



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

**MARZO 2026**

## INFORME GENERAL DE LA GESTIÓN DE PETICIONES - MARZO 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 de Gestión Documental ORFEO, para el mes de marzo 2026.

Asimismo, busca informar a las dependencias del IDRDR 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 IDRDR 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 marzo 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 – IDRDR, para brindar una respuesta de fondo y definitiva a la ciudadanía.

**Tabla 1:** Peticiones que ingresan al IDRDR (marzo 2026)

TOTAL DE PETICIONES - MARZO 2026		
DETALLE	CANTIDAD	
GESTIONADAS POR EL IDRDR	1351	81%
CIERRE POR NO COMPETENCIA	87	5%
TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES	56	3%
RESPUESTAS INMEDIATAS	136	8%
AMPLIACIONES DE INFORMACIÓN O ACLARACIONES	48	3%
<b>TOTAL</b>	<b>1678</b>	<b>100%</b>

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

De acuerdo con la información consolidada para marzo 2026, se gestionaron a través del “Bogotá te Escucha” un total de **1678** peticiones, de las cuales **1351** fueron tramitadas por el IDRDR a través de las dependencias y/o áreas competentes; **56** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades; **87** peticiones fueron cerradas por no competencia, dado que por la naturaleza de estas no

corresponde al IDRDR su trámite y gestión; se atendieron **136** 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 **48** 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 sistema Bogotá Te Escucha se recibieron en este periodo a través de los diferentes canales dispuestos en dicha plataforma, para que la ciudadanía interactúe con el IDRDR, así:

**Tabla 2:** Canales de recepción.

CANALES DE RECEPCIÓN	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
BUZON	<b>24</b>
E-MAIL	<b>445</b>
ESCRITO	<b>790</b>
PRESENCIAL	<b>12</b>
REDES SOCIALES	<b>28</b>
TELEFONO	<b>9</b>
WEB	<b>370</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1678</b>

Fuente: Oficina de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.  
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-marzo 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 **790** peticiones, presentando un aumento del **57%** frente al registro de febrero 2026. En segundo lugar, se observa el canal e-mail con **445** peticiones, el canal Web con **370** peticiones, posicionándose en el tercer lugar. En menor porcentaje se encuentra el canal de redes sociales con **28** peticiones, el telefónico con **9** peticiones, el buzón con **24** peticiones y el canal presencial con **12** petición, estas últimas mostrando un evidente aumento en relación con periodos anteriores.

Es importante resaltar el aumento en el registro de peticiones ciudadanas en el canal presencial, lo cual demuestra el impacto positivo que ha tenido en los colaboradores del IDRDR la capacitación y fortalecimiento en el uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha para el registro en tiempo real de las solicitudes de los ciudadanos que interactúan con la entidad en los puntos de atención presencial.

### 3. Tipologías de las peticiones

La tipología de las peticiones es la clasificación de solicitudes, verbales o escritas, que los ciudadanos presentan ante autoridades o particulares para garantizar sus derechos, incluyendo quejas, reclamos, sugerencias, consultas o solicitudes de información.

**Tabla 3:** Tipo de peticiones.

TIPOLOGÍA	
TIPO DE PETICIÓN	TOTAL
CONSULTA	16
FELICITACION	2
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	932
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	587
QUEJA	48
RECLAMO	37
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	47
SOLICITUD DE COPIA	8
SUGERENCIA	1
TOTAL	1678

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

La tipología con mayor participación para marzo 2026 fueron los derechos de petición de interés general con **932** peticiones y los derechos de petición de interés particular, con **587** solicitudes. finalmente, como tercera tipología predominante para el periodo se encuentran las quejas con **48** peticiones, las solicitudes de acceso a la información con **47** peticiones y los reclamos con **37**.

### 4. Peticiones tramitadas por dependencia.

En marzo, la Subdirección Técnica de Parques fue la dependencia que gestionó el mayor número de peticiones **760**, seguida por la Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía con **372** peticiones, la Subdirección Técnica de Recreación y Deporte con **328** peticiones y la Subdirección Administrativa y Financiera con **106** peticiones.

