



**INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE – IDRD**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010 ART. 3 “DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS -PQRS, PQRDS- DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL”**

**AGOSTO 1 DE 2022 - JULIO 30 DE 2023**

**OCTUBRE 2023**



## TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES .....	3
2. OBJETIVO Y ALCANCE.....	3
4. METODOLOGÍA .....	4
5. INFORME DETALLADO DE SEGUIMIENTO .....	4
6. RIESGOS.....	14
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	14

## **1. GENERALIDADES**

En desarrollo del Plan Anual de Auditoría vigencia 2023, la Oficina de Control Interno-OCI en cumplimiento del rol evaluación y seguimiento procedió a realizar la correspondiente evaluación del Decreto 371 de 2010 en su artículo 3 del mencionado Decreto, “De los procesos de Atención al Ciudadano, los sistemas de información y atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital”.

## **2. OBJETIVO Y ALCANCE**

Verificar que el proceso “Gestión del servicio a la Ciudadanía”, para el período comprendido entre el 1 de agosto de 2022 al 30 de julio de 2023, haya cumplido con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de estos y el fácil acceso a éstos, conforme a la normatividad vigente.

## **3. CRITERIOS DE SEGUIMIENTO**

- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 1437 de 2011: “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto Distrital 847 de 2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 197 de 2014, “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”.
- Decreto Distrital 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.
- Circular 03 del 9-feb- 2011 Veeduría Distrital: “Auditorías Internas Ordenadas en el Decreto 371 de 2010”.
- Numeral 3.2.2.1 Política de Servicio al Ciudadano del Manual Operativo MIPG.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía vigencia 31-dic-2019 v2.



- Procedimiento Gestión de respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias, Versión 17 de 22 de diciembre de 2020.

#### **4. METODOLOGÍA**

Esta evaluación se realizó de acuerdo con lo establecido en la Guía de Auditoría para Entidades Públicas expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, se emplearon los procedimientos de auditoría de: consulta, observación y revisión de evidencia digitalizada y se verificó la documentación remitida por el área mediante radicado 2023400464943 del 21/09/2023.

Es importante resaltar que una de las fuentes utilizadas para la elaboración de este informe fue el “Seguimiento y Evaluación a la Atención de PQRSD”, radicado IDRD 20231500467393, del 22/09/2023, correspondiente al primer semestre de 2023, cuyo objetivo fue el realizar seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias - PQRSD, radicadas por la ciudadanía y demás partes interesadas, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua del Instituto.

#### **5. INFORME DETALLADO DE SEGUIMIENTO**

##### **5.1. Atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.**

###### **5.1.1 Indicadores**

Analizada la información reportada en Isolucion con corte a julio 30 de 2023, se determina que el área de “*Gestión de Servicio a la Ciudadanía*” cuenta con cuatro indicadores, el identificado dentro de la batería de indicadores con el número 1251, que mide la satisfacción del ciudadano con la atención recibida en los Super Cades, el número 1481 que mide el porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas dentro de los términos legales vigentes, el 1483, que evalúa el porcentaje de requerimientos atendidos con calidad con los criterios de coherencia, claridad, calidez y manejo del sistema y el número 1700 que mide el porcentaje de publicaciones realizadas en el link de transparencia, Para efectos de este seguimiento, se tomó la información reportada por el área para los meses de agosto de 2022 a julio 30 de 2023, específicamente para los indicadores; 1251, 1481 y 1483.

Como resultado del análisis realizado y para efectos del alcance de este informe, se concluye que el área cuenta con indicadores de gestión, que permiten medir a través de encuestas, la satisfacción del ciudadano en los Supercades con calificaciones del 99.74%

En cuanto a la Calidad, se evidenció la existencia de un grupo de trabajo interno del área de atención al ciudadano, encargada de analizar y reportar el índice de respuestas dadas a la ciudadanía contemplando los criterios de coherencia, claridad, calidez y solución de fondo, para el periodo evaluado se obtuvieron calificaciones que alcanzan el 99%, no obstante, en aspectos relacionados con las competencias en el manejo del sistema se obtuvieron calificaciones consolidadas que no superaron el 87%.

