



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

MAYO 2026

INFORME GENERAL DE LA GESTIÓN DE PETICIONES - MAYO 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 mayo 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, calidad, 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.

Adicionalmente, desde mayo de 2026 se inició la evaluación de criterios de calidad de la respuesta dada a las PQRSD, con base en la parametrización realizada por la Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía; esto permitirá a las dependencias conocer con certeza los motivos que están generando debilidad en las comunicaciones. Estas definiciones fueron socializadas con las dependencias mediante Memorando IDRD No. 20261800200773 del 2 de junio de 2026

1. Informe de la gestión de peticiones durante el mes de mayo 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 las peticiones ciudadanas.

Tabla 1: Peticiones que ingresan al IDRD

TOTAL DE PETICIONES - MAYO 2026		
DETALLE	CANTIDAD	
GESTIONADAS POR EL IDRD	1334	84%
CIERRE POR NO COMPETENCIA	107	7%
CIERRE POR NO PETICION	2	0%
TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES	47	3%
RESPUESTAS INMEDIATAS	69	4%
AMPLIACIONES DE INFORMACIÓN O ACLARACIONES	24	2%
TOTAL	1583	100%

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

De acuerdo con la información consolidada para mayo 2026, se gestionaron a través del “Bogotá te Escucha” un total de **1583** peticiones, de las cuales **1334** fueron tramitadas por el IDRDR a través de las dependencias y/o áreas competentes; **47** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades; **107** peticiones fueron cerradas por no competencia, dado que por la naturaleza de estas no corresponde al IDRDR su trámite y gestión; se atendieron **69** 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 por el IDRDR para interactuar con la ciudadanía, así:

Tabla 2: Canales de recepción.

CANALES DE RECEPCIÓN	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
BUZON	13
E-MAIL	518
ESCRITO	637
PRESENCIAL	5
REDES SOCIALES	27
TELEFONO	23
WEB	360
TOTAL	1583

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

Como ha sido recurrente en los informes de gestión de PQRSD de los últimos meses, el canal escrito es el medio más utilizado por los ciudadanos para presentar sus peticiones a la entidad con **637** peticiones, presentando incremento del 9% periodo comparado con abril 2026. En segundo lugar, se observa el canal e-mail con **518** peticiones aumentando en un 23% en comparación con el mes anterior; el canal Web con **360** peticiones, posicionándose en el tercer lugar. En menor porcentaje se encuentra el canal de redes sociales con **27** peticiones, el telefónico con **23** peticiones que, comparado con el mes anterior aumentó un 123%, el buzón con **13** peticiones y el canal presencial con **5** peticiones.

Es importante resaltar el incremento en el registro de peticiones ciudadanas en los canales telefónico y redes sociales, lo cual demuestra el impacto positivo que ha tenido en los ciudadanos la gestión de los colaboradores de la ORIC en la atención y orientación a través de dichos canales. Asimismo, se evidencia que los colaboradores del IDRDR que gestionan dichos canales, han fortalecido su conocimiento e

importancia para la entidad el registro de peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha.

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: Tipología de las peticiones.

TIPOLOGÍA	
TIPO DE PETICIÓN	TOTAL
CONSULTA	5
FELICITACION	2
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	829
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	559
QUEJA	70
RECLAMO	41
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	45
SOLICITUD DE COPIA	5
SUGERENCIA	27
TOTAL	1583

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

La tipología con mayor volumen de peticiones en mayo 2026 fueron los *Derechos de Petición de Interés General* con **829** peticiones y los *Derechos de Petición de Interés Particular* con **559** peticiones. Finalmente, como tercera tipología predominante para el periodo se encuentran las *Quejas* con **70** peticiones, las *Solicitudes de Acceso a la Información* con **45** peticiones y los *Reclamos* con **41**.

4. Peticiones tramitadas por dependencia.

En cumplimiento de los lineamientos institucionales para el relacionamiento con la ciudadanía, el Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD) realizó durante el mes de mayo de 2026 la gestión y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad. La participación de las distintas dependencias y áreas fue fundamental para garantizar respuestas oportunas, de calidad y ajustadas a la normatividad vigente, contribuyendo al fortalecimiento de la transparencia, la mejora continua de los procesos institucionales y la satisfacción de la ciudadanía. A continuación, se presenta el análisis de la gestión realizada por cada dependencia y/o área responsable de la atención de las solicitudes recibidas durante el período evaluado.

