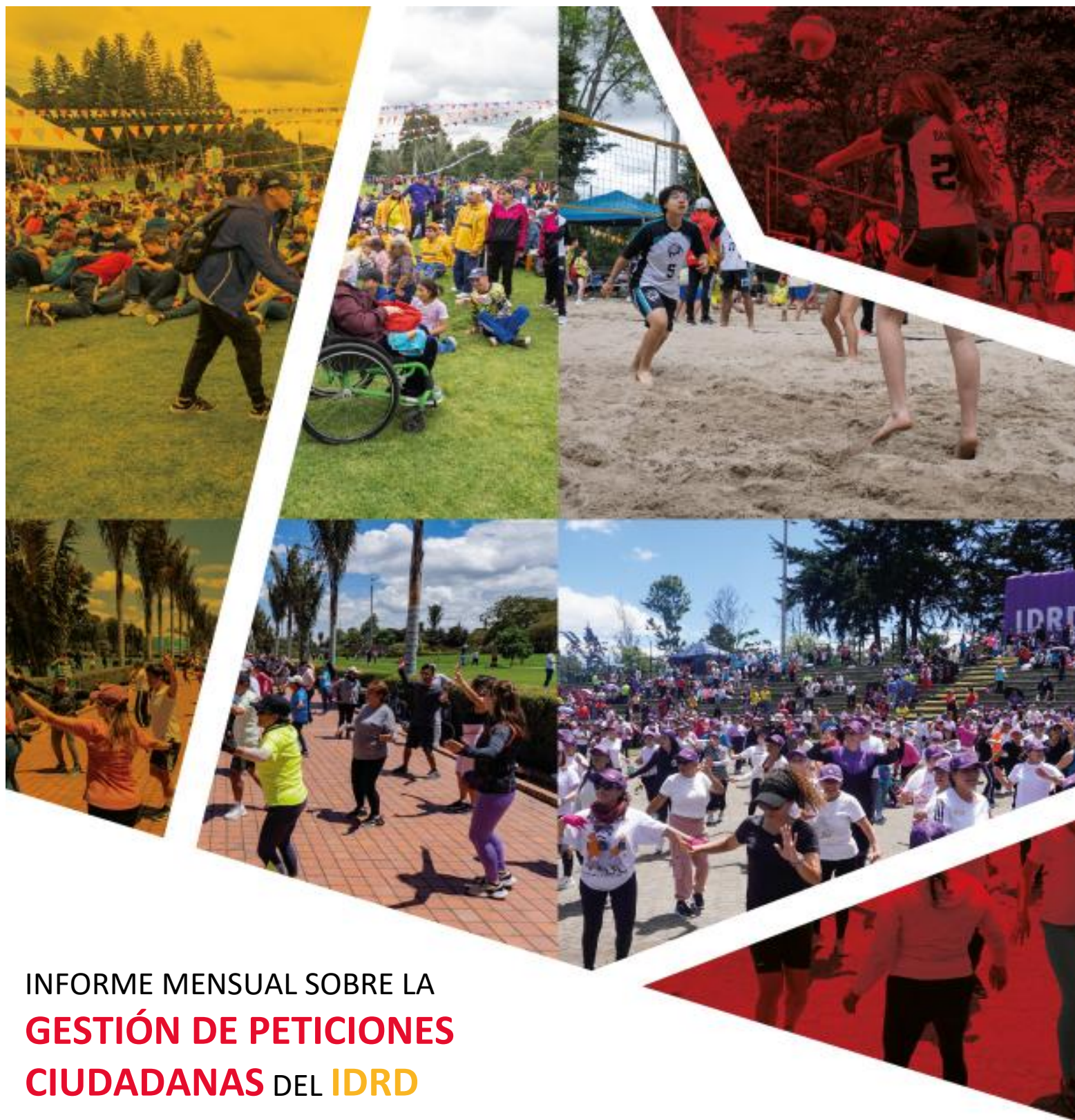




INFORME MENSUAL SOBRE LA **GESTIÓN DE PETICIONES** **CIUDADANAS** DEL **IDRD**

FEBRERO 2026

INFORME GENERAL DE LA GESTIÓN DE PETICIONES - FEBRERO 2026

Este informe presenta el comportamiento de las peticiones registradas durante febrero de 2026 en el “Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha (BTE)” y en el gestor documental institucional ORFEO.