Con relación a la atención a los ciudadanos dentro de los plazos, al revisar los indicadores de gestión de oportunidad, se evidencia claramente que persisten las debilidades detectadas en otros informes, relativos a su cumplimiento, en el periodo analizado, se presentaron calificaciones consolidadas que no superan el 86%, quiere decir que existe un 14% de solicitudes que no fueron atendidas con la oportunidad requerida y dentro de los tiempos establecidos por la Ley.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos del análisis de los indicadores del área de “Gestión de Servicio a la Ciudadanía”

EVALUACIÓN INDICADORES DE ATENCION AL CIUDADANO AGOSTO 2022-JULIO 2023														
PERIODO	OPORTUNIDAD BTE 1481		COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		SOLUCIÓN DE FONDO		MANEJO DE SISTEMA		SATISFACCION SUPER CADES 1251	
	CALIDAD 1483													
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
AGOSTO	1108	138	1240	6	1239	7	1241	5	1233	13	1108	138	646	1
SEPTIEMBRE	605	183	786	2	783	3	786	2	784	4	609	179	734	2
OCTUBRE			SIN INFORMACION										699	3
NOVIEMBRE	548	70	617	1	617	1	617	1	615	3	548	70	520	2
DICIEMBRE	399	82	479	2	479	2	479	2	479	2	399	82	447	0
ENERO			SIN CONSOLIDAR										868	1
FEBRERO	1025	197	1216	6	1214	8	1217	5	0	0	1011	211	584	0
MARZO	947	127	1058	16	1062	12	1060	14	1062	12	944	30	1106	4
ABRIL	699	90	784	5	784	5	783	6	783	6	699	90	815	2
MAYO	863	118	961	20	961	20	960	21	961	20	863	118	792	5
JUNIO	696	110	791	15	793	13	790	16	793	13	696	110	854	2
JULIO	605	74	671	8	676	3	675	4	675	4	604	75	645	1
<b>TOTAL</b>	<b>7495</b>	<b>1189</b>	<b>8603</b>	<b>81</b>	<b>8608</b>	<b>74</b>	<b>8608</b>	<b>76</b>	<b>7385</b>	<b>77</b>	<b>7481</b>	<b>1103</b>	<b>8710</b>	<b>23</b>
<b>% CUMPLIMIENTO</b>	<b>86%</b>		<b>99%</b>		<b>99%</b>		<b>99%</b>		<b>99%</b>		<b>87%</b>		<b>99.74%</b>	

Fuente: indicadores de gestión

<https://solucion.idrd.gov.co/Isolucion4IDRD/Medicion/frmReportesBase.aspx?TipoAccion=Mg==&Medicion=MQ==>

### 5.1.2 Capacitaciones

En cuanto a lo relacionado con el objetivo de fortalecer las competencias en el tema de atención al ciudadano y divulgar el Manual de Servicio a la Ciudadanía el área responsable del proceso ha realizado diversas capacitaciones, así:

