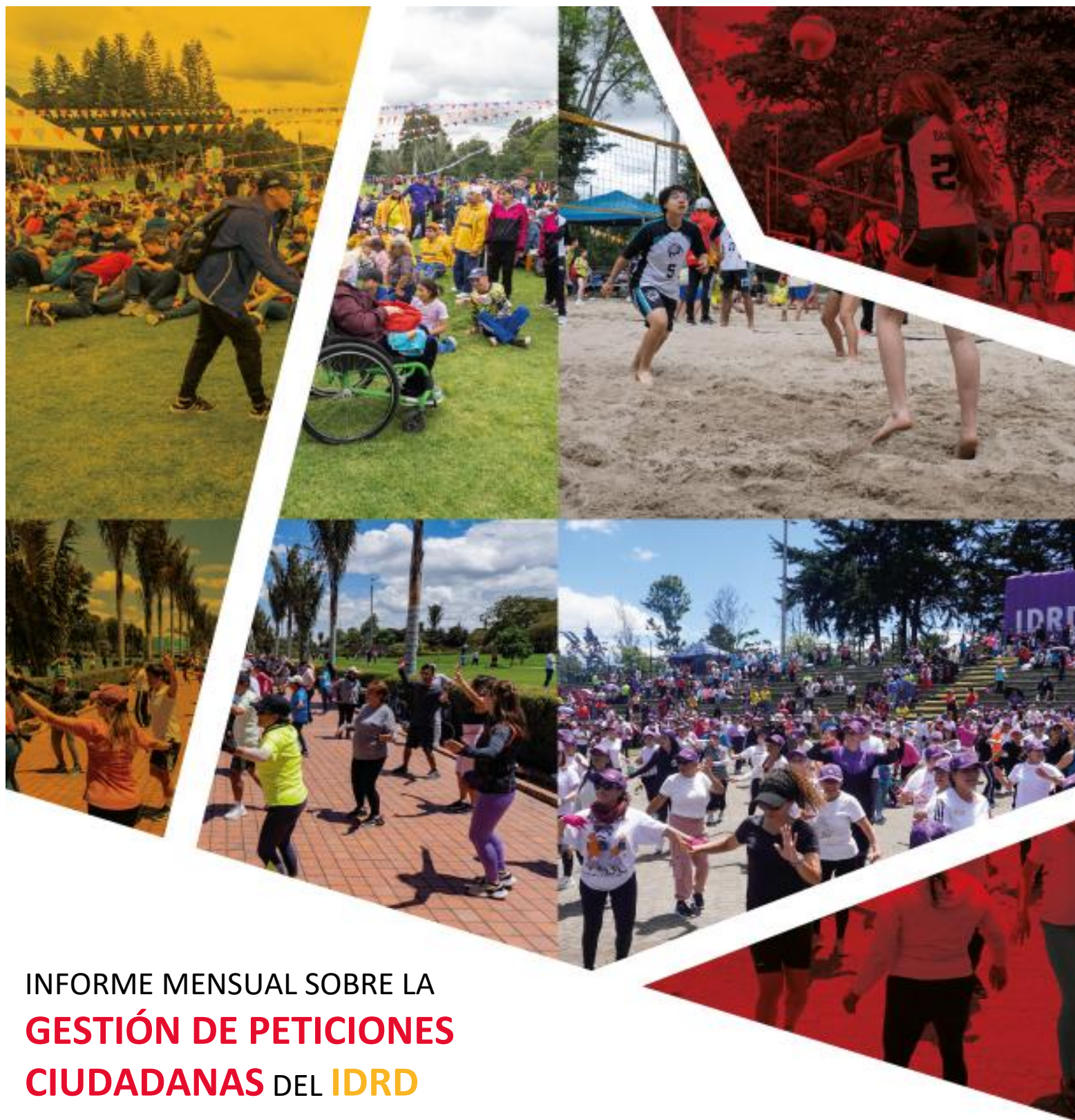




INFORME MENSUAL SOBRE LA **GESTIÓN DE PETICIONES** **CIUDADANAS** DEL **IDRD**

ENERO 2026

INFORME GENERAL DE LA GESTIÓN DE PETICIONES - ENERO 2026

El presente informe da cuenta del comportamiento de las peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas- Bogotá te Escucha (BTE) y en el Sistema ORFEO, para el mes de enero 2026.

