



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

ABRIL 2026

INFORME GENERAL DE LA GESTIÓN DE PETICIONES - ABRIL 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) para abril 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, oportunidad y manejo del sistema.

Desde la Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía - ORIC, se evalúa la calidad de las respuestas al 100% de las peticiones 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.

Se reitera a todas las dependencias del Instituto Distrital de Recreación y Deporte -IDRD, que el Sistema para evaluar la gestión de las solicitudes relacionadas con peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias es el definido por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Cualquier otro sistema dispuesto por la entidad corresponde a medios de apoyo para la gestión documental. Los términos y la gestión efectiva se revisarán y evaluarán con base en la información disponible en el sistema Bogotá Te Escucha.

Finalmente, se invita a la comunidad del IDRD a revisar y socializar en sus dependencias el contenido del memorando radicado IDRD No. 20261800147493 del 15 de abril de 2026, con el garantizar la trazabilidad de las PQRSD, fortalecer la transparencia y mejorar la experiencia de la ciudadanía.

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

A través de este documento se dan 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 las peticiones ciudadanas.

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

TOTAL DE PETICIONES - ABRIL 2026		
DETALLE	CANTIDAD	
GESTIONADAS POR EL IDRD	1150	83%
CIERRE POR NO COMPETENCIA	98	7%
TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES	52	4%
RESPUESTAS INMEDIATAS	60	4%
AMPLIACIONES DE INFORMACIÓN O ACLARACIONES	31	2%
TOTAL	1390	100%

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

De acuerdo con la información consolidada para abril 2026, se gestionaron a través del “Bogotá te Escucha” un total de **1390** peticiones, de las cuales **1150** fueron tramitadas por el IDRDR a través de las dependencias y/o áreas competentes; **52** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades; **98** peticiones fueron cerradas por no competencia, dado que por la naturaleza de estas no corresponde al IDRDR su trámite y gestión; se atendieron **60** 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 **31** 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 por el IDRDR para interactuar con la ciudadanía, así:

Tabla 2: Canales de recepción.

CANALES DE RECEPCIÓN	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
BUZON	8
E-MAIL	421
ESCRITO	580
PRESENCIAL	10
REDES SOCIALES	24
TELEFONO	10
WEB	338
TOTAL	1390

Fuente: Oficina de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- abril 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 **580** peticiones, presentando una disminución del **25%** en comparación con marzo 2026. En segundo lugar, se observa el canal e-mail con **421** peticiones, el canal Web con **338** peticiones, posicionándose en el tercer lugar. En menor porcentaje se encuentra el canal de redes sociales con **24** peticiones, el telefónico con **10** peticiones, el buzón con **8** peticiones y el canal presencial con **10** solicitudes.

Es importante destacar que, durante abril de 2026, la Oficina de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía socializó piezas de comunicación a través de canales internos y externos, para promover el

uso del Sistema Bogotá Te Escucha como herramienta oficial a nivel distrital para la gestión de peticiones. Con estas acciones, se busca aumentar de manera significativa la gestión por el canal y simplificar la carga administrativa que en este momento recae sobre el Área de Radicación y Correspondencia y de la misma ORIC; sin embargo, es preciso indicar que es responsabilidad de todas las dependencias promover y hacer uso adecuado de esta herramienta, y en el ejercicio del rol de primera línea de defensa, verificar el uso y gestión adecuada de las comunicaciones recibidas por este canal.

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, felicitaciones, solicitudes de copias o de acceso a la información.

Tabla 3: Tipo de peticiones.

TIPOLOGÍA	
TIPO DE PETICIÓN	TOTAL
CONSULTA	4
FELICITACION	2
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	775
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	481
QUEJA	59
RECLAMO	23
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	34
SOLICITUD DE COPIA	3
SUGERENCIA	10
TOTAL	1390

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

La tipología con mayor participación para abril 2026 fueron “Derecho de Petición de Interés General” con 775 peticiones, seguida de “Derecho de Petición de Interés Particular” con 481 solicitudes. Finalmente, como tercera tipología predominante para el periodo se encuentra “Quejas” con 59 comunicaciones.

4. Peticiones tramitadas por dependencia.

Para el presente periodo, la Subdirección Técnica de Parques continúa siendo la dependencia que gestionó el mayor número de solicitudes a cargo **710**, seguida por la Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía con **273** peticiones, la Subdirección Técnica de Recreación y Deporte con **251** peticiones y la Subdirección Administrativa y Financiera con **70** peticiones. Dichas dependencias son las que gestionan la gran mayoría de las peticiones tramitadas por el IDRD.

Tabla 4: Tramite por dependencia.

ASIGNADAS POR DEPENDENCIA	
DEPENDENCIA	TOTAL DE PETICIONES
OFICINA DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA	273
DIRECCION GENERAL	1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0
OFICINA JURIDICA	41
OFICINA ASUNTOS LOCALES	6
OFICINA DE CONNTROL INTERNO	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	70
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	8
SUBDIRECCION TECNICA DE CONSTRUCCIONES	28
SUBDIRECCION TECNICA DE PARQUES	710
SUBDIRECCION TECNICA DE RECREACION Y DEPORTES	251
TOTAL	1390

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

5. Identificación de temas recurrentes.

Del análisis efectuado de las solicitudes recibidas en el IDRD y radicadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones -Bogotá Te Escucha durante abril de 2026, se identificaron como temas recurrentes, los siguientes:

Tabla 5: Temas recurrentes abril 2026.

Tema	Total	Porcentaje	Descripción breve del alcance
Gestión administrativa, jurídica, documental y portal ciudadano	473	34.00%	Reúne asuntos asociados con radicados, respuestas, recursos, certificados, documentos, funcionamiento del portal y trámites administrativos derivados de la relación con la entidad.
Uso, acceso y administración de parques y escenarios	315	22.65%	Incluye solicitudes sobre reserva, préstamo, permisos, ingreso, práctica libre, reglamentos y administración de parques, canchas o escenarios.
Otros	233	16.76%	Corresponde a asuntos breves, ambiguos o atípicos cuyo contenido no permite una clasificación temática más precisa solo a partir del texto del asunto.
Mantenimiento e infraestructura de parques y escenarios	206	14.81%	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	82	5.90%	Integra inconformidades por seguridad, uso indebido del espacio, convivencia, ruido, cobros o actuaciones del personal en parques y escenarios.
Información, oferta e inscripción a actividades deportivas y recreativas	68	4.89%	Corresponde a consultas sobre oferta institucional, requisitos, horarios, inscripciones, cupos y acceso a programas o disciplinas deportivas y recreativas.
Apoyos, articulación y solicitudes especiales	14	1.01%	Contiene requerimientos de apoyo a deportistas, equipos, eventos o articulaciones institucionales que no corresponden a la operación ordinaria del servicio.

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

El tema con mayor relevancia fue “Gestión administrativa, jurídica, documental y portal ciudadano”, con 473 registros, equivalente al 34% 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 **1021** 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 16.76%, 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 en el sistema Bogotá Te Escucha, de tal manera que se pueda reducir progresivamente esta categoría mediante la parametrización de asuntos frecuentes y capacitación a los equipos que registran o realizan el reparto de las PQRSD en la entidad.

6. Análisis de las quejas recibidas en BTE.

Durante abril 2026, se registraron en BTE un total de **59** solicitudes con la tipología “Queja”. Realizado el análisis, se observó:

- **Errores en la tipificación:** De las 59 solicitudes recibidas, 13 **no corresponden** a una queja, evidenciando un aumento significativo en este tipo de inconsistencias tanto en el Sistema BTE por parte de los usuarios o por la radicación que por interoperabilidad se realiza desde en el Sistema de Correspondencia Orfeo.
- De los 46 restantes, **21** radicados no fueron gestionadas por el IDR. Adicionalmente, se encontraron 3 comunicaciones que no están relacionadas con la prestación de un servicio o con el comportamiento institucional de un servidor público o contratista.

Los principales motivos están asociados al trato ofrecido por los instructores, incumplimiento en el horario de cursos, incumplimiento de horarios de 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 abril 2026.