**Tabla 4:** Tramite por dependencia.

ASIGNADAS POR DEPENDENCIA	
DEPENDENCIA	TOTAL DE PETICIONES
SUBDIRECCION TECNICA DE PARQUES	760
OFICINA DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA	372
SUBDIRECCION TECNICA DE RECREACION Y DEPORTES	328
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	106
OFICINA ASESORA JURIDICA	48
SUBDIRECCION TECNICA DE CONSTRUCCIONES	34
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	11
DIRECCION GENERAL	9
OFICINA ASUNTOS LOCALES	7
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1
OFICINA DE CONNTROL INTERNO	1
<b>TOTAL</b>	<b>1678</b>

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

## 5. Identificación de temas recurrentes.

Del análisis efectuado de las solicitudes recibidas en el IDRDR durante marzo de 2026, se identificaron como temas recurrentes, los siguientes:

**Tabla 5:** Temas recurrentes marzo 2026.

Tema	Total	Porcentaje	Descripción breve del alcance
Gestión administrativa, jurídica, documental y portal ciudadano	642	38.26%	Reúne asuntos asociados con radicados, respuestas, recursos, certificados, documentos, funcionamiento del portal y trámites administrativos derivados de la relación con la entidad.
Otros	259	15.44%	Corresponde a asuntos breves, ambiguos o atípicos cuyo contenido no permite una clasificación temática más precisa solo a partir del texto del asunto.
Información, oferta e inscripción a actividades deportivas y recreativas	209	12.46%	Corresponde a consultas sobre oferta institucional, requisitos, horarios, inscripciones, cupos y acceso a programas o disciplinas deportivas y recreativas.
Uso, acceso y administración de parques y escenarios	207	12.34%	Incluye solicitudes sobre reserva, préstamo, permisos, ingreso, práctica libre, reglamentos y administración de parques, canchas o escenarios.
Mantenimiento e infraestructura de parques y escenarios	178	10.61%	Comprende reportes y solicitudes relacionadas con deterioro físico, cerramientos, iluminación, mobiliario, aseo y otras condiciones materiales de parques y escenarios.

Quejas, denuncias y convivencia en parques y escenarios	109	6.50%	Integra inconformidades por seguridad, uso indebido del espacio, convivencia, ruido, cobros o actuaciones del personal en parques y escenarios.
Apoyos, articulación y solicitudes especiales	74	4.41%	Contiene requerimientos de apoyo a deportistas, equipos, eventos o articulaciones institucionales que no corresponden a la operación ordinaria del servicio.

Fuente: Elaboración propia Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía

El tema con mayor relevancia fue “Gestión administrativa, jurídica, documental y portal ciudadano”, con 642 registros, equivalente al 38.26% del total analizado. Aunque ningún tema superó de manera individual el umbral del 40%, la concentración sí es alta en los tres primeros temas, que en conjunto reúnen **1110** solicitudes. Esto sugiere que la demanda ciudadana se concentra principalmente en la trazabilidad administrativa, la consulta sobre oferta y el uso o acceso a parques y escenarios.

Por otra parte, la categoría “Otros” continúa agrupando un número significativo de registros, correspondiente al 15.44%, lo que muestra que las peticiones en principio llegan con descripciones muy breves o que dificultan su clasificación como temática recurrente. En este sentido, la ORIC continuará haciendo esfuerzos para fortalecer la adecuada tipificación y registro de las solicitudes registradas en el sistema.

## 6. Análisis de las quejas recibidas en BTE.

Durante marzo 2026, se registraron en BTE un total de 48 solicitudes bajo la tipología “Queja”, de las cuales una vez realizado el análisis una a una de las peticiones se identificó que 39 peticiones correspondientes a dicha tipología fueron gestionadas por el IDRD, las 9 peticiones restantes no fueron gestionadas por el Instituto; asimismo, de los 39 restantes, 4 se encontraban mal tipificadas.

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

En la siguiente tabla se presenta de manera detallada en análisis de las peticiones gestionadas con la tipología “Queja”.

