



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de Recreación y Deporte

## INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE – IDR

### SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 AVANCE A 31 DE DICIEMBRE DE 2017 - INFORME No. 17

#### OFICINA DE CONTROL INTERNO ENERO DE 2018

#### 1. VISIÓN GENERAL

El artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, establece que *“cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”*.

Por su parte, la Ley 1712 de 2014, que regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información, dispone que toda la información en posesión, bajo control o custodia de la entidad, es pública, con las limitaciones que ella y sus decretos reglamentarios establecen, y deberá estar a disposición del público en la página Web.

En virtud de lo anterior, el artículo 2.1.4.1 del Decreto Reglamentario 124 de 2016 impartió las nuevas directrices para este propósito, contenidas en la *“Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, versión 2; según la cual, la Oficina de Control Interno es la responsable de realizar *“seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos”*.

Con el propósito de acatar las disposiciones mencionadas, se procedió a verificar el avance y cumplimiento de las actividades programadas por el Instituto con corte al 31 de diciembre de 2017; con base en las evidencias reportadas por los líderes de cada proceso. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

#### 2. FORMULACIÓN DEL PLAN PARA EL AÑO 2017

En cumplimiento de las disposiciones citadas, el IDRD formuló y publicó oportunamente en su página web el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para 2017, el cual permaneció a disposición de todas las partes interesadas, accediendo por el menú de Servicio al Ciudadano.

La elaboración de este Plan fue liderada y consolidada por la Oficina Asesora de Planeación, y realizada por los responsables de cada proceso, incluyendo los siguientes componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas Adicionales

### 3. SEGUIMIENTO AL PLAN

#### 3.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGARLOS

Para administrar los riesgos de corrupción identificados, se propuso realizar treinta y tres (33) acciones de las cuales, al 31 de diciembre de 2017 se ejecutó un 71,9% (23 actividades), no se ejecutó el 15,6% (5 actividades) y no se aportó evidencia del cumplimiento en el 12,5% de los casos (4 actividades).

En términos generales, se observó que el cumplimiento de las acciones propuestas se vio afectado por las siguientes circunstancias:

- Algunas de las acciones se ejecutaron parcialmente, lo que conllevó a que no se lograr el objetivo de las mismas.
- En ocasiones, los líderes de proceso no realizaron el seguimiento pertinente generando que se aplazara la ejecución de la actividad.
- La calidad de la información suministrada, correspondiente a las evidencias de ejecución de las acciones, dificultó el ejercicio de verificación; dado que el seguimiento informado y sus soportes no eran concordantes con la acción propuesta.
- Algunas acciones relacionadas con la actualización de herramientas de gestión no lograron culminar su trámite de implementación por efectos de revisión; circunstancia que rezagó la gestión de mitigación de los riesgos para los cuales fueron propuestas.

#### Recomendaciones

En aras de medir de manera confiable el avance en la mitigación de los riesgos de corrupción administrados por la Entidad, se recomienda revisar la formulación de los riesgos, sus indicadores, sus controles y las acciones propuestas para gestionarlos; con el fin de garantizar la coherencia entre lo ejecutado y el riesgo identificado.

De otra parte y con el fin de optimizar la labor de seguimiento a realizar por parte de la Oficina de Control Interno, es necesario que los responsables de ejecutar las acciones propuestas suministren oportunamente los soportes que den cuenta del avance de este componente; así como tenerlos disponibles para su verificación.

El resultado detallado del seguimiento realizado a este componente se encuentra en el Anexo denominado "1. Mapa de Riesgos de Corrupción".

### 3.2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Las entidades deben simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y/o automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Dando continuidad a mejoras provenientes del año anterior, el IDRD programó optimizar, los siguientes cuatro trámites durante el año 2017: Zonas de Cesión, Fondo Compensatorio, Aval Deportivo de Escuelas y Préstamo del Salón Presidente.

Se optimizó lo correspondiente al trámite de Zonas de Cesión actualizando los pasos a realizar en cada uno de los sub - trámites que lo componen, lo cual fue publicando en sitio web de la Guía de Trámites de Bogotá, para los ciudadanos interesados.

En cuanto a los tres trámites restantes, aunque hubo adelantos en las acciones previstas para optimizarlos, se reportaron aún en curso al 31 de diciembre de 2017 por parte de los responsables de su ejecución.