Tabla 4: Tramite por dependencia.

ASIGNADAS POR DEPENDENCIA	
DEPENDENCIA	TOTAL DE PETICIONES
OFICINA DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA	264
DIRECCIÓN GENERAL	19
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1
OFICINA JURÍDICA	45
OFICINA ASUNTOS LOCALES	4
OFICINA DE CONNTROL INTERNO	2
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	38
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	6
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	29
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	825
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE RECREACIÓN Y DEPORTES	345
TOTAL	1583

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

Para el presente periodo, la Subdirección Técnica de Parques continúa siendo la dependencia que gestionó el mayor número de peticiones **825**, seguida por la Subdirección Técnica de Recreación y Deporte con **345** peticiones, seguida por la Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía con **264** peticiones, y la Subdirección Administrativa y Financiera con **38** peticiones.

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 mayo de 2026, se identificaron como temas recurrentes, los siguientes:

Tabla 5: Temas recurrentes mayo 2026

Tema	Total	Porcentaje	Descripción breve del alcance
Gestión administrativa, jurídica, documental y portal ciudadano	533	33,67%	Agrupar solicitudes asociadas con radicados, respuestas, derechos de petición, certificados, documentos, portal ciudadano, fallas de registro y asuntos de contratación o control jurídico.
Uso, acceso y administración de parques y escenarios	377	23,82%	Incluye solicitudes sobre reserva, préstamo, permisos, ingreso, horarios, restricciones, uso temporal, administración y responsabilidad sobre parques, canchas o escenarios.
Otros	233	14,72%	Asuntos breves, ambiguos, atípicos o sin información suficiente para asignarlos con seguridad a una categoría temática específica.
Quejas, denuncias, convivencia y seguridad	169	10,68%	Integra inconformidades por atención, trato, prestación del servicio, seguridad, convivencia, presunto uso indebido y situaciones de riesgo en parques o escenarios.
Mantenimiento e infraestructura de parques y escenarios	158	9,98%	Comprende requerimientos sobre deterioro físico, intervención, limpieza, residuos, iluminación, cerramientos, canchas, pistas, piscinas, mobiliario y recuperación de espacios.
Información, oferta e inscripción a actividades deportivas y recreativas	98	6,19%	Reúne consultas sobre oferta institucional, cursos, actividades, escuelas deportivas, cupos, inscripciones, eventos, clubes y apoyos deportivos.
Apoyos, articulación institucional y solicitudes especiales	15	0,95%	Contiene solicitudes de apoyo o gestión comunitaria, coordinación con otras entidades y casos especiales que requieren articulación institucional.

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

6. Análisis de las quejas recibidas.

Durante mayo 2026, se registraron en BTE un total de **70** solicitudes con la tipología “Queja”. Realizado el análisis, se observó:

- De las **70** solicitudes recibidas con la tipología Queja, **26** radicados no fueron gestionadas por el IDR.
- De los **46** radicados restantes, 20 no corresponden a la tipología Queja.

Lo anterior, evidencia un aumento significativo en este tipo de inconsistencias tanto en el registro de peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - BTE por parte de los usuarios o por la radicación que por interoperabilidad se realiza desde en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

Los principales motivos están asociados al trato inadecuado por parte de los instructores, incumplimiento en el horario de cursos, trato irrespetuoso por parte de los vigilantes y administradores de los escenarios y de los colaboradores en los CEFES y parqueaderos de escenarios administrados por el instituto.

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

Tabla 6: Análisis quejas.