DEPENDENCIA	FECHA	TEMA	MEMORANDO
Enlaces BTE de SC, OAC, OAP, SAF y OCDI	05/07/2022	Manejo de Bogotá Te Escucha	N/A
Todos los enlaces de BTE	07/07/2022	Manejo de Bogotá Te Escucha	N/A
Todos los enlaces de BTE	30/08/2022	Manejo de Bogotá Te Escucha	N/A
Todas las áreas y dependencias	31/08/2022	Manual de Servicio a la ciudadanía	N/A
Todas las áreas y dependencias	31/10/2002	Atención a los Derechos de Petición	N/A
Todos los enlaces de BTE	23/12/2022	Manejo de Bogotá Te Escucha	N/A
Enlaces BTE de STP y OAC	6/03/2023	Manejo de Bogotá Te Escucha	N/A
Todas las áreas y dependencias	28/03/2023	Cumplimiento normatividad PQRDS	20232400138543
Enlaces BTE OAC	20/04/2023	Manejo de Bogotá Te Escucha	N/A
Todas las áreas y dependencias	3/05/2023	Manual de Servicio a la ciudadanía	20232400199203
Todos los enlaces de BTE	10/05/2023	Manejo de Bogotá Te Escucha	N/A
Todas las áreas y dependencias	29/05/2023	Modalidades y términos PQRDS	N/A
Enlaces BTE de STP	15/06/2023	Manejo de Bogotá Te Escucha	N/A
Enlaces BTE de STP	16/06/2023	Manejo de Bogotá Te Escucha	N/A
Todas las áreas y dependencias	28/06/2023	Canales de atención y recomendaciones	20232400308513
Todos los enlaces de BTE	18/06/2023	Manejo de Bogotá Te Escucha	N/A
Todas las áreas y dependencias	28/07/2023	Clasificación de peticiones	20232400362293

Fuente: información reportada por Secretaría General del IDRD

**5.2 Reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el**



### **mejoramiento de la gestión.**

Existe para el instituto dentro del Mapa de Procesos publicado en ISOLUCIÓN, el reconocimiento y documentación del Proceso “*Gestión de servicios a la ciudadanía*” que a pesar de que el Decreto 371 de 2010, recomienda reconocerlo como un proceso misional, en el IDR D está catalogado como un proceso de apoyo.

El proceso cuenta con la siguiente documentación: Caracterización proceso gestión de servicio a la ciudadanía versión 3 del 17/03/2022, Manual del servicio a la ciudadanía versión 2 del 31/12/2019, Procedimiento gestión de respuesta oportuna a petición, quejas y reclamos, denuncia y/o sugerencias versión 17 del 22/12/2022 y el cuadro de caracterización documental atención al ciudadano versión 1 del 12/10/2017.

En lo que respecta a la socialización y reconocimiento del proceso en mención, la Secretaría General manifiesta que “El manual de servicio a la ciudadanía” está socializado en ISOLUCION como un documento del proceso de Servicio a la Ciudadanía, sobre el cual realizaron talleres dirigidos a todas las áreas y dependencias del IDR D el 31 de agosto de 2022 y el 3 de mayo de 2023. Adicionalmente, a través del correo comunidad se envió el documento para consulta de funcionarios y contratistas.

En cuanto a la representación del Defensor Ciudadano en el Instituto, se observa en la página web, en enlace: <https://www.idrd.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano>. En la información del Defensor de la ciudadanía, referenciado la Resolución No.252 de 2016 “Por la cual se delega la función del Defensor de la ciudadanía”, se evidencia designación y funciones asignadas al Defensor, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 847 de 2019”.

### **5.3. Registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidas por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, elaboración de informe estadístico mensual y remisión a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y Veeduría Distrital.**

Una vez analizada la información remitida por el área encargada, se observa que durante el periodo evaluado no se evidencia el cumplimiento en el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidas por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, tal como lo indica el Decreto 371 de 2009. Esto se evidenció mediante la revisión de la base de datos de PQRSD reportada por la Oficina de Atención al Ciudadano para el periodo comprendido entre agosto 1 de 2022 y julio 30 de 2023, en la que no se evidencian las peticiones y/o solicitudes recibidas de parte de los Organismos de Control.

