciudadania. En actividades como:
1. Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC - 100% cumplido
2. Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participaciòn en el SuperCADE Virtual: 100% cumplido
3. Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General: 100% cumplido
4. Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos: 100% cumplido
5. Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema. Teniendo en cuenta el acumulado de peticiones evaluadas durante este primer semestre el indicador combiando de Calidad y Oportunidad del IDRD se encuentra en 91%, promediando el cumplimiento de los 6 criterios anteriormente mencionados. 91%.
6. Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS: 100% cumplido
7. Entidades distritales con mecanismos de radicación calificada en sus puntos de atención: 100% cumplido
8. Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas: 100% cumplido.

Instituto Distrital de Recreación y Deporte

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2

Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Una vez revisadas los avances de la impplementación se pudo constatar la ejecución de las siguientes acciones:
- Presentación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño celebrado el 21 de junio de 2024. En dicho Comité se señaló la importancia de formalizar a través de acto administrativo la creación de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.
- Proyección del acto administrativo de creación de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.
- Propuesta de Cronograma de actividades a desarrollar, de acuerdo con lo señalado en el Manual del Modelo y las reuniones con las dependencias.

Instituto Distrital de Recreación y Deporte

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 3

Observaciones Función 1 Lineamiento 3

El Instituto Distrital de Recreación y Deporte apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las metas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, dentro de los cuales se encuentra tanto recursos de inversión como de funcionamiento. En lo concerniente al primer semestre de la vigencia, se cuenta con los contratos de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión, así como personal de planta que facilita el cumplimiento de las metas establecidas.

Instituto Distrital de Recreación y Deporte

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 1

Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2024, se implementaron diversas iniciativas para mejorar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, reflejadas en el plan de acción correspondiente. Se hicieron recomendaciones para asegurar los recursos necesarios y cumplir con las actividades del Plan de Acción de la Política de Gestión de Servicio a la Ciudadanía del Modelo Integrado de Planeacion y Gestión.

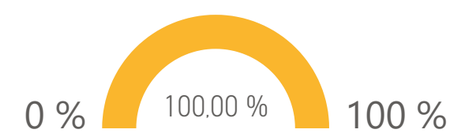
En este periodo se llevaron a cabo varias acciones de seguimiento y recomendaciones a las áreas y dependencias del Instituto para atender las inquietudes y solicitudes de la ciudadanía. Además, se proporcionaron recomendaciones sobre los avances y necesidades observadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos en diferentes escenarios de interacción con la ciudadanía.

Se apoyaron los diálogos ciudadanos organizados por las áreas misionales a través del área de atención al cliente, quejas y reclamos. También se llevaron a cabo talleres para informar y capacitar a estas áreas sobre lenguaje claro, términos de respuesta a las PQRSD y calidad en las respuestas.

Instituto Distrital de Recreación y Deporte

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Se hizo seguimiento a los lineamientos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, encontrando que se sigue lo contemplado en la mencionada Directiva.

En este sentido, se implementarán mecanismos para asegurar la protección de la identidad del denunciante para la presentación de denuncias y se capacitará a los funcionarios en protocolos de confidencialidad y registro de denuncias. También se revisaron los procedimientos internos para asegurar la rápida y efectiva atención a las denuncias, específicamente el procedimiento denominado Gestión de respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y o sugerencias en el cual se observan lineamientos para el traslado inmediato de denuncias a la Oficina de Control Interno Disciplinario. No obstante, se recomienda contar con un lineamiento específico en donde la entidad contemple de manera expresa las recomendaciones para el registro de denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía, lineamientos para la protección de identidad del o la denunciante, compromisos de confidencialidad, entre otros aspectos a tener en cuentas en la gestión de éstas y sea difundido.

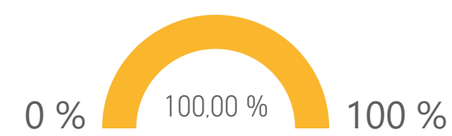
Adicionalmente se puede constatar que se realizaron ejercicios de transparencia mediante la elaboración y socialización de informes mensuales sobre las acciones tomadas y los resultados obtenidos, práctica que se recomienda mantener.