Asimismo, busca informar a las dependencias del IDRD sobre el cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas emitidas a las peticiones registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha, en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

Desde la Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía -ORIC, se evalúa la calidad de las respuestas al 100% de los requerimientos que se radican ante el IDRD a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones -Bogotá Te Escucha (BTE), teniendo en cuenta lo definido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - (Versión 03) y en el procedimiento de gestión de respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias “Bogotá Te Escucha” de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

1. Informe de la gestión de peticiones durante el mes de enero 2026.

A través de este documento se da a conocer las tipologías, canales de ingreso, clasificación de problemáticas de acceso y la gestión realizada por cada dependencia del Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRD, para brindar una respuesta de fondo y definitiva a la ciudadanía.

Tabla 1: Peticiones que ingresan al IDRD (enero 2026)

TOTAL DE PETICIONES - ENERO 2026		
DETALLE	CANTIDAD	
GESTIONADAS POR EL IDRD	849	86%
CIERRE POR NO COMPETENCIA	49	5%
TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES	26	3%
RESPUESTAS INMEDIATAS	40	4%
AMPLIACIONES DE INFORMACIÓN O ACLARACIONES	24	2%
TOTAL	988	100%

Fuente: Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-enero 2026

De acuerdo con la información consolidada para enero 2026, se gestionaron a través del “Bogotá te Escucha” un total de **988** peticiones, de las cuales **849** fueron tramitadas por el IDRD a través de las dependencias y/o áreas competentes; **26** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades; **49** peticiones fueron cerradas por no competencia, dado que por la naturaleza de estas no

corresponde al IDRD su trámite y gestión; se atendieron **40** peticiones de forma inmediata, dando respuesta al solicitante a través del “Bogotá Te Escucha” sin que sea necesario radicar la petición por el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Por último, se realizaron **24** ampliaciones y/o aclaraciones de información, lo anterior debido a que las peticiones no son claras o están incompletas y por tanto no es posible su gestión.

2. Canales de recepción.

Las peticiones registradas en el Bogotá Te Escucha se recibieron en este periodo a través de los diferentes canales dispuestos en la plataforma para interactuar con la ciudadanía así:

Tabla 2: Canales de recepción.

CANALES DE RECEPCIÓN	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
BUZON	4
E-MAIL	298
ESCRITO	439
PRESENCIAL	1
REDES SOCIALES	10
TELEFONO	9
WEB	227
TOTAL	988

Fuente: Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-enero 2026

Como ha sido recurrente en los informes de gestión de PQRSD, el canal escrito es el medio más utilizado por los ciudadanos para presentar sus peticiones a la entidad con **439** peticiones, presentando un leve descenso para este periodo comparado con diciembre 2025. En segundo lugar, se observa el canal e-mail con **298** peticiones, el canal Web con **227** peticiones, posicionándose en el tercer lugar. En menor porcentaje se encuentra el canal de redes sociales con **10** peticiones, el telefónico con **9** peticiones, el buzón con **4** peticiones y el canal presencial con **1** petición.

Este último caso refleja la necesidad de fortalecer la capacidad de los colaboradores del IDRD en los puntos de atención del canal presencial, para que sean ellos los facilitadores de la gestión de las peticiones ciudadanas a través del Sistema BTE, de tal manera que las personas que acudan a estos puntos no tengan que regresar a enviar correos electrónicos o desplazarse a la sede administrativa a generar radicaciones innecesarias.

3. Tipologías de las peticiones

La tipología con mayor participación para enero 2026 fueron los *Derechos de Petición de Interés General* con **534** peticiones y los *Derechos de Petición de Interés Particular*, con **299** peticiones (42.20%). Finalmente, como tercera tipología predominante para el periodo se encuentran las *Solicitudes de Acceso a la Información* con **63** peticiones, las *Quejas* con **35** solicitudes y los *Reclamos* con **26**.

Tabla 3: Tipo de peticiones.

TIPOLOGÍA	
TIPO DE PETICIÓN	TOTAL
CONSULTA	8
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	534
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	299
QUEJA	35
RECLAMO	26
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	63
SOLICITUD DE COPIA	18
SUGERENCIA	4
TOTAL	988

Fuente: Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-enero 2026

4. Peticiones tramitadas por dependencia.

Tabla 4: Tramite por dependencia.