Al realizar el seguimiento a los reportes presentados en la página web del Instituto <https://www.idrd.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos> se encontró que el informe denominado “Informe Comparativo” hasta diciembre de 2021 se incluía la totalidad de PQRS tanto en el SDQS como en el aplicativo de correspondencia ORFEO, tal como se aprecia a continuación:

AÑO / MES		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
		SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO
2020		119	136	145	154	97	121	51	92
TOTAL		255		299		218		143	
2021		118	444	147	753	82	780	63	482
TOTAL		562		900		862		545	
ÓRGANOS DE CONTROL		135		107		137		92	

**CLASIFICACIÓN DE PQRS – DICIEMBRE 2021**

Fuente: [https://www.idrd.gov.co/sites/default/files/t\\_4\\_planeacion/2022-04/pgrs-2021-diciembre-informe-comparativo-v-3.xls](https://www.idrd.gov.co/sites/default/files/t_4_planeacion/2022-04/pgrs-2021-diciembre-informe-comparativo-v-3.xls)

Al revisar la vigencia 2022 y lo corrido del año 2023, no se evidencia que se haya dado continuidad en la consolidación y reporte tanto en el informe mensual de PQRSD, como en la base de datos que maneja la oficina de atención al ciudadano, lo relativo a las peticiones realizadas por los órganos de control, por lo que con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2009, la Oficina de Control Interno recomienda incluir en los reportes la totalidad de las peticiones y/o solicitudes recibidas, tal como se venía realizando con anterioridad a la vigencia 2022.

En cuanto a la publicación del informe mensual de peticiones ciudadanas, se determinó que este se encuentra en la página web del instituto enlace de transparencia: <https://www.idrd.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos>; en los cuales se presentan datos correspondientes a canales de recepción, clasificación, tiempo y evaluación de las respuestas.

Es de aclarar, que a la fecha se evidencia la publicación del “Informe mensual PQRDS” con corte al mes de agosto de 2023, la relativa a septiembre, se espera este reportada a finales del mes de octubre.

En cuanto a la entrega de informes de Gestión del Defensor del Ciudadano a la Veeduría Distrital, la Oficina de Control Interno determinó que mediante radicado 20232400008481 de 17 de enero de 2023, se entregó lo correspondiente al segundo semestre de 2022 y con el radicado 20232400171541 del 31 de julio de 2023, lo relativo al primer semestre de 2023, sobre



ambos informes de determinó que iban con copia a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Por último, en lo que hace referencia al informe estadístico, este se carga en la plataforma de la Veeduría Distrital; los primeros 10 días del mes.

**5.4. Diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva entre servidores públicos responsables del proceso de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse.**

Los instrumentos con los que cuenta el Instituto para la interacción efectiva de los responsables del proceso, el Defensor al ciudadano y las demás dependencias son:

Enlace de “Bogotá Te Escucha” quien es el encargado de gestionar en su interior las respuestas y dar cierre definitivo en el sistema establecido para tal fin, para el caso de la Subdirección Técnica de Parques y Subdirección Técnica de Recreación y Deporte, cada una cuenta con tres usuarios de Bogotá te Escucha y dos personas que realizan labores de enlace teniendo en cuenta que son las que más PQRDS reciben en la entidad.

A su vez se dispone de una base de datos administrada por la Oficina de Atención al cliente denominada “Gestión de PQRSD” ubicada en el drive y esta compartida con todas las áreas y dependencias, habilitada solo para la opción de lectura, ya que el control de acceso esta en cabeza del administrador, luego del análisis efectuado, se determina que esta base de datos, no incluye las solicitudes y/o peticiones de los órganos de control, tomando en consideración, que la finalidad de esta base de datos, es que la entidad tenga información unificada sobre la gestión de los requerimientos, no se estaría dando cumplimiento, en razón a que las peticiones y/o solicitudes de los órganos de control no están incluidas y por lo tanto la trazabilidad y completitud de los requerimientos en los dos sistemas (BTE y ORFEO), estaría incompleta.

Otro mecanismo de control implementado por la entidad es el de contar con la semaforización en BTE, lo cual permite que el responsable de los requerimientos que se le asignan por este sistema cuente visualmente con una alerta para su gestión oportuna y se emitan alertas preventivas y correctivas que se tramitan por medio de correo electrónico.