La difusión de los canales de atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses se realizará durante el segundo semestre del año.

Instituto Distrital de Recreación y Deporte

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento3

En el marco de este lineamiento se llevaron a cabo diversas iniciativas para mejorar la gestión de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias). Se realizaron talleres dirigidos a los funcionarios para reforzar la importancia de proporcionar respuestas oportunas y de calidad. Estas capacitaciones también incluyeron a usuarios internos, asegurando que todos los asistentes comprendieran y aplicaran correctamente los procedimientos establecidos, por lo que se recomienda continuar con esta práctica.

Instituto Distrital de Recreación y Deporte

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.
Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.
El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Función 3
Lineamiento 1

Observaciones Función 3 Lineamiento 1

De acuerdo con los lineamientos establecidos, el Defensor de la Ciudadanía ha participado en los Comités de Gestión y Desempeño, entre los cuales se destaca en el primer semestre la sesión en la que se presentó el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, su importancia, aspectos principales. En la mencionada sesión se acordó también la necesidad de formalizar la creación de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía a través de acto administrativo, documento que presentó durante el semestre importantes avances. Adicionalmente, se abordaron varios aspectos a mejorar en la implementación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

En atención a lo anterior, se programaron mesas de trabajo para realizar el seguimiento a la gestión de peticiones de la entidad teniendo en cuenta lo observado en los seguimientos a las respuestas a partir del mes de julio. En estás sesiones participará, además del Defensor y la Secretaría General del IDRD, el área de Atención al Cliente, Peticiones, Quejas y Reclamos, así como las dependencias misionales que responden la mayor cantidad de peticiones, así como quellas que presentan novedades en las respuestas de las mismas. Estas sesiones ya programadas serán reportadas en el informe del Defensor de la CIudadanía del segundo semestre.

Instituto Distrital de Recreación y Deporte

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital.
Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la

Lineamiento 1

Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Se socializan por medio del correo de comunidad.idrd@idrd.gov.co y a través redes sociales, los diferentes canales de atención del IDRD. Así mismo se relaciona el enlace de la guía de trámites y servicios, y se socializa la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública" para que los ciudadanos puedan radicar PQRSD, y conocer cada uno de los trámites y servicios que maneja el Instituto.
Se socializó por medio del correo electrónico comunidad.idrd@idrd.gov.co, la carta de "Trato Digno" en donde se explican los derechos y deberes de la Ciudadanía, así mismo, los deberes del IDRD frente al trato que se debe tener con los ciudadanos.

Instituto Distrital de Recreación y Deporte

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

Lineamiento 2

Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Se llevó a cabo una sensibilización sobre el servicio a la ciudadanía.

Instituto Distrital de Recreación y Deporte

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3

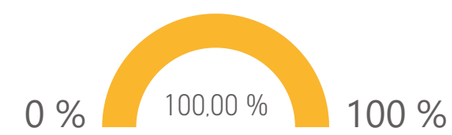
Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Se realizaron varios talleres dirigidos a colaboradores y colaboradoras del IDRD sobre los términos de respuestas de las PQRSD, Canales de Atención y sus generalidades.