ASIGNADAS POR DEPENDENCIA	
DEPENDENCIA	TOTAL DE PETICIONES
OFICINA DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA	167
DIRECCION GENERAL	1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	4
OFICINA ASESORA JURIDICA	38
OFICINA ASUNTOS LOCALES	2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	55
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	9
SUBDIRECCION TECNICA DE CONSTRUCCIONES	7
SUBDIRECCION TECNICA DE PARQUES	443
SUBDIRECCION TECNICA DE RECREACION Y DEPORTES	261

OFICINA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	1
TOTAL	988

Fuente: Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-enero 2026

5. Identificación de temas recurrentes.

Del análisis efectuado de las solicitudes recibidas en el IDRD, se identificaron como temas recurrentes, los siguientes:

TEMA	TOTAL SOLICITUDES	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN
Otros	512	51.82%	Solicitudes relacionadas con otros.
Mantenimiento de escenarios o parques	211	21.36%	Solicitudes relacionadas con mantenimiento de escenarios o parques.
Información sobre servicios o actividades	96	9.72%	Solicitudes relacionadas con información sobre servicios o actividades.
Inscripciones y acceso a programas	67	6.78%	Solicitudes relacionadas con inscripciones y acceso a programas.
Quejas por prestación del servicio	57	5.77%	Solicitudes relacionadas con quejas por prestación del servicio.
Certificaciones y documentos	45	4.55%	Solicitudes relacionadas con certificaciones y documentos.

Fuente: Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Pese al intento de clasificación, el 51.82%, correspondiente a 512 solicitudes representa dificultad inicial para su tipificación por cuanto corresponde al registro que hace la ciudadanía donde en ocasiones se omite la temática o se utilizan términos genéricos como “solicitud” o “petición”. Desde la ORIC se minimiza esta situación radicando en los puntos de atención presencial las solicitudes de las y los ciudadanos.

Por otra parte, el 16.5% de las solicitudes recibidas están relacionadas con información sobre servicios, actividades o inscripciones y acceso a programas. Si bien esta información se encuentra disponible en la página web y en el portal ciudadano, es necesario revisar la claridad, oportunidad y usabilidad de esta, de tal manera que los ajustes que se realicen permitan disminuir el volumen de requerimientos de la ciudadanía.

6. Análisis de las quejas recibidas en BTE.

Una vez revisadas y analizadas la base de datos de las PQRSD gestionadas por el IDRD y que fueron tramitadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha durante enero 2026, se evidencia que se registraron 35 peticiones las cuales se definió que por la naturaleza de las mismas corresponden a la tipología “Queja”, de las cuales 13 peticiones se relacionan en su mayoría a quejas relacionadas con trato deshumanizado o indebido por parte del personal de vigilancia de los escenarios recreo deportivos, inconformidad por el trato a los ciudadanos que asisten a clases por parte de los instructores, también se observa que en pocas peticiones se manifiestan quejas por el trato de los administradores de los parques.

Adicionalmente, después de la revisión una a una las peticiones se identifican que 10 peticiones no corresponden a quejas, así mismo, se identificó que 7 peticiones definidas como quejas fueron trasladadas a otras entidades y no fueron gestionadas por el IDRD.

por lo anterior, como parte de las actividades de mejora de la ORIC se hace evidente la continua capacitación de los equipos de trabajo en cuanto a la correcta definición de la tipología de las peticiones que se gestionan en el IDRD.

7. Sugerencias.

Para enero de 2026, se registraron **3** sugerencias relacionadas con la continuidad de programas recreo-deportivos. Es importante aclarar que las solicitudes categorizadas como *Sugerencias* son revisadas por la entidad para analizar la pertinencia o no de las mismas y ser presentadas al equipo directivo de la entidad en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Tabla 6: Sugerencias

SUGERENCIAS RADICADAS ENERO 2026			
Radicado BTE	Radicado ORFEO	Dependencia responsable	Asunto
402572026	20261800036872	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Continuar con los programas para adulto mayor
478262026	20261800046472	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Continuidad deporte de o a 100 -fútbol sala
487572026	20261800045682	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Continuidad deporte de o a 100 -fútbol sala San Cristobal

Fuente: Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-enero 2026

8. Solicitudes negadas o no tramitadas.

Teniendo en cuenta el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011 subrogado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se observa que en el mes correspondiente no se recibió ningún requerimiento **irrespetuoso**,

oscuro o reiterativo. Es importante mencionar que, en caso de que esto ocurra, el IDRD informará al peticionario las razones que sustentan el no trámite de la petición.

9. Evaluación al cumplimiento de los criterios de calidad de la respuesta emitida por las dependencias en el IDRD a los derechos de petición registrados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá te Escucha”.

En diciembre de 2025, el IDRD recibió un total de **800** solicitudes de las cuales, solo 607 eran susceptibles de evaluación. Con corte al 9 de enero de 2026, se encontraban pendientes **267** solicitudes por evaluar.