En conclusión, este componente alcanzó un nivel de cumplimiento del 25%; no obstante, es necesario resaltar la gestión significativa adelantada para la culminación del 75% restante.

#### Recomendaciones

Teniendo en cuenta que no fueron implementadas las mejoras previstas en los trámites relativos al Fondo Compensatorio, Aval Deportivo de Escuelas y Préstamo del Salón Presidente; la Oficina de Control Interno recomienda continuar en la vigencia 2018 con la optimización propuesta; así como, fortalecer la dinámica y el control de la gestión pertinente por parte de los responsables.

El resultado detallado del seguimiento realizado a este componente se encuentra en el Anexo denominado "2. Racionalización de Trámites"

### 3.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

En desarrollo de este componente, se evidenció que la Entidad dio a conocer sus actividades y eventos institucionales de conformidad con la programación propuesta; así mismo, se aplicaron encuestas de satisfacción sobre los siguientes aspectos liderados y ejecutados por las Subdirecciones Técnicas de Recreación y Deporte y de Parques:

- Programas Escuelas avaladas, Muévete Bogotá y Deporte Social Comunitario
- Alianzas estratégicas
- Satisfacción del cliente interno y externo en cuanto a escenarios especiales
- Satisfacción de la ciudadanía frente a actividades de cultura ciudadana desarrolladas por los promotores de cultura ciudadana.

En relación con esta actividad, es pertinente informar que la Subdirección Técnica de Construcciones se encuentra diseñando y aplicando pruebas a su instrumento de medición, dada su particularidad.

Así mismo, a través del Sistema de Información Distrital de Parques que se encuentra en la página web del IDR, los usuarios pueden consultar los Acuerdos Ciudadanos para el diseño de parques, en los cuales se incluyen los resultados de los ejercicios de participación ciudadana promovidos por la Entidad.

Así mismo, se realizaron talleres de socialización del Sistema Distrital de Participación en Deporte, Recreación, Actividad Física, Educación Física y Equipamientos Recreativos y Deportivos, los cuales alcanzaron una cobertura de 679 personas de las 20 localidades.

De otra parte, los principales aspectos que afectaron el cumplimiento de las acciones propuestas fueron:

- El plazo de ejecución de algunas acciones fue reprogramado en forma reiterada y finalmente no se cumplió con la actividad. En otras ocasiones, la actividad no se realizó y no se modificó el plazo de ejecución.
- Algunas acciones no se ejecutaron sin que se hubiese informado sobre las circunstancias que impidieron su desarrollo; tal es el caso de la publicación, promoción y conclusiones de foros virtuales propuestos para “recibir las apreciaciones del IDR a través de la página web y redes sociales”. Aunado a lo anterior, se suministró un documento denominado “Conclusiones Diálogos Ciudadanos” que no supe la actividad propuesta.

### Recomendaciones

En consideración a lo expuesto, se concluye que este componente alcanzó un nivel de cumplimiento del 30%; razón por la cual se recomienda hacer una revisión crítica del Plan que finalizó al 31 de diciembre de 2017, con el fin de establecer las dificultades que impidieron un mayor grado de cumplimiento; especialmente aquellas relacionadas con: 1) responsabilidades internas y externas compartidas; 2) la formulación de acciones que puedan materializarse efectivamente durante la vigencia; y 3) la factibilidad de ejecución en los tiempos programados.

El resultado detallado del seguimiento realizado a este componente se encuentra en el Anexo denominado “3. Rendición de Cuentas”

### 3.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El proceso de “Atención al Ciudadano” destaca la importancia del ciudadano en la gestión institucional, en la medida en que promueve su acercamiento a la Entidad con el fin de satisfacer sus necesidades relacionadas con la adecuación y mantenimiento de parques y escenarios, informarse sobre las escuelas de formación o los clubes que están en su zona, solicitar el préstamo de un

escenario para realizar actividades recreo deportivas, entre otras.

El objetivo de la comunicación de la Entidad con los usuarios y ciudadanos que requieren de los servicios institucionales, debe enfocarse en brindar una respuesta oportuna y de calidad a sus requerimientos. Así las cosas, la mejora de los procesos de respuesta a las peticiones ciudadanas atendidas por el IDR, parte de la premisa de asegurar que la información y servicios suministrados lleguen a los ciudadanos de forma organizada, incluyente y democrática.