Asimismo, informa a las dependencias del IDRD sobre el cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas entregadas a la ciudadanía, evaluando aspectos como coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

La Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía -ORIC, evalúa la calidad de las respuestas al 100 % de las peticiones que recibe el IDRD a través del sistema Bogotá Te Escucha- BTE.

Esta evaluación se realiza de acuerdo con el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (versión 03) y con el procedimiento definido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para la atención oportuna de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

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

Con base en la información disponible en el Sistema Bogotá Te Escucha -BTE, se informan 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 (febrero 2026)

TOTAL DE PETICIONES - ENERO 2026		
DETALLE	CANTIDAD	
GESTIONADAS POR EL IDRD	887	77%
CIERRE POR NO COMPETENCIA	74	6%
TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES	42	3%
RESPUESTAS INMEDIATAS	115	10%
AMPLIACIONES DE INFORMACIÓN O ACLARACIONES	39	2%
TOTAL	1157	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 febrero 2026, se gestionaron a través del “Bogotá te Escucha” un total de **1157** peticiones, de las cuales **887** fueron tramitadas por el IDRD a través de las dependencias y/o áreas competentes; **42** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades; **74** peticiones fueron cerradas por no competencia, dado que por la naturaleza de estas no corresponde al IDRD su trámite y gestión; se atendieron **115** peticiones de forma inmediata, dando

respuesta al solicitante a través del mencionado sistema sin que sea necesario radicar la petición por el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Por último, se realizaron **39** 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 dicha plataforma para interactuar con la ciudadanía, así:

Tabla 2: Canales de recepción.

CANALES DE RECEPCIÓN	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
BUZON	4
E-MAIL	341
ESCRITO	501
PRESENCIAL	3
REDES SOCIALES	26
TELEFONO	1
WEB	281
TOTAL	1157

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

De manera consistente con informes anteriores de PQRSD, el canal escrito continúa siendo el principal medio utilizado por la ciudadanía para presentar sus peticiones al IDRD, con **501 solicitudes**, aunque se evidencia un **aumento del 14%** comparado con lo recibido por este canal en enero de 2026

En segundo lugar, se ubica el canal e-mail, con **341 peticiones**, seguido del canal web, con **281**.

Los demás canales presentan una participación menor en la recepción de solicitudes: **redes sociales (26)**, **canal telefónico (1)**, **buzón (4)** y **atención presencial (3)**. En este grupo se observa un aumento significativo en el registro de PQRDS recibidas por redes sociales comparado con el mes de enero de 2026, debido al apoyo que realiza el equipo de profesionales de la ORIC al equipo de redes sociales de la Oficina Asesora de Comunicaciones -OAC, para identificar aquellas interacciones que cumplen con las características para ser registradas en los sistemas de información y atendidas en oportunidad.

Por otra parte, el bajo resultado en radicación presencial contrasta con el volumen de asistencia a puntos de atención como la Red CADE, CEFES y Sede Administrativa, por lo que se continuará fortaleciendo el uso del Sistema Bogotá Te Escucha (BTE) en el canal presencial del IDRD, así como a los colaboradores que se encuentran en territorio y en ejercicio de sus funciones en parques y escenarios bajo la administración del IDRD.

Lo anterior contribuye a simplificar la interacción con la ciudadanía, mejorar la trazabilidad de las solicitudes y fortalecer el uso de los canales institucionales dispuestos para la gestión de peticiones.

3. Tipologías de las peticiones

La tipología con mayor participación para febrero 2026 fueron los *Derechos de Petición de Interés General* con **673** solicitudes y los *Derechos de Petición de Interés Particular*, con **317**. (42.20%). Finalmente, como tercera tipología predominante para el periodo se encuentran las *Solicitudes de Acceso a la Información* con **67** peticiones, las *Quejas* con **30** solicitudes y los *Reclamos* con **26**.

Tabla 3: Tipo de peticiones.