QUEJAS MAYO 2026			
No. petición BTE	Radicado Orfeo	Dependencia	Observaciones
2959642026	20261800236312	Subdirección Técnica de Parques	Queja por incumplimiento de horario por parte del salvavidas del CEFE San Cristóbal.
2995762026	20261800235932	Subdirección Técnica de Parques	Queja por maltrato a menores por parte de colaboradora en la piscina Sauzalito.
3042522026	20261800245912	Subdirección Técnica de Parques	Queja por trato inadecuado por parte de colaboradora encargada del vestier en el CEFE Fontanar del Rio.
3047672026	20261800245902	Dirección General	Queja por conducta indebida por parte de formador del Club Deportivo Talentos de Oro.
3095192026	20261800246122	Subdirección Técnica de Parques	Queja por trato irrespetuoso por parte de colaborador del parqueadero de la Unidad Deportiva del Salitre.
3110812026	20261800250212	Subdirección Técnica de Recreación y Deporte	Queja por no asistencia del formador del programa de 0 a 100 en el parque Venecia.
3145752026	20261800249492	Subdirección Técnica de Recreación y Deporte	Queja por incumplimiento del horario de las clases por parte del instructor de la escuela de la bici en la sede Tunal.
3152312026	20262100255082	Subdirección Técnica de Parques	Queja porque en las piscinas administradas por el IDRDR donde realiza prácticas el Club de Natación Performance, les toman fotos a los niños en traje de baño sin autorización de los acudientes de los menores.
3152692026	20261800248762	Subdirección Técnica de Parques	Queja por el actuar del salvavidas que labora en la piscina del CEFE Cometas.
3172952026	20261800250682	Subdirección Técnica de Parques	Queja por la ausencia del guarda de seguridad del parque Sauzalito y cierre del escenario.
3218772026	20261800253052	Subdirección Técnica de Recreación y Deporte	Queja por maltrato a menor por parte de la instructora de las actividades extracurricular de patinaje en el Instituto Técnico Laureano Gómez.
3241092026	20261800255262	Subdirección Técnica de Recreación y Deporte	Queja por falta de profesionalismo por parte de instructor en el parque Montes en las actividades de la ciclovia de los fines de semana.
3301262026	20261800259582	Subdirección Técnica de Parques	Queja por maltrato por parte de guardas de seguridad del parque Pavco.
3328182026	20261800263262	Subdirección Técnica de Recreación y Deporte	Queja por la actitud y trato con los ciudadanos y organización del parque Ciudad Montes para actividades por parte de la administradora del escenario.
3329822026	20261800267342	Subdirección Técnica de Recreación y Deporte	Queja por la actitud y trato con los ciudadanos y organización del parque Ciudad Montes para actividades por parte de la administradora del escenario. Es igual a la petición 3328182026.

QUEJAS MAYO 2026			
No. petición BTE	Radicado Orfeo	Dependencia	Observaciones
3353152026	20262100275882	Subdirección Técnica de Recreación y Deporte	Queja por mala atención y desconocimiento de actividades lúdicas por parte de recreadores en CEFE Cometas.
3376622026	20261800270052	Subdirección Técnica de Recreación y Deporte	Queja por la actitud y el trato a los ciudadanos de colaboradora del programa de Actividad Física.
3385832026	20261800275142	Subdirección Técnica de Parques	Queja por el trato recibido por parte de colaboradores que administran el centro deportivo el Salitre.
3497272026	20261800277812	Dirección General	Queja por el maltrato que reciben los contratistas por parte del coordinador del programa Ciclovía.
3517342026	20261800285742	Subdirección Técnica de Recreación y Deporte	Queja por el trato indebido por parte de entrenadora del programa Bogotá en Forma en el parque La Aurora localidad Usme.
3581132026	20261800289392	Subdirección Técnica de Parques	Queja por el manejo de la colabora que realiza cobros indebidos en el parqueadero del parque El Tunal.
3587392026	20261800288592	Subdirección Técnica de Parques	Queja por maltrato de parte del vigilante del parque infantil de la Candelaria en el Centro Histórico de Bogotá.
3630372026	20261800289742	Subdirección Técnica de Parques	Queja por el manejo inadecuado del parque Atahualpa por parte del administrador del escenario.
3681042026	20261800296262	Subdirección Administrativa y Financiera	Queja por el maltrato recibido por parte del personal d vigilancia de parque Bosa la Esperanza.
3767022026	20261800303442	Subdirección Técnica de Recreación y Deporte	Queja por trato no apropiado hacia las mujeres en el parque San Andrés por parte del gestor y el auxiliar.
3773872026	20261800304202	Subdirección Técnica de Recreación y Deporte	Queja por manejo irregular de la instructora del programa de 0 - 100 de tennis en el barrio Zarzamora.
3849422026	20261800304312	Subdirección Técnica de Parques	Queja por el trato inadecuado y falta de información por parte del administrador del parque Fontanar del Rio.