Tomando en consideración que en el informe de “Seguimiento y Evaluación a la Atención de PQRSD”, radicado IDR 20231500467393, del 22/09/2023, arrojo un porcentaje de incumplimiento del 13% y en los indicadores de gestión reportados en ISOLUCIÓN, dio un 14%, se concluye que se mantienen las debilidades en los mecanismos de control implementados y que traen como consecuencia el incumplimiento en las respuestas oportunas.

### **5.5. Ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.**

La OCI verificó que la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes, en la sede principal, se ubica en la entrada de la entidad donde ha implementado para los ciudadanos con limitaciones en su movilidad, el mecanismo para silla de ruedas y dos rampas de acceso, adicional a lo anterior, a las personas encargadas de vigilancia se les ha instruido para que en el caso de ser necesario brinden el acompañamiento que sea requerido.

De otra parte, en la página web de la entidad, se cuenta con un espacio reservado para informar a los ciudadanos los respectivos canales de comunicación, así como un video por lenguaje de señas para la población con discapacidad auditiva. Es importante destacar que existe un diccionario en donde se explican los conceptos de: petición, queja, reclamo, denuncia y sugerencia para facilitar el proceso de comunicación con la ciudadanía. Para el caso de las redes sociales la Oficina Asesora de Comunicaciones fijo las pautas para la atención a las solicitudes ciudadanas.

Los canales de atención al ciudadano se administran desde el área de “Atención al Cliente, Quejas y Reclamos” y se muestran en el siguiente enlace:

<https://www.idrd.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/punto-de-atencion-y-defensor-del-ciudadano#>

Teléfono conmutador: +57 (601) 6605400 Ext.251 y 252.

Línea gratuita: 01-8000-113199

Línea anticorrupción: 195 opción 2

Correo de contacto: [atncliente@idrd.gov.co](mailto:atncliente@idrd.gov.co)

Radicación virtual: [IDRDcorrespondencia@idrd.gov.co](mailto:IDRDcorrespondencia@idrd.gov.co)

Atención presencial en la sede administrativa y en los Super CADE de Bosa, Suba, 20 de Julio, Manitas, Américas y CAD.

### **5.6. La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.**

### 5.6.1 Coherencia

En el informe presentado por la Oficina de Control Interno, radicado **20231500467393** del 22/09/2023, correspondiente al primer semestre de 2023, cuyo objetivo era, entre otros constatar la coherencia en las respuestas a las PQRDS, se evidenció, a través de pruebas de auditoría, en una muestra de 82 casos de la base de datos suministrada por el proceso, que las repuestas proferidas por parte del IDR D guardan coherencia con lo solicitado y además coinciden con los resultados obtenidos en los indicadores de gestión reportados en ISOLUCION así:

INDICADORES DE ATENCION AL CIUDADANO AGOSTO 2022-JULIO 2023		
PERIODO	COHERENCIA	
	INDICADOR DE CALIDAD 1483	
	SI	NO
AGOSTO	1240	6
SEPTIEMBRE	786	2
OCTUBRE	SIN INFORMACION	
NOVIEMBRE	617	1
DICIEMBRE	479	2
ENERO	SIN CONSOLIDAR	
FEBRERO	1216	6
MARZO	1058	16
ABRIL	784	5
MAYO	961	20
JUNIO	791	15
JULIO	671	8
<b>TOTAL</b>	<b>8603</b>	<b>81</b>
<b>% CUMPLIMIENTO</b>	<b>99.67%</b>	

Fuente: <https://isolucion.idrd.gov.co/Isolucion4IDRD/Medicion/fmReportesBase.aspx?TipoAccion=Mg==&Medicion=MQ==>

### 5.6.2 Oportunidad PQRS.

En el informe radicado **20231500467393** del 22/09/2023, se verificaron los datos respecto de la atención oportuna en términos legales de las PQRS, tomando como muestra, la información para el primer semestre de 2023, donde se evidenció que en un 13%, es decir en 720 casos de 5496 solicitudes, las respuestas proferidas se dieron por fuera de los términos establecidos

Respuestas Oportunas Vs Extemporáneas		
Total Requerimientos	5496	Porcentaje
Total, Oportunidad	4776	87%