TIPOLOGÍA	
TIPO DE PETICIÓN	TOTAL
CONSULTA	21
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	673
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	317
QUEJA	30
RECLAMO	26
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	67
SOLICITUD DE COPIA	13
SUGERENCIA	9
FELICITACIÓN	1
TOTAL	1157

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	310

DIRECCION GENERAL	5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	4
OFICINA ASESORA JURIDICA	32
OFICINA ASUNTOS LOCALES	4
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	73
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	10
SUBDIRECCION TECNICA DE CONSTRUCCIONES	18
SUBDIRECCION TECNICA DE PARQUES	441
SUBDIRECCION TECNICA DE RECREACION Y DEPORTES	260
TOTAL	1157

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

5. Identificación de temas recurrentes.

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

Tabla 5: Temas recurrentes PQRS.

TEMA	TOTAL SOLICITUDES	PORCENTAJE
Otros	527	45.55%
Infraestructura y escenarios	232	20.05%
Información y orientación	203	17.55%
Acceso a servicios y programas	91	7.87%
Gestión documental y trámites	59	5.1%
Calidad del servicio	45	3.89%

Fuente: Oficina de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Pese al intento de clasificación, el 45.55%, correspondiente a 527 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 17.5% 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.

Durante febrero 2026, se registraron en BTE 21 peticiones las cuales se registraron con la tipología “Queja”, de las cuales una vez realizado el análisis una a una de las peticiones se identificó que 7 peticiones no corresponden a esta categoría, evidenciando debilidades en la tipificación de las peticiones en el BTE o en la radicación de los peticionarios.

Los principales motivos están asociados al trato ofrecido por los instructores, incumplimiento en el horario de cursos, incumplimiento de horarios en las reservas, trato irrespetuoso por parte de instructores y vigilantes de los escenarios, desarrollo de actividades recreativas y finalmente con conflictos internos entre los contratistas y supervisores de contrato.

Tabla 5: Análisis quejas febrero 2026.

QUEJAS FEBRERO 2026			
Número petición	Radicado Orfeo	Dependencia	Observaciones
1067132026	20262100094242	Dirección General	Queja sobre instructor de clase de ciclismo.
1076012026	20261800096812	Subdirección Técnica de Parques	Queja sobre el trato de la persona encargada de realizar campeonatos de futbol en el barrio Pardo Rubio.
1078132026	20262100094212	Subdirección Técnica de Parques	Mal tipificado, corresponde a un reclamo.
1106642026	20261800097862	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja sobre el incumplimiento de horarios por parte de los instructores de la Escuela de la bici.
1225232026	20261800099392	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja sobre incumplimiento de horarios por parte de los instructores de natación en Patio Bonito.
1264102026	20262100094042	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Mal tipificado, corresponde a un reclamo.
1287522026	20262100111782	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja sobre el comportamiento y trato de instructores de la Escuela de la Bici del Parque Canta Rana de la localidad Usme, con alumnas del programa.
1448702026	20262100082672	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Mal tipificado, corresponde a un reclamo.
1699232026	20262100104442	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja anónima sobre el supervisor del contrato
583062026	20262100055972	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja por no permitir el ingreso del padre de una menor con discapacidad para el cambio de ropa, en el curso de natación de Patio Bonito.

686382026	20262100069342	Subdirección Técnica de Parques	Queja sobre la inadecuada atención de la persona a cargo del Parque La Igualdad 08-212
686402026	20261800062902	Subdirección Técnica de Parques	Queja sobre el administrador del parque Villas de Granada, quien permite actos políticos en el parque.
703602026	20261800072092	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja porque los colaboradores del Parque de los niños no están pendientes de los visitantes del parque y permiten consumo de licor en el espacio
718782026	20262100096952	Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía	Mal tipificado, corresponde a un reclamo.
812872026	20261800077372	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja de los gestores recreativos del programa Bogotá Feliz, quienes manifiestan inconformidad por el trato del supervisor del programa y solicitan el cambio.
817052026	20261800076682	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Mal tipificado, corresponde a un reclamo.
865732026	20261800077412	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja relacionada con la instructora de natación del parque la Serena por trato inapropiado a asistentes al curso.
910972026	20261800084312	Subdirección Técnica de Parques	Mal tipificado, corresponde a un reclamo.
944442026	20261800084242	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja sobre el incumplimiento en el horario de los cursos en el parque Gilma Jiménez por parte de los instructores.
958232026	20261800084332	Subdirección Técnica de Parques	Queja por el trato brindado por parte del personal de vigilancia y supervisores a los deportistas de la Liga de natación que entrenan en las instalaciones del CEFE Cometas.
960092026	20262100091572	Subdirección Técnica de Parques	Mal tipificado, corresponde a un reclamo.