Fuente: Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-mayo 2026

7. Sugerencias.

Para mayo 2026, se registraron un total de **25** peticiones registradas con la tipología “Sugerencia”, de las cuales 21 peticiones se relacionan con la estrategia “Ambulancia de parques”, las solicitudes se asignaron a la Subdirección Técnica de Parques por ser la dependencia encargada de la estrategia.

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 MAYO 2026			
Radicado BTE	Radicado ORFEO	Dependencia responsable	Asunto
3104602026	20261800246782	Subdirección Técnica de Recreación y Deporte	Sugiere la ampliación de la ciclovía por la carrera 9 desde la calle 170 hasta la calle 193.
3377852026	20261800263062	Subdirección Técnica de Parques	Sugiere que se pueda hacer cancelaciones de reservas de gimnasio en el Portal Ciudadano, además que se verifique la idoneidad de los instructores de los gimnasios, ya que no ayudan a los ciudadanos que hacen uso del espacio con las rutinas de ejercicio.
3458302026	20261800276112	Subdirección Técnica de Parques	Sugiere que los instructores del gimnasio del CEFE San Cristóbal estén más atentos a las rutinas de los usuarios del gimnasio. También sugiere que se pueda hacer reserva para Spining y salón multifuncional por el Portal Ciudadano y que se realice mantenimiento a las maquinas del gimnasio.
3769932026	20261800299172	Subdirección Técnica de Recreación y Deporte	Solicita se realice actividad de Recreovía con los profes del programa Bogotá en Forma. Es una petición de Interés Particular.

Fuente: Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-mayo 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 IDRDR a las peticiones registradas en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha.

En abril de 2026, el IDRDR recibió un total de **1391** solicitudes de las cuales, solo 1150 eran susceptibles de evaluación. Con corte al 4 de mayo de 2026, se encontraban pendientes **1045** solicitudes por evaluar.

En mayo de 2026, el IDRDR recibió un total de **1583** solicitudes, de las cuales, **1334** son objeto de evaluación. Con corte al 3 de junio de 2026, se atendieron y evaluaron **244** solicitudes, conforme a los seis criterios de calidad establecidos; **1090** solicitudes quedaron pendientes de evaluación, dado que a la fecha de corte aún se encuentran en términos de respuesta. Las **249** peticiones restantes no se evaluarán toda vez que corresponden a cierres por no competencia, traslados, respuestas inmediatas, ampliaciones y aclaraciones como se muestra en tabla que integra esta sección.

Teniendo en cuenta lo anterior, para este periodo fueron evaluadas **1289** peticiones, correspondientes al acumulado de abril y aquellas cerradas previo a la fecha de corte.

Tabla 8: Solicitudes evaluadas

Detalle	Cantidad
Pendientes por evaluar abril	1045
Peticiones evaluadas mayo	244
Cierre por no competencia	107
Traslados	47
Respuestas inmediatas	69
Ampliaciones y aclaraciones	24
Pendientes por evaluar mayo	1090
TOTAL	2626

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

9.1. Evaluación criterios de calidad de las respuestas

Durante mayo se encontraron **4** solicitudes, sobre las cuales no se pudo realizar evaluación dado que la dependencia responsable de la gestión cargó en Bogotá Te Escucha un archivo que no correspondía a la respuesta de fondo o no se adjuntó la respuesta en la plataforma.

El lineamiento distrital para la evaluación de calidad de las peticiones indica que, en esos casos, debe 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, principalmente, que se evite enviar respuestas equívocas a los peticionarios, dicha situación genera retrocesos e insatisfacción.

Tabla 9: Solicitudes no evaluables

No. de petición	Subcriterio	Dependencia
2450192026	No se carga el oficio de respuesta	Subdirección Técnica de Parques
2469382026	No se carga el oficio de respuesta	Subdirección Técnica de Parques
2701462026	No se carga el oficio de respuesta	Subdirección Técnica de Parques
2962652026	No se carga el oficio de respuesta	Oficina Control Disciplinario Interno

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 **1130** de 1150 peticiones, lo cual equivale a un 98,26 % de cumplimiento.

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

Tabla 10: Evaluación criterio de coherencia.