Total Extemporaneidad	720	13.%
-----------------------	-----	------

**Fuente:** Informes Mensuales PQRDS sic <https://www.idrd.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos>

Teniendo en cuenta que el resultado de extemporaneidad arroja un porcentaje del 13% de PQRSD que no fueron atendidas con la debida oportunidad, información que se aproxima de manera considerable con los indicadores de gestión reportados en el aplicativo Isolucion, donde se refleja un porcentaje del 14%. La OCI encuentra que aún persisten las debilidades reportadas con respecto de la oportunidad en la atención de los requerimientos presentados ante el Instituto.

INDICADORES DE ATENCION AL CIUDADANO AGOSTO 2022-JULIO 2023		
PERIODO	OPORTUNIDAD BTE 1481	
	SI	NO
AGOSTO	1108	138
SEPTIEMBRE	605	183
OCTUBRE		
NOVIEMBRE	548	70
DICIEMBRE	399	82
ENERO		
FEBRERO	1025	197
MARZO	947	127
ABRIL	699	90
MAYO	863	118
JUNIO	696	110
JULIO	605	74
<b>TOTAL</b>	<b>7495</b>	<b>1189</b>
<b>% CUMPLIMIENTO</b>	<b>86%</b>	

**Fuente:** Informes Mensuales PQRDS sic <https://www.idrd.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos>

### 5.6.3 Percepción Ciudadana

En cuanto a encuestas de percepción sobre la prestación del servicio en los SUPERCADES, se evidencian encuestas de satisfacción, realizadas al momento de la consulta y se tabulan de acuerdo con los siguientes parámetros:

- Número de identificación del turno asignado,

- Supercade.
- Motivo de la consulta,
- Si fue clara la información suministrada.
- Calificar la atención recibida.
- Conocimiento de la página web del IDRD.

Para efectos de medir la percepción ciudadana, el área toma la calificación obtenida sobre la “Atención Recibida”, las cuales se califican como 1. Excelente o buena y 2. Regular o mala.

Una vez analizada la información del periodo comprendido entre agosto 2022 y julio de 2023 reportada en el aplicativo ISOLUCION, se observan resultados en los indicadores de satisfacción del ciudadano que ascienden al 99.74%, a continuación, se muestran los resultados obtenidos del análisis realizado:

INDICADORES DE ATENCION AL CIUDADANO AGOSTO 2022-JULIO 2023		
PERIODO	SATISFACCION SUPER CADES 1251	
	SI	NO
AGOSTO	646	1
SEPTIEMBRE	734	2
OCTUBRE	699	3
NOVIEMBRE	520	2
DICIEMBRE	447	0
ENERO	868	1
FEBRERO	584	0
MARZO	1106	4
ABRIL	815	2
MAYO	792	5
JUNIO	854	2
JULIO	645	1
<b>TOTAL</b>	<b>8710</b>	<b>23</b>
<b>% CUMPLIMIENTO</b>	<b>99.74%</b>	

Fuente: indicadores de gestión

<https://isolucion.idrd.gov.co/Isolucion4IDRD/Medicion/frmReportesBase.aspx?TipoAccion=Mg==&Medicion=MQ==>

### 5.7 Participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen

Se constató en la página web del IDRD en el enlace: <https://idrd.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano>, que mediante resolución IDRD No. 252 de 2016, se delega en el cargo de secretario general del Instituto Distrital de Recreación y Deporte, la función de Defensor de la Ciudadanía, funciones establecidas en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019.



En el Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRD, el Defensor del Ciudadano es la Secretaria General - Blanca Stella Bohórquez Montenegro.