En enero de 2026, el IDRD recibió un total de **988** solicitudes, de las cuales, **849** son objeto de evaluación. Con corte al 3 de febrero de 2026, se atendieron y evaluaron **139** solicitudes, conforme a los seis criterios de calidad establecidos; **710** solicitudes quedaron pendientes de evaluación, dado que a la fecha de corte aún se encuentran en términos de respuesta. Las **139** peticiones restantes se evaluarán toda vez que corresponden a cierres por no competencia, traslados, respuestas inmediatas, ampliaciones y aclaraciones como se muestra en la siguiente tabla:

Es decir, para este periodo fueron evaluadas **406** peticiones, correspondientes al acumulado de diciembre y aquellas cerradas previo a la fecha de corte.

Tabla 7: Evaluación de peticiones

DETALLE	CANTIDAD
Pendientes por evaluar diciembre	267
Peticiones evaluadas enero	139
Cierre por no competencia	49
Traslados	26
Respuestas inmediatas	40
Ampliaciones y aclaraciones	24
Pendientes por evaluar enero	710
TOTAL	1255

Fuente: Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha

9.1. Evaluación criterios de calidad de las respuestas

Cumplimiento del criterio de coherencia:

El criterio de **coherencia** implica que la respuesta emitida debe ser adecuada y relacionada con la petición planteada por el ciudadano o el grupo de interés, en este aspecto se cumplió con **401** de **406** peticiones, lo cual equivale a un 98,76 % de cumplimiento

Las cinco (5) respuestas que no cumplieron con el criterio de coherencia son:

Tabla 8: Evaluación criterio de coherencia.

ID PQRS	DEPENDENCIA RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
7151362025	Subdirección Técnica de Recreación y Deporte	Correo en respuesta tiene dominio diferente a la solicitud
7221982025	Subdirección Técnica de Recreación y Deporte	Correo no coincide con el del usuario
27542026	Subdirección Técnica de Recreación y Deporte	Le falta un caracter al correo en la salida
62312026	Subdirección Técnica de Recreación y Deporte	Correo en respuesta tiene dominio diferente a la solicitud
90842026	Oficina Jurídica	Correo no coincide con el del usuario

Fuente: Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha

Cumplimiento del criterio de claridad:

El criterio de **claridad** evalúa que la respuesta emitida sea clara, simple, efectiva, y que esté redactada en un lenguaje de fácil comprensión para el ciudadano. Al respecto, se evaluaron **406** respuestas evidenciando cumplimiento al 100% con el criterio de claridad.

Cumplimiento del criterio de calidez.

Este criterio evalúa que la respuesta brindada a los requerimientos ciudadanos sea cálida, cordial y respetuosa. En este sentido, las **406** respuestas emitidas por las dependencias cumplieron al 100% con el criterio de calidez.

Cumplimiento del criterio de solución de fondo.

Este criterio evalúa que la respuesta dada los requerimientos ciudadanos resuelva todas las solicitudes y/o interrogantes presentadas al IDRD, de manera congruente y clara y en articulación con los demás criterios evaluados. Del total de respuestas analizadas en este periodo (**406**), se observó que el 100% de las respuestas cumplen con este criterio.

Cumplimiento del criterio de oportunidad.

En cuanto al criterio de **oportunidad**, debe tenerse en cuenta que cada tipo de petición tiene un término específico para su trámite y la respuesta debe ser emitida en los plazos establecidos en la normativa vigente y según la tipología de la petición. En este sentido, se observa que la respuesta fue oportuna en **403** peticiones de las **406** respuestas evaluadas, lo cual equivale a un 99.26%.

Las **3** respuestas que no cumplieron con el criterio de oportunidad fueron:

Tabla 9: Evaluación criterio oportunidad.

ID PQRS	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA OPORTUNA DE RESPUESTA	FECHA EFECTIVA DE RESPUESTA
6560872025	Subdirección de Contratación	05/01/2026	08/01/2026
7160822025	Subdirección Técnica de Parques	16/01/2026	21/01/2026
117952026	Subdirección de Contratación	22/01/2026	23/01/2026

Fuente: Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha

Cumplimiento del criterio de manejo del sistema.

Este criterio evalúa que las respuestas emitidas por el IDRD se gestionen de manera adecuada en el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - “Bogotá Te Escucha” (BTE). De acuerdo con la evaluación realizada se observa un cumplimiento 99,5% puesto que dos (2) respuestas no cumplieron con el criterio descrito, tal y como se muestra a continuación:

Tabla 10: Evaluación criterio manejo del sistema

ID PQRS	DEPENDENCIA RESPONSABLE	OBSERVACIÓN	FECHA DE CARGUE EN BTE
191672026	Subdirección Técnica de Recreación y Deporte	Se tenía que solicitar una ampliación al peticionario y se cerró con respuesta definitiva	25/01/2026
6848562025	Subdirección de Contratación	No se cargó respuesta en el BTE	N/A

Fuente: Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha