

REPORTE

Año 2024 Semestre 2

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 participación 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 el segundo semestre el indicador combinado de Calidad y Oportunidad del IDRD promediando el cumplimiento de los 6 criterios anteriormente mencionados es del 96%.
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

Como resultado de las mesas de trabajo desarrolladas, se han logrado avances para la elaboración del diagnóstico sobre las políticas Estado-ciudadanía con las diferentes áreas que tienen injerencia en los diferentes aspectos de las políticas de Participación Ciudadana, Transparencia y Acceso a la Información Pública, Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites. A partir de la consolidación de este diagnóstico se definirá el plan de acción con miras al logro en la implementación y articulación de estas políticas en pro de una mejor atención y servicio a los ciudadanos.

Asimismo, se solicitó a las áreas que tienen injerencia en las políticas que hacen parte del modelo, iniciar con su autodiagnóstico para lo cual se propuso matriz que debe ser diligenciada y ajustada según su que hacer.

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 Relacionamento 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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía, dentro de los cuales se encuentra tanto recursos de inversión como de funcionamiento. En lo concerniente al segundo 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

Como resultado del monitoreo de los canales de atención realizado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el mes de septiembre, se realizó mesa de trabajo para revisar los hallazgos de este seguimiento a la sede administrativa. En dicha mesa de trabajo se establece un plan de mejora para subsanar dichos hallazgos, por lo anterior, se iniciaron las acciones para adecuar los módulos de atención presencial en la sede administrativa, se adecuó la sala de espera para los ciudadanos, se implementó el digiturno y se desarrolló el chatbot en la página web del instituto como herramienta de interacción con la ciudadanía para que se pueda brindar orientación e información actualizada y en tiempo real a los ciudadanos sobre los trámites, servicios y programas de IDRDR.

También como parte de las acciones de mejora en la atención a la ciudadanía, se implementaron acciones para que los colaboradores de servicio a la ciudadanía hicieran uso adecuado del carnet institucional en lugar visible, se definió un guión de atención inicial para el canal presencial y telefónico y protocolos de atención con enfoque diferencial y preferencial. Asimismo, se realizó revisión y actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía del IDRDR Versión No. 4 el cual se encuentra publicado en la plataforma Isolución.

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.

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.

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 (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias). Se realizaron talleres de sensibilización dirigidos a los colaboradores encargados de la gestión de peticiones para reforzar la importancia de proporcionar respuestas que cumplan con los criterios de calidad y oportunidad.

Se socializó por medio del correo Comunidad IDR y las Redes Sociales las acciones que ha adelantado el proceso de gestión de Servicio a la Ciudadanía frente a la respuesta inmediata a los requerimientos ciudadanos.



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.

Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Se realizaron dos diálogos ciudadanos durante el segundo semestre de 2024, el día 19 de septiembre con la subdirección técnica de construcciones y el 10 de diciembre con la subdirección técnica de recreación y deporte. Estos diálogos se realizan con la ciudadanía a fin de presentar los avances en los temas de competencia del instituto, así mismo, en dicho espacio se recibe la retroalimentación de los ciudadanos en los temas de su interés.

Se socializa por medio del correo Comunidad IDR D el Botón Conoce, Propone, Prioriza, en donde los ciudadanos pueden ingresar y visualizar cada uno de los informes de diálogos ciudadanos, dejar sus propuestas y/o comentarios frente a los trámites y servicios que oferta el IDR D.

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 modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

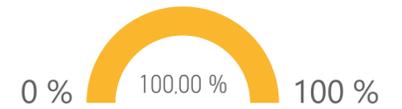
Se socializa a través del correo de comunidad.idrd@idrd.gov.co y redes sociales el nuevo correo de atención de información y servicios ciudadanos serviciociudadania@idrd.gov.co; Así mismo, se relaciona en la página web la guía de trámites y servicios para que los ciudadanos puedan radicar PQRSD, y conocer cada uno de los trámites y servicios que maneja el Instituto.

Se socializó por medio de la página Web y redes sociales el "Decálogo de Buenas Prácticas", el cual constituye un conjunto de prácticas adecuadas tanto de los ciudadanos como de la entidad.

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



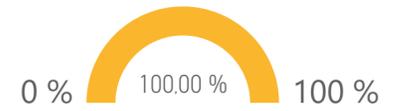
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Todos los colaboradores de Servicio a la Ciudadanía participaron en las actividades de cualificación en temas de servicio a la ciudadanía realizado por la Alcaldía Mayor de Bogotá. Así mismo, se desarrolló taller de sensibilización sobre protocolos de atención con enfoque preferencial y diferencial.

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 IDRDR 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, dedicado a la gestión documental de los documentos internos y externos de la entidad, dicho sistema se encuentra en funcionamiento desde 2008, almacena la información proveniente de diversas áreas y dependencias que gestionan documentación, la administración de las comunicaciones recibidas y generadas por el IDRDR se realiza a través del Sistema Orfeo, lo cual incluye la integración de la información y documentación de las peticiones ciudadanas. El IDRDR 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 de Bogotá, 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 adjuntar documentos, 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 a 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 la página web de la entidad, redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube) y el Portal Ciudadano que permite la reserva y pago de servicios en línea, atención telefónica mediante líneas propias de atención, 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", "Bogotá Te Escucha" y Chatbot.

También se dispone de correos electrónicos para contacto: idrdcorrespondencia@idrd.gov.co y serviciociudadania@idrd.gov.co, así como una aplicación móvil llamada "VIVE IDRDR"; En la web del IDRDR (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.

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, también se ha logrado la interoperabilidad entre el Sistema de Gestión Documental Orfeo y "Bogotá te Escucha" facilitando la gestión de las peticiones ciudadanas.