Teléfonos: 6605400 Ext. 251, 252, línea gratuita: 01-8000-113199

Correo Electrónico: atncliente@idrd.gov.co

Atención presencial: Calle 63 No. 59ª – 06

## **6. RIESGOS**

Al realizar la verificación de la matriz de riesgos de gestión, se identifica uno en particular, que tiene relación directa con el alcance de este informe y es “Riesgo de Incumplimiento a las PQRSD atendidas dentro de los términos legales vigentes”, al confrontar los indicadores de gestión y el seguimiento realizado por la OCI, se confirma el incumplimiento de los términos, por lo que encuentra que se configuró la materialización del riesgo y en consecuencia se habría dado el impacto establecido en la matriz de riesgos vigente para el 2023.

## **7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

De acuerdo con la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, se determina que el Instituto atiende en su mayoría lo señalado en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010, no obstante, y con el fin de superar las debilidades de control evidenciadas, la OCI realizó las observaciones que consideró pertinentes y presenta continuación las siguientes recomendaciones:

7.1 Realizar mesas de trabajo con los responsables de los procesos del IDRD que reflejan un número significativo de PQRDS vencidas, identificando los cuellos de botella por actores diferentes a la primera línea de defensa dentro del proceso de reparto de PQRDS, incluyendo los relativos a tiempos de respuesta a entes externos, de tal forma que permita identificar las debilidades que se presentan para la atención oportuna, a efectos de establecer métodos, técnicas, herramientas y controles a fin de superar en el corto plazo las debilidades mencionadas en el presente informe.

7.2 Incluir en los reportes mensuales y base de datos de las PQRSD, la totalidad de solicitudes y/o peticiones realizadas por los órganos de control, de tal manera que se cuente con indicadores de gestión y bases de datos que muestren información completa, real y consolidada, se recomienda a su vez revisar y ajustar los procedimientos establecidos en cuanto a atención a entes de control y los de gestión, evaluación y reportes de las PQRSD.

7.3 Se recomienda, conjuntamente con la Oficina Asesora de Planeación, revisar y ajustar los

procedimientos donde se le fijan a la Oficina de Control Interno funciones de correspondencia y atención al usuario, contraviniendo las funciones que claramente le ha fijado la Ley y que como tercera línea de defensa no le corresponde.

- 7.4 Establecer planes de acción para atender temáticas reiterativas y específicas solicitadas por la comunidad, optimizando los tiempos y los recursos administrativos asignados.
- 7.5 Efectuar por parte de los responsables de los procesos un análisis de la efectividad de los controles que se tienen establecidas en las respuestas a las PQRSD, para tomar los correctivos necesarios y determinar los controles que deben ser fortalecidos, actualizados o modificados.
- 7.6 Se recomienda identificar las causas transversales que tienen incidencia en la materialización de los riesgos respecto de la atención de las PQRSD, incluyendo la totalidad de solicitudes y/o peticiones, para implementar acciones y planes de mejora que propendan por la gestión oportuna de las respuestas a los peticionarios.

NOTA: Las observaciones y recomendaciones presentadas por la Oficina de Control Interno en sus informes tienen como fin generar valor para el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, contribuyendo al logro efectivo de los objetivos misionales a través de la mejora continua de los procesos, por esta razón, se espera sean consideradas por los responsables, a quienes se invita al análisis respectivo a que haya lugar, gestionarias de manera adecuada, oportuna y preventiva, ante la posible materialización de riesgos y/o pronunciamientos de los diferentes organismos externos de control. Adicionalmente, es de gran importancia comprender que dada la magnitud de la información, lo evaluado, observado, recomendado y demás aspectos señalados en los informes por esta Oficina, tiene fundamento en verificaciones y revisiones realizadas sobre muestras seleccionadas con técnicas de auditoría, es decir, no es posible cubrir el cien por ciento del universo, por lo cual los responsables de los procesos y la Alta dirección deben tener presente el autocontrol y considerar la existencia de riesgos dentro de la información no seleccionada, para lo cual es factible pensar en extrapolar los efectos, controles y correctivos sugeridos para la muestra sobre el total del universo.

Cordialmente,



**MARY LUZ MUÑOZ DURÁN**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Doris Alicia Parrado Morales – Profesional Contratista OCI