**Tabla 6:** Análisis quejas marzo 2026.

QUEJAS MARZO 2026			
Número petición BTE	Radicado Orfeo	Dependencia	Observaciones
1043362026	20262100121052	Dirección General	Queja por manejo inadecuado por parte de entrenador de atletismo quien entrena a menores de edad en diferentes escenarios de la ciudad.
1287522026	20262100111782	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja manejo inadecuado por parte de instructores del programa de enseñanza de bicicleta en el parque Canta Rana localidad Usme.
1376912026	20261800116662	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja por alto volumen de música y ruido el ruido desde las 7:00 a.m. en el parque los Cedrales por parte de instructora de gimnasia.
1382942026	20261800118132	Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía	Queja por incumplimiento del horario de atención colaborador punto de atención Supercade 20 de julio.
1420422026	20261800121192	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja a instructor en el parque la Fragua (no se informa el programa al cual pertenece el instructor).
1436562026	20261800124482	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja por incumplimiento de horario y manejo inadecuado por parte de instructora del programa de Tennis de mesa 0-100 en el salón comunal barrio Zarzamora
1467712026	20261800126132	Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía	Queja por ocupación de las mesas de tenis de mesa en el parque San Cristobal en el horario de practica libre por parte de instructor y trato inadecuado por parte del personal de vigilancia del parque.
1470502026	20261800126172	Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía	Queja a los vigilantes de la piscina de Sauzalito por no permitir el ingreso a las instalaciones previo a la hora de la práctica libre en el horario de los domingos a las 6 a.m.
1517052026	20261800127332	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja por incumplimiento de horario y manejo inadecuado por parte de instructor de la escuela de la bici en el parque Bosa Porvenir.
1540812026	20261800130812	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja por inconformidad con los instructores de la escuela de natación en el CEFE Tunal.
1585582026	20261800133552	Subdirección Técnica de Parques	Queja por el trato a usuarios por parte de la administradora del parque Clarelandia.
1705282026	20261800146802	Subdirección Técnica de Parques	Queja por trato inadecuado por parte de guarda en el parque El Tunal.
1707952026	20261800146042	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja por uso de motocicletas por parte de los instructores de la Escuela de la Bici en los senderos peatonales del parque las Lajas.
1788712026	20261800152162	Subdirección Técnica de Parques	Queja trato inadecuado por parte de instructor del gimnasio del CEFE Fontanar del Rio.
1814292026	20261800156392	Subdirección Técnica de Parques	Queja por trato inadecuado administradora del parque Clarelandia.
1859132026	20261800157292	Subdirección Técnica de Parques	Queja por el actuar del salvavidas que labora en la piscina del CEFE Cometas.
1900762026	20262100128622	Subdirección Técnica de Parques	Queja actos indebidos personal de vigilancia parque Agua Viva.

1918052026	20262100131472	Subdirección Técnica de Parques	Queja por el trato del personal de vigilancia del parque Tibabuyes a menores que entrenan en el parque y a sus padres.
1924632026	20261800159792	Subdirección Técnica de Parques	Queja por el actuar del salvavidas que labora en la piscina del CEFE Cometas.
1945282026	20261800163372	Subdirección Técnica de Parques	Queja por la falta de atención de la guarda de seguridad del parque Pavco.
1952392026	20261800163412	Subdirección Técnica de Parques	Queja por la falta de atención del guarda de seguridad del CEFE Fontanar del Rio.
1997832026	20261800158322	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja por manejo inadecuado por parte de instructora del programa de Tennis de mesa 0-100 en el salón comunal barrio Zarzamora
2036692026	20261800157902	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja por trato de instructora del programa en movimiento de 0 a 5 en el parque San Cristobal.
2063622026	20261800165292	Subdirección Técnica de Parques	Queja por el manejo de las canchas en el parque Bosa Porvenir por parte del administrador y los guardas de seguridad.
2067112026	20261800165322	Subdirección Técnica de Parques	Queja por abuso de autoridad del personal de vigilancia en el parque Bosa La Esperanza.
2103892026	20261800165782	Subdirección Técnica de Parques	Queja por el trato de colaboradora del vestier de mujeres en el CEFE Tunal.
2116832026	20261800168142	Oficina Jurídica	Queja por trato inadecuado de los instructores del Club Deportivo New Soccer.
2116852026	20262100174972	Oficina Jurídica	Queja por trato inadecuado de los instructores del Club Deportivo New Soccer. Petición igual a la No. 2116832026.
2120702026	20261800166972	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja por inadecuada información y trato a ciudadana por parte de colaboradora de la Ciclovía en la avenida calle 26.
2124392026	20261800168162	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja por el desarrollo de las clases por parte de la instructora en el programa de 0 a 100 natación en el CEFE Fontanar del Rio.
2126462026	20262100172072	Subdirección Técnica de Parques	Queja por el trato por parte de la guarda de seguridad en el parque Bosa El Recreo.
2235182026	20262100168892	Subdirección Técnica de Parques	Queja por el trato de colaboradora del vestier de mujeres en el CEFE Tunal.
2269642026	20261800180562	Subdirección Técnica de Parques	Queja por la falta de atención de la guarda de seguridad del parque Pavco.
2286012026	20261800177902	Subdirección Técnica de Parques	Queja trato administradora Unidad Deportiva El Salitre.
2346042026	20262100177622	Dirección General	Queja por maltrato y abuso de autoridad por parte de coordinadora de grupo de gestores del IDRD.

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

## 7. Sugerencias.

Para marzo 2026, se registró **1** sugerencia relacionada con la dificultad que tienen las personas mayores para acceder a través del Portal Ciudadano y otros medios tecnológicos para el registro a programas y cursos que oferta el IDRD. 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 7:** Sugerencias

SUGERENCIAS RADICADAS MARZO 2026			
Radicado BTE	Radicado ORFEO	Dependencia responsable	Asunto
1498752026	20261800127302	Subdirección Administrativa y Financiera	Manifiesta que los adultos mayores presentan dificultad para acceder al Portal Ciudadano y demás medios tecnológicos para registro a cursos y programas del IDRD. Sugiere generar medios alternativos que faciliten el acceso a los servicios y programas de la entidad.