Instituto Distrital de Recreación y Deporte

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

Suma de Función 5 Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

La entidad dispone de un sistema de información denominado Orfeo Iris, dedicado a la gestión documental de los documentos internos y externos de la organización. Este sistema, en desarrollo desde 2008, almacena la información proveniente de diversas áreas y dependencias que gestionan documentación. La administración de las comunicaciones recibidas y generadas por el IDRD se realiza a través del Sistema Orfeo, lo cual incluye la integración de la información y documentación de las peticiones ciudadanas. Como parte del Gobierno de la Ciudad, el IDRD ha logrado la interoperabilidad entre su Sistema de Gestión Documental interno (Orfeo) y el sistema distrital “Bogotá te Escucha”, diseñado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, facilitando la gestión de las peticiones ciudadanas desde 2022.
En el Sistema de Gestión Documental de Orfeo, todas las peticiones se registran, ordenan y gestionan mediante el procedimiento “Gestión de Respuesta Oportuna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias”. Este procedimiento abarca desde la recepción hasta la respuesta final de las peticiones, con responsables específicos para la administración del sistema, permitiendo el anexo de documentos adjuntos, generando opciones para la respuesta de las peticiones y asegurando la protección de datos.
El Portal Ciudadano representa un avance significativo en la integración de servicios para los ciudadanos, permitiendo el acceso a servicios en línea, como la reserva y pago de servicios del Instituto, sin necesidad de desplazarse. El desarrollo de este portal ha mejorado el acceso y uso de los servicios de la entidad, beneficiando a los ciudadanos con la opción de pago por PSE, eliminando la necesidad de desplazamientos y procesos manuales en las entidades financieras.
La entidad cumple con la Directiva 004 de 2021 al tratar las solicitudes recibidas por redes sociales como derechos de petición.
La entidad cuenta con varios canales de atención para la ciudadanía: atención presencial en oficinas administrativas y Supercades (Bosa, CAD, Suba, 20 de Julio, Manitas y Américas); atención virtual a través de formularios de PQRS en el portal web, redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube), videollamadas para citas virtuales personalizadas, y el Portal Ciudadano que permite la reserva y pago de servicios en línea; y atención telefónica mediante líneas de atención propias. En la página web de la entidad se encuentran enlaces de interés que invitan a la ciudadanía a usar canales de atención como las líneas 195, "Denuncie por posibles Actos de Corrupción", "Ruta Única de Atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio", y "Bogotá Te Escucha".
También se dispone de correos electrónicos para contacto: idrdcorrespondencia@idrd.gov.co y serviciociudadania@idrd.gov.co, así como una aplicación móvil llamada "VIVE IDRD". En la web del IDRD (www.idrd.gov.co) hay una sección dedicada a la atención a personas en condición de discapacidad, y en los módulos de atención de los Supercades se presta atención preferencial siguiendo los criterios de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Para mejorar estos canales, se identifican oportunidades como la optimización de la interoperabilidad entre sistemas de atención telefónica y registros de PQRS, la capacitación continua del personal en habilidades de servicio al cliente y uso de tecnologías. Además, la entidad sigue cumpliendo con la Directiva 004 de 2021, tratando las solicitudes recibidas por redes sociales como derechos de petición.

Instituto Distrital de Recreación y Deporte

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

Lineamiento 2

Observaciones Función 5 Lineamiento 2

En cuanto al seguimiento de la estrategia de racionalización de trámites, se ha avanzado en la digitalización de trámites clave como la liquidación y recaudo del pago del fondo compensatorio de cesiones públicas para parques y equipamientos, y la aprobación de proyectos específicos de zonas de cesión para parques y equipamientos producto de un desarrollo urbanístico.
Se ha venido fortaleciendo el portal ciudadano en materia de pagos y los diferentes métodos con los que cuenta la ciudadanía al momento de realizar el pago por los servicios que ofrece la entidad, tales como: inscripción a "Programa de 0 a 100" (Escuela Deportivas Menores de Edad y Escuelas Deportivas Adultos) o pago de "canchas sintéticas" etc.
También se ha logrado la interoperabilidad entre el Sistema de Gestión Documental Orfeo y "Bogotá te Escucha", facilitando la gestión de las peticiones ciudadanas. Se recomienda priorizar la digitalización de los trámites restantes, establecer un sistema de monitoreo y evaluación continua para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos digitalizados y automatizados, realizar estudios de usabilidad del Portal Ciudadano para identificar áreas de mejora, y desarrollar campañas de promoción para informar a los ciudadanos sobre los nuevos canales y trámites digitalizados, además de capacitar al personal en el uso de nuevas tecnologías y sistemas.