QUEJAS ABRIL 2026			
Número petición BTE	Radicado Orfeo	Dependencia responsable	Observaciones
2391902026	20261800191092	Subdirección Técnica de Parques	Queja por la mala actitud en la atención de colaboradora que revisa los documentos para el ingreso a práctica de natación en el Parque Recreo de Bosa.
2400652026	20261800192102	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja a instructor de aeróbicos por dictar clases básicas para el nivel de la clase que dicta. No se indica el escenario.
2402102026	20261800186822	Subdirección Técnica de Parques	Queja por el maltrato y trato abusivo por parte de vigilante en el Parque La Florida por hacer uso de una caseta.

QUEJAS ABRIL 2026			
Número petición BTE	Radicado Orfeo	Dependencia responsable	Observaciones
2529082026	20261800201282	Subdirección Técnica de Parques	Queja porque los guardas de seguridad del Parque Sauzalito sacan a las personas del parque antes del horario de cierre.
2574442026	20261800209182	Subdirección Técnica de Parques	Queja por la mamera grosera que los vigilantes del Parque Cometas le indicaron que debía retirarse del parque con su perro por ser un animal de raza peligrosa.
2577872026	20261800209132	Subdirección Técnica de Parques	Queja por el trato irrespetuoso por parte del señor Cesar Pinzón a los ciudadanos que hacen uso de la cancha sintética de Castilla. (Np se indica si el señor es colaborador del IDRD).
2578132026	20261800209112	Subdirección Técnica de Parques	Queja por el uso indebido que el señor Cesar Urbano hace de las canchas sintéticas de los barrios Bachué y Luis Carlos Galán, donde el señor realiza torneos y cobra a los adultos mayores por participar en los torneos (no se informa si el señor es colaborador del IDRD).
2590402026	20262100212522	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja por incumplimiento del horario e información errada por parte de la instructora de la Escuela de la Bici en el parque la Estancia en Ciudad Bolívar.
2596652026	20262100214552	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja por el trato que la monitora 6 de la coordinación de Guardianes de la Ciclovía da al grupo de servidores que coordina.
2596842026	20261800204702	Subdirección Técnica de Parques	Queja por el trato y falta de atención por parte de la colaboradora que presta servicios recreativos "Twister" a menores en el CEFE Cometas.
2603162026	20261800210412	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja trato inadecuado por parte de instructora del programa Bogotá en Forma de la localidad de Suba.
2618272026	20261800208182	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja por no respuesta ni atención por parte de la coordinadora del programa de 0 a 100 de natación a las solicitudes de ciudadanos.
2628202026	20261800208662	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja por el trato e incumplimiento de acuerdos por parte de los instructores de los programas "Movimiento de 0 a 5" y "Bogotá en movimiento primera infancia" del parque Ciudad Montes.
2641702026	20261800213782	Oficina Jurídica	Queja por el trato que los entrenadores de la Escuela de patinaje Spsrk de la localidad de Kennedy da a los menores y jóvenes por no participar en los certámenes deportivos en los cuales participa la escuela.

QUEJAS ABRIL 2026			
Número petición BTE	Radicado Orfeo	Dependencia responsable	Observaciones
2658962026	20261800202092	Subdirección Técnica de Parques	Queja por el trato que la coordinadora da al personal de logística de la empresa Orance Force que opera en Monserrate.
2675892026	20261800214392	Subdirección Técnica de Parques	Queja por el manejo y uso que el administrador de la cancha sintética de Villa de los Sauces, donde alquila el escenario para torneos y no permite el uso de espacio a los ciudadanos lo que genera agresiones verbales.
2715522026	20261800215912	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja por la actitud grosera y agresiva de instructora de gimnasia del Parque La Amistad de la localidad de Kennedy.
2721422026	20261800216022	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja por el manejo y asignación de cupos por parte del instructor de natación de la piscina de Patio Bonito.
2770992026	20261800223212	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja por trato inadecuado e incumplimiento del horario de las clases de voleibol por parte del instructor en el parque La Serafina Localidad San Cristóbal.
2794172026	20261800224372	Subdirección Técnica de Parques	Queja a los administradores y entrenadores de patinaje de los parques Gilma Jimenes y El Porvenir por permitir que diferentes escuelas de patinaje entrenen al tiempo que los demás usuarios poniendo en riesgo a todos los deportistas por la cantidad de personas entrenando al tiempo.
2813692026	20261800228662	Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía	Queja contra contratista del IDRD por conflictos familiares.
2822032026	20262100229742	Subdirección Técnica de Parques	Queja a los vigilantes del Parque Provenza de la localidad de Suba por retirar a los visitantes indicando que es la hora de cierre del parque cuando es un espacio público.
2839852026	20261800228322	Subdirección Técnica de Parques	Queja al administrador del parque Pavco por no estar presente en el parque y por no ser resolutivo cuando se presenta alguna situación que requiera su presencia o gestión.
2858532026	20261800230382	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja al instructor de "rumba" parque Ciudad Montes por irrespeto a ciudadano.
2941882026	20261800235612	Subdirección Técnica de Parques	Queja por incumplimiento del horario del colaborador que realiza las reservas para cancha sintética (no se informa el nombre del parque).