No. de petición	Subcriterio	Dependencia
2400992026	Se responde a un correo diferente	Subdirección Técnica de Parques
2419242026	La respuesta no tiene relación con lo solicitado.	Subdirección Técnica de Parques
2511472026	Se responde a un correo diferente	Subdirección Técnica de Parques
2562642026	Se responde a un correo diferente	Subdirección Técnica de Parques
2574442026	Se responde con datos de peticionario diferente.	Subdirección Técnica de Parques
2578132026	Se responde a un correo diferente	Subdirección Técnica de Parques
2596842026	Se responde con datos de peticionario diferente.	Subdirección Técnica de Parques
2675892026	Se responde a un correo diferente	Subdirección Técnica de Parques
2693512026	La respuesta no tiene relación con lo solicitado.	Subdirección Técnica de Parques
2752822026	Se responde a un correo diferente	Subdirección Técnica de Parques
2754522026	Se responde a un correo diferente	Subdirección Técnica de Parques
2757792026	Se responde a un correo diferente	Subdirección Técnica de Parques
2760342026	Se responde a un correo diferente	Subdirección Técnica de Parques
2764072026	Se responde con datos de peticionario diferente.	Subdirección Administrativa y Financiera
2851302026	Se responde a un correo diferente	Subdirección Administrativa y Financiera
2896762026	Se responde a un correo diferente	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes
2918102026	La respuesta no tiene relación con lo solicitado.	Subdirección Técnica de Parques
2947512026	La respuesta no tiene relación con lo solicitado.	Subdirección Técnica de Parques
2951202026	La respuesta no tiene relación con lo solicitado.	Subdirección Administrativa y Financiera
3048122026	Se responde a un correo diferente	Subdirección Administrativa y Financiera

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 **1148** de 1150 peticiones lo cual equivale al 99.82%

Tabla 11: No cumplimiento criterio de claridad:

No. de Petición	Subcriterio	Dependencia
2693512026	La respuesta no tiene relación con lo solicitado.	Subdirección Técnica de Parques
2947512026	La respuesta no tiene relación con lo solicitado.	Subdirección Técnica de Parques

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 aspecto se cumplió con **1146** de 1150 peticiones lo cual equivale al 99.65%

Tabla 12: No cumplimiento criterio de calidez:

No. de Petición	Subcriterio	Dependencia
2487452026	Uso de lenguaje frío, impersonal o distante.	Subdirección Administrativa y Financiera
2512042026	Respuestas que desestiman la petición sin empatía.	Subdirección Administrativa y Financiera
2566772026	Respuestas que desestiman la petición sin empatía.	Subdirección Administrativa y Financiera
2648322026	Falta de saludo, cierre o estructura mínima de cortesía.	Subdirección Administrativa y Financiera

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

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 aspecto se cumplió con **1126** de 1150 peticiones lo cual equivale al 97.91%.

Tabla 13: No cumplimiento criterio de solución de fondo:

No. de Petición	Subcriterio	Dependencia
2419242026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirector Técnica de Parques
2486842026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirector Técnica de Parques
2534082026	Se responde con información irrelevante o no solicitada.	Subdirector Técnica de Parques
2560002026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirector Técnica de Parques
2560022026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirector Técnica de Parques
2566772026	Falta desarrollo de todos los puntos o pretensiones del ciudadano.	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes
2596842026	Falta desarrollo de todos los puntos o pretensiones del ciudadano.	Subdirector Técnica de Parques
2654052026	Se responde con formatos tipo sin contextualización del caso concreto.	Subdirector Técnica de Parques
2655782026	No se explica el porqué de la decisión (falta de motivación).	Subdirector Técnica de Parques
2678042026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirector Técnica de Parques
2684342026	No se explica el porqué de la decisión (falta de motivación).	Subdirector Técnica de Parques
2693512026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirector Técnica de Parques
2721002026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirector Técnica de Parques
2802812026	No se incorporan soportes técnicos o administrativos necesarios.	Subdirección Técnica de Construcciones
2802962026	No se incorporan soportes técnicos o administrativos necesarios.	Subdirección Técnica de Construcciones
2802962026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirector Técnica de Parques
2961022026	No se explica el porqué de la decisión (falta de motivación).	Oficina Jurídica
2973572026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirector Técnica de Parques
2994222026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirección Administrativa y Financiera
2994372026	Falta desarrollo de todos los puntos o pretensiones del ciudadano.	Subdirector Técnica de Parques
2994422026	No se incorporan soportes técnicos o administrativos necesarios.	Subdirector Técnica de Parques
3007052026	No se incorporan soportes técnicos o administrativos necesarios.	Subdirector Técnica de Parques
3041792026	Se responde con información irrelevante o no solicitada.	Subdirector Técnica de Parques
3142882026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirector Técnica de Parques