Fuente: Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.  
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-marzo 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 de marzo 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 febrero de 2026, el IDRD recibió un total de 1157 peticiones de las cuales, solo 887 peticiones eran susceptibles de evaluación. Con corte al 3 de marzo de 2026, se encontraban pendientes 680 solicitudes por evaluar.

En marzo de 2026, el IDRD recibió un total de 1678 peticiones, de las cuales, 1351 son objeto de evaluación. Con corte al 3 de abril de 2026, se atendieron y evaluaron 101 peticiones del mes de marzo, conforme a los seis criterios de calidad establecidos; 1250 solicitudes quedaron pendientes de evaluación, dado que a la fecha de corte aún se encuentran en términos de respuesta. Las 327

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:

**Tabla 8:** Evaluación de peticiones

DETALLE	CANTIDAD
Pendientes por evaluar febrero	680
Peticiones evaluadas marzo	101
Cierre por no competencia	87
Traslados	56
Respuestas inmediatas	136
Ampliaciones y aclaraciones	48
Pendientes por evaluar marzo	1250
<b>TOTAL</b>	<b>2358</b>

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

Es decir, para este periodo fueron evaluadas **781** peticiones, correspondientes al acumulado de febrero y las de marzo que a la fecha de corte estaban cerradas.

### 9.1. Peticiones no evaluadas

Durante marzo se encontraron 7 peticiones las cuales no se pudo realizar evaluación, dado que la dependencia responsable de su gestión cargó en Bogotá Te Escucha un archivo que no correspondía a la respuesta de definitiva.

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 IDR, pues esto solo se traduce en retrocesos e insatisfacción.

**Tabla 9:** Solicitudes no evaluables

IDPQRS	DEPENDENCIA RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
1318292026	Subdirección Técnica de Parques	Anexo incorrecto cargado en BTE
1591212026	Subdirección Técnica de Parques	Anexo incorrecto cargado en BTE
1169162026	Subdirección Técnica de Parques	No se adjunta anexo en BTE
1171392026	Subdirección Técnica de Parques	No se adjunta anexo en BTE
744692026	Subdirección Técnica de Parques	No se adjunta anexo en BTE
745852026	Subdirección Técnica de Parques	No se adjunta anexo en BTE
864702026	Subdirección Técnica de Parques	No se adjunta anexo en BTE

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

## 9.2. 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 **779** peticiones de las **781** peticiones, lo cual equivale a un 99,74 % de cumplimiento

Las **3** respuestas que no cumplieron con el criterio de coherencia son:

**Tabla 10:** Evaluación criterio de coherencia.

ID PQRS	DEPENDENCIA RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
1343152026	Subdirección Técnica de Parques	Respuesta no corresponde a lo solicitado
855532026	Subdirección Administrativa y Financiera	Correo del peticionario errado

Fuente: Oficina de Relacionamiento 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. En este aspecto se cumplió con el 100% de las peticiones.

### Cumplimiento del criterio de calidez.

Este criterio evalúa que la respuesta brindada a los requerimientos ciudadanos sea cálida, cordial y respetuosa. En este sentido, se cumplió con el 100% de las peticiones.

### 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 IDR, de manera congruente y clara y en articulación con los demás criterios evaluados. Del total de respuestas analizadas en este periodo **781**, se observó que se cumplió con **780** peticiones, lo que equivale al 99.87% de cumplimiento de este criterio.

**Tabla 11:** Evaluación criterio solución de fondo.

ID PQRS	DEPENDENCIA RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
1496222026	Subdirección Técnica de Parques	No se da respuesta al ciudadano. Se remite copia a otra entidad. Solo se enuncia la normativa

Fuente: Oficina de Relacionamiento 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 **779** peticiones de las **781** respuestas evaluadas, lo cual equivale a un 99.74%.

Las **2** respuestas que no cumplieron con el criterio de oportunidad fueron:

**Tabla 12:** Evaluación criterio oportunidad.

ID PQRS	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA OPORTUNA DE RESPUESTA	FECHA EFECTIVA DE RESPUESTA
701022026	Oficina Jurídica	18/02/2026	24/02/2026
857012026	Subdirección Técnica de Parques	20/02/2026	26/03/2026

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 IDRDR 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 del 99,87% puesto que una **1** respuesta no cumplió con el criterio descrito, tal y como se muestra a continuación:

**Tabla 13:** Evaluación criterio manejo del sistema

ID PQRS	DEPENDENCIA RESPONSABLE	OBSERVACIÓN	FECHA DE CARGUE EN BTE
741972026	Subdirección Técnica de Parques	Se cierra definitiva y es respuesta parcial	26/03/2026

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