En este contexto, el componente de Atención al Ciudadano cobra relevancia en el sentido de promover nuevas actividades y tareas orientadas a la satisfacción del usuario institucional y a complementar servicios de calidad para la población, desde las actividades recreativas y deportivas, así como las actividades de construcción y mantenimiento de parques y escenarios.

En desarrollo de las actividades de este componente y con el propósito de realizar el seguimiento a las respuestas que el Instituto brinda a sus usuarios, se implementó un mecanismo de consulta a la ciudadanía para determinar su nivel de satisfacción mediante encuestas telefónicas. Los resultados de este mecanismo son informados trimestralmente a la Alta Dirección, junto con las estadísticas sobre tiempos de respuesta y tipologías de peticiones; lo anterior, para la toma de decisiones en cuanto a la calidad y oportunidad en la respuesta institucional.

Así mismo, se encuentran en funcionamiento seis (6) puntos de radicación en los denominados Centros Recreo deportivos Locales, que dependen actualmente de la Subdirección Técnica de Parques; sin embargo, en estos puntos no se están recibiendo las PQRS dado que no cuentan con los equipos tecnológicos necesarios, razón por la cual no se ha atendido la necesidad que dio origen a la compra e instalación de los puntos de radicación en los parques.

En cuanto a los aspectos a resaltar relacionados con la Atención al Ciudadano, se encuentra el Link, para personas vulnerables y la interacción tecnológica que se puede lograr para informar a este importante sector de nuestra sociedad. El desarrollo tecnológico también involucra a los jóvenes, niños y adolescentes, como parte de los lineamientos de la Ley de Juventud

Teniendo en cuenta los resultados consolidados de este componente, se concluye que su nivel de ejecución es adecuado, dado que el 87,5% de las acciones propuestas se cumplieron y el restante 12,5% tienen hasta el 31 de enero de 2018 para su culminación.

## Recomendaciones

Teniendo en cuenta que la información de las PQRS recibidas en el Instituto son gestionadas a través del Sistema Orfeo y que éstas deben ser incorporadas al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS; se recomienda gestionar con el Administrador de este último una alternativa para migrar la información capturada en el sistema institucional, con el propósito de evitar la duplicidad en el registro de PQRS a través de las dos herramientas.

Así mismo, se recomienda continuar con la gestión encaminada a mejorar la calidad y oportunidad en la respuesta al ciudadano, con el fin de elevar los niveles de satisfacción; labor que recae en

todos los funcionarios que participan en la elaboración de respuestas a las diferentes partes interesadas.

Finalmente, y con el propósito de optimizar la infraestructura de los Centros Recreo deportivos Locales, se sugiere dotar los equipos tecnológicos necesarios para que se realice la labor de radicación de PQRS en dichos puntos.

El resultado detallado del seguimiento realizado a este componente se encuentra en el Anexo denominado "4. Atención al Ciudadano"

### 3.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Con el fin de regular el derecho de acceso a la información pública y como sujeto obligado, el IDRDR debe velar por el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, por lo cual, desde la Secretaría General y la Oficina Asesora de Planeación, se aplicó el instrumento denominado "*Matriz de Cumplimiento Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Decreto MinTIC 3564 de 2015*" cuya ejecución fue verificada por esta Oficina obteniendo los siguientes resultados:

- De las 16 acciones planteadas para el cumplimiento del componente de transparencia en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Entidad cumplió el 93,75% quedando una actividad sin ejecutar relacionada con la depuración y actualización de los contenidos e información de la página web del Instituto, la cual representa el 6,25%.

Al respecto es necesario precisar que si bien la página web del Instituto ha sido objeto de depuración y actualización permanente, el indicador propuesto para medir la ejecución de esta actividad fue planteado en términos de elaboración de "*informes de depuración y actualización*"; de tal forma que, al finalizar la vigencia, no se suministró informe alguno que permitiera dar por cumplida la acción propuesta.

Esta circunstancia pone de manifiesto, la rigurosidad que exige la formulación de las diferentes herramientas de gestión, especialmente en lo relacionado con las actividades propuestas y los indicadores formulados para la medición de su avance.

- Algunas de las actividades cuya ejecución estaba prevista durante lo corrido de 2017, fueron desarrolladas en el último trimestre del año.