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

7. Sugerencias.

Para abril 2026, se registraron **7** sugerencias relacionadas con el cobro excesivo de parqueadero en el parque El Tunal y la Unidad Deportiva el Salitre; servicio de primeros auxilios y enfermería en escenarios deportivos, señalización y orden en la Ciclovía Alternativa de la carrera 9 con calle 116 y arreglo de la pista de trote del CEFE Fontanar del Rio. 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 ABRIL 2026			
Radicado BTE	Radicado ORFEO	Dependencia responsable	Asunto
2355032026	20262100193232	Subdirección Técnica de Parques	Sugiere se revise el cobro del parqueadero del parque El Tunal por ser muy costoso.
2355062026	20261800189922	Subdirección Técnica de Parques	Sugiere se revise el aumento en el cobro del parqueadero de la Unidad Deportiva El Salitre.
2599292026	20261800206002	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Sugiere se ponga más señalización y orden en la ciclovía alternativa de la carrera 9 con calle 116, ya que este espacio genera tráfico pesado en la zona y ocupación de las vías por parte de los usuarios.
2723982026	20261800216212	Subdirección Técnica de Parques	Sugiere se preste atención y no se abandone el Club de Golf La Florida.
2770842026	20261800221922	Subdirección Técnica de Parques	Se repare la pista de trote del CEFE Fontanar del Rio.
2877452026	20261800231232	Subdirección Técnica de Parques	Se sugiere que en todos los espacios donde se practiquen deportes se preste el servicio de primeros auxilios y que siempre se cuente con el servicio de enfermería en los escenarios deportivos.
2882642026	20261800232022	Subdirección Técnica de Parques	Solicita se cuente con personal capacitado para prestar primeros auxilios en los certámenes de patinaje de velocidad.

Fuente: Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-abril 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 las respuestas emitidas por las dependencias del IDRD a las peticiones registradas en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá te Escucha”.

En marzo de 2026, el IDRD recibió un total de 1678 solicitudes de las cuales, solo 1351 eran susceptibles de evaluación. Con corte al 3 de abril de 2026, se encontraban pendientes 1250 solicitudes por evaluar.

En abril de 2026, el IDRD recibió un total de 1391 solicitudes, de las cuales, 1150 son objeto de evaluación. Con corte al 4 de mayo de 2026, se atendieron y evaluaron 105 solicitudes, conforme a los seis criterios de calidad establecidos; 1045 solicitudes quedan pendientes de evaluación, dado que a la fecha de corte aún se encuentran en términos de respuesta. Las 241 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:

Teniendo en cuenta lo anterior, para este periodo fueron evaluadas 1355 peticiones, correspondientes al acumulado de marzo y aquellas cerradas previo a la fecha de corte.

Tabla 8: Evaluación de peticiones

DETALLE	CANTIDAD
Pendientes por evaluar marzo	1250
Peticiones evaluadas abril	105
Cierre por no competencia	98
Traslados	52
Respuestas inmediatas	60
Ampliaciones y aclaraciones	31
Pendientes por evaluar abril	1044
TOTAL	2640

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 abril se identificaron **23** solicitudes a las que no se pudo realizar la evaluación de criterios de calidad, porque la dependencia responsable de la gestión subió en el Sistema Bogotá Te Escucha un archivo que no correspondía a la respuesta de fondo, o no se adjuntó la respuesta a la comunicación.