7. Sugerencias.

Para febrero 2026, se registraron 9 solicitudes con la tipología “Sugerencia”, sin embargo, en la revisión detallada se observó que el radicado No. 1278992026, no corresponde a una sugerencia sino a una petición de interés particular.

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 1oo -futbol sala
487572026	20261800045682	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Continuidad deporte de o a 1oo -futbol 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 tramite 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 enero de 2026, el IDRD recibió un total de **988** solicitudes de las cuales, solo **847** eran susceptibles de evaluación. Con corte al 3 de febrero de 2026, se encontraban pendientes **710** solicitudes por evaluar.

En febrero de 2026, el IDRD recibió un total de **1157** solicitudes, de las cuales, **887** son objeto de evaluación. Con corte al 2 de marzo de 2026, se atendieron y evaluaron **207** solicitudes, conforme a los seis criterios de calidad establecidos; **849** solicitudes quedaron pendientes de evaluación, dado que a la fecha de corte aún se encuentran en términos de respuesta. Las **267** peticiones restantes no 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 **917** 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 enero	710
Peticiones evaluadas febrero	207
Cierre por no competencia	71
Traslados	42
Respuestas inmediatas	115
Ampliaciones y aclaraciones	39
Pendientes por evaluar enero	680
TOTAL	1864

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

Durante febrero se encontraron 4 solicitudes respecto de las cuales no se pudo realizar evaluación porque la dependencia responsable cargó en Bogotá Te Escucha un archivo que no correspondía a la respuesta de fondo.

El lineamiento distrital para la evaluación de calidad de las peticiones indica que, en esos casos, deben marcarse como incumplidos los 6 criterios objeto de evaluación. A continuación, se relacionan los radicados relacionados y se invita a las dependencias a implementar acciones de control que minimicen estas situaciones que afectan el porcentaje de cumplimiento institucional en la atención y gestión de peticiones, y, sobre todo, que eviten enviar respuestas equívocas a las personas que interactúan con el IDRD, pues esto solo se traduce en retrocesos e insatisfacción.

Tabla 8: Solicitudes no evaluables

ID PQRS	DEPENDENCIA RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
198352026	Subdirección Técnica de Parques	Anexo incorrecto cargado en BTE
64482026	Subdirección Técnica de Parques	Anexo incorrecto cargado en BTE
1083052026	Subdirección Técnica de Parques	Anexo incorrecto cargado en BTE
568132026	Subdirección Técnica de Parques	Anexo incorrecto cargado en BTE

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

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 **909** de **917** peticiones, lo cual equivale a un 99.12 % de cumplimiento

Las ocho (8) respuestas que no cumplieron con el criterio de coherencia corresponden a, las 4 previamente relacionadas y:

Tabla 9: Evaluación criterio de coherencia.

ID PQRS	DEPENDENCIA RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
366582026	Subdirección Técnica de Parques	Correo equivocado
267452026	Subdirección Técnica de Recreación y Deporte	Correo equivocado
264182026	Subdirección Técnica de Parques	Correo equivocado
68762026	Subdirección Técnica de Parques	Correo equivocado

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

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 **912** peticiones de las **917** respuestas evaluadas, lo cual equivale a un 99.45%.

Las **5** respuestas que no cumplieron con el criterio corresponden a, las 4 ya mencionadas y:

Tabla 10: Evaluación criterio oportunidad.

ID PQRS	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA OPORTUNA DE RESPUESTA	FECHA EFECTIVA DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN
701022026	Oficina Jurídica	23/02/2026	24/02/2026	Se cerró la solicitud en BTE fuera de tiempo

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