### Recomendaciones

Se sugiere completar la matriz que se tiene publicada en la página web con los requerimientos de lo estipulado en el Decreto 103 de 2015 y con los datos históricos de depuración de la información en la Página Web de la Entidad.

Así mismo y teniendo en cuenta que la "*Matriz de Cumplimiento Ley 1712 de 2014*" contiene información detallada, relevante, clara, precisa y completa sobre: 1) el diagnóstico en materia de

transparencia y acceso a la información pública; 2) los responsable del suministro de la información; 3) el periodo de actualización de la información; 4) el reporte de ejecución y su seguimiento; 5) las fechas de actualización de la información; y 6) su ubicación en la web; se recomienda determinar si esta herramienta es susceptible de ser considerada un activo de información significativo y, de ser así, incorporarla en Sistema Integrado de Gestión.

De otra parte, es deseable asesorar y/o sensibilizar a los líderes de proceso en lo relacionado con los activos de información a fin de cualificar el ejercicio realizado en 2017 y consolidarlo en 2018.

Finalmente se recomienda implementar acciones que faciliten la interactividad de los niños, niñas, adolescentes y personas en situación de discapacidad, en el portal web del Instituto; así como promover la revisión permanente de los contenidos publicados en el Link de Transparencia para garantizar su actualización.

El resultado detallado del seguimiento realizado a este componente se encuentra en el Anexo denominado "5. Transparencia y Acceso a la Información"

### 3.6. INICIATIVA ADICIONAL: CÓDIGO DE ÉTICA

En relación con esta iniciativa de la Entidad, se propuso realizar seis (6) actividades relacionadas con la conformación del Equipo de Gestores de Ética y con la implementación del Código de Ética y Buen Gobierno.

Una vez verificada la información reportada para este componente, se evidenció cumplimiento y avances en el 33% de las acciones propuestas. Al respecto se observó que se convocó a funcionarios y trabajadores oficiales con el propósito de conformar el Equipo de Gestores Éticos del Instituto y que se proyectó la resolución "Por la cual se expide el Código de Ética y Buen Gobierno del Instituto Distrital de Recreación el Deporte", documento en el cual se adicionaron a los valores del Ideario Ético del Distrito Capital, los relacionados con Austeridad y Transparencia.

No obstante lo anterior, el plan propuesto en esta iniciativa tuvo un rezago del 67% en su ejecución, toda vez que las actividades no realizadas dependían de la adopción del Código de Ética y Buen Gobierno, pues correspondían al lanzamiento, sensibilización y socialización del documento.

#### Recomendación.

Teniendo en cuenta lo acaecido con el plan de trabajo de este componente, esta Oficina recomienda a los responsables de su implementación, dar continuidad y dinamizar la gestión pertinente hasta culminar las acciones y cumplir con las metas propuestas, reprogramando actividades y fortaleciendo los controles internos para ello; máxime si se tiene en consideración que el parágrafo único del artículo 124 del Acuerdo 645 de 2016, estableció como plazo para modificar este tipo de Instrumentos hasta junio de 2017.

El resultado detallado del seguimiento realizado a esta iniciativa se encuentra en el Anexo



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de Recreación y Deporte

denominado “6. *Iniciativas Adicionales*”

Finalmente, como recomendación general a todos los componentes que integran el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y con miras a optimizar esta herramienta de gestión para el 2018; se recomienda que, a partir del objetivo esencial de cada componente, se revisen las acciones propuestas, los indicadores, los tiempos y responsables de su ejecución así como los soportes que deben respaldar el desarrollo de cada actividad.

**ROSALBA GUZMÁN GUZMÁN**  
Jefe Oficina Control Interno  
[rosalba.guzman@idrd.gov.co](mailto:rosalba.guzman@idrd.gov.co)

- Anexos:
1. Mapa de Riesgos de Corrupción
  2. Racionalización de Trámites
  3. Rendición de Cuentas
  4. Atención al Ciudadano
  5. Transparencia y Acceso a la Información
  6. Iniciativas Adicionales

Elaborado por: Carmen Rosa Nocua; Kelly Serrano Rincón; Pedro Guerrero Celis; Jairo Palacios Peña y Armando Solano Robles  
Profesionales Oficina de Control Interno IDRD