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, toda vez que se afecta el ejercicio del derecho fundamental de petición de las personas, se generan desgastes y reprocesos administrativos, se expone a la entidad a riesgos jurídicos, y afectan el porcentaje de cumplimiento institucional en la atención y gestión de peticiones.

Tabla 9: Solicitudes no evaluables

ID PQRS	DEPENDENCIA RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
1344542026	Subdirección Técnica de Parques	No se adjunta anexo en BTE
1420422026	Subdirección Técnica Recreación y Deporte	Anexo incorrecto cargado en BTE
1697682026	Subdirección Técnica de Parques	No se adjunta anexo en BTE
1724092026	Subdirección Técnica de Parques	Anexo incorrecto cargado en BTE
1725292026	Subdirección Técnica de Parques	Anexo incorrecto cargado en BTE
1791152026	Subdirección Técnica de Parques	Anexo incorrecto cargado en BTE
1891022026	Subdirección Técnica de Parques	No se adjunta anexo en BTE
1901312026	Subdirección Técnica de Parques	Anexo incorrecto cargado en BTE
1916762026	Subdirección Técnica de Parques	Anexo incorrecto cargado en BTE
1917192026	Subdirección Técnica Recreación y Deporte	No se adjunta anexo en BTE
1917842026	Subdirección Técnica de Parques	Anexo incorrecto cargado en BTE
1923282026	Subdirección Técnica Recreación y Deporte	No se adjunta anexo en BTE
1955362026	Subdirección Técnica de Parques	Anexo incorrecto cargado en BTE
1997472026	Subdirección Técnica de Parques	Anexo incorrecto cargado en BTE
2054362026	Subdirección Técnica de Parques	Anexo incorrecto cargado en BTE
2117912026	Subdirección Técnica de Parques	Anexo incorrecto cargado en BTE
2118132026	Subdirección Técnica de Parques	Anexo incorrecto cargado en BTE
2144852026	Subdirección Técnica de Parques	No se adjunta anexo en BTE
2152762026	Subdirección Técnica de Parques	No se adjunta anexo en BTE
2159532026	Subdirección Técnica de Parques	Anexo incorrecto cargado en BTE
2229282026	Subdirección Técnica de Parques	No se adjunta anexo en BTE
2291522026	Subdirección Técnica de Parques	Anexo incorrecto cargado en BTE
2375892026	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

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 **1350** de **1355** peticiones, lo cual equivale a un 99,63 % de cumplimiento.

Las cinco (3) respuestas que no cumplieron con el criterio de coherencia son:

Tabla 10: Evaluación criterio de coherencia.

ID PQRS	DEPENDENCIA RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
2115642026	Subdirección Técnica de Parques	El peticionario si tiene correo
2144912026	Subdirección Técnica de Parques	Correo del peticionario errado
2160022026	Subdirección Técnica de Parques	Correo del peticionario errado
2235182026	Subdirección Técnica de Parques	Correo del peticionario errado
2291702026	Oficina Jurídica	Dato del peticionario errado

*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. En este aspecto se cumplió con 1354 de 1355 peticiones lo cual equivale al 99.92%

La respuesta que no cumplió con el criterio de claridad:

Tabla 11: Evaluación criterio de claridad.

ID PQRS	DEPENDENCIA RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
1997402026	Subdirección Técnica de Parques	Información desactualizada del portal

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

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. En este sentido, se cumplió con el 100% de las peticiones

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 cumplió con el 100% de las peticiones

Cumplimiento del criterio de manejo del sistema.

Este criterio evalúa que las respuestas emitidas por el IDR 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 99,92% puesto que 1 respuesta no cumplió con el criterio descrito, tal y como se muestra a continuación:

Tabla 12: Evaluación criterio manejo del sistema

ID PQRS	DEPENDENCIA RESPONSABLE	OBSERVACIÓN	FECHA DE CARGUE EN BTE
2159612026	Subdirección Técnica de Parques	En BTE no subieron el radicado actualizado, si no uno antiguo del permiso	24/03/2026

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