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 aspecto se cumplió con **1148** de 1150 peticiones lo cual equivale al 99.82%

Tabla 14: No cumplimiento criterio de oportunidad:

No. de petición	Subcriterio	Dependencia	Fecha oportuna de respuesta	Fecha efectiva de respuesta
3087972026	Respuesta emitida fuera de los términos legales.	Subdirección Técnica de Construcciones	15/05/2026	23/05/2026
3146432026	Respuesta emitida fuera de los términos legales.	Subdirección Técnica de Construcciones	15/05/2026	23/05/2026

Fuente: Oficina de Relacionamiento 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 IDRД 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 96,52% puesto que cuarenta (40) respuestas no cumplieron con el criterio descrito.

Es importante que todos los servidores públicos y contratistas del IDRД conozcan y den manejo adecuado al Sistema Bogotá Te Escucha, puesto que es esta herramienta la que genera el impacto en las mediciones distritales sobre gestión de PQRSД para la entidad.

Las respuestas que no cumplieron con el criterio de manejo de sistema fueron:

Tabla 15: Evaluación criterio manejo del sistema

No. de petición	Subcriterio	Dependencia
2292042026	Cierre indebido al usar el evento incorrecto de la petición.	Subdirección Técnica de Parques
2342512026	No se realiza el traslado a la dependencia competente oportunamente.	Subdirección Técnica de Parques
2400992026	Clasificación incorrecta del tipo de petición.	Subdirección Técnica de Parques
2423402026	Cierre indebido al usar el evento incorrecto de la petición.	Subdirección Técnica de Parques
2488062026	Cierre indebido al usar el evento incorrecto de la petición.	Subdirección Técnica de Parques
2488472026	Cierre indebido al usar el evento incorrecto de la petición.	Subdirección Técnica de Parques
2560002026	No se realiza el traslado a la dependencia competente oportunamente.	Subdirección Técnica de Parques
2561282026	Cierre indebido al usar el evento incorrecto de la petición.	Subdirección Técnica de Parques
2566322026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
2590592026	No se realiza el traslado a la dependencia competente oportunamente.	Subdirección Técnica de Parques
2600392026	Cierre indebido al usar el evento incorrecto de la petición.	Subdirección Técnica de Parques
2627042026	No se realiza el traslado a la dependencia competente oportunamente.	Subdirección Técnica de Parques
2647592026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
2652382026	No se realiza el traslado a la dependencia competente oportunamente.	Subdirección Técnica de Parques
2690962026	No se realiza el traslado a la dependencia competente oportunamente.	Subdirección Técnica de Parques
2701462026	Se carga respuesta errada.	Subdirección Técnica de Parques
2701602026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
2724692026	Cierre indebido al usar el evento incorrecto de la petición.	Subdirección Técnica de Parques
2725882026	Cierre indebido al usar el evento incorrecto de la petición.	Subdirección Técnica de Parques
2761062026	No se realiza el traslado a la dependencia competente oportunamente.	Subdirección Técnica de Parques
2764402026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes
2776502026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
2791372026	No se realiza el traslado a la dependencia competente oportunamente.	Subdirección Técnica de Parques
2809352026	No se realiza el traslado a la dependencia competente oportunamente.	Subdirección Técnica de Parques
2854422026	Cierre indebido al usar el evento incorrecto de la petición.	Subdirección Técnica de Parques
2855312026	No se realiza el traslado a la dependencia competente oportunamente.	Subdirección Técnica de Parques
2855752026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques

No. de petición	Subcriterio	Dependencia
2931012026	Cierre indebido al usar el evento incorrecto de la petición.	Subdirección Técnica de Parques
2931972026	Cierre indebido al usar el evento incorrecto de la petición.	Subdirección Técnica de Parques
2945992026	Cierre indebido al usar el evento incorrecto de la petición.	Subdirección Técnica de Parques
2802962026	La respuesta no tiene relación con lo solicitado	Subdirección Técnica de Parques
2948092026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
2961022026	Cierre indebido al usar el evento incorrecto de la petición.	Oficina Jurídica
2962002026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
2962242026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
2969382026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
2984872026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
2994302026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3012652026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3045832026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques

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