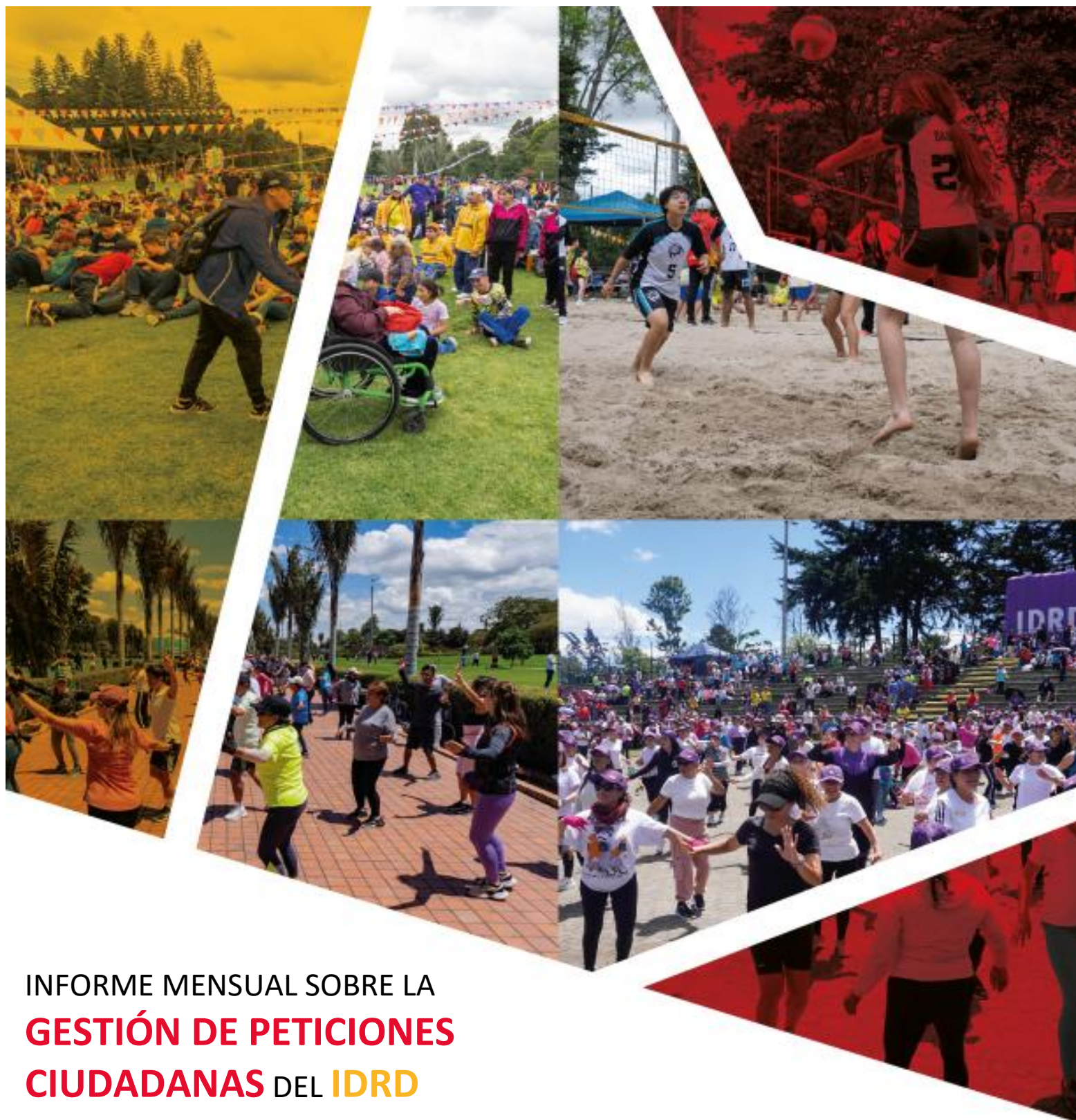




INFORME MENSUAL SOBRE LA
GESTIÓN DE PETICIONES
CIUDADANAS DEL **IDRD**

JUNIO 2026

INFORME GENERAL DE LA GESTIÓN DE PETICIONES - JUNIO 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 junio 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 PQRS, 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 junio 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: Total peticiones gestionadas:

TOTAL DE PETICIONES - JUNIO 2026	
DETALLE	CANTIDAD
GESTIONADAS POR EL IDRD	1185
TOTAL	1185

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

De acuerdo con la información consolidada para junio 2026, se gestionaron a través del “Bogotá te Escucha” un total de **1185** peticiones.

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 IDRD para interactuar con la ciudadanía, así:

Tabla 2: Canales de recepción:

CANALES DE RECEPCIÓN	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
BUZON	5
E-MAIL	383
ESCRITO	605
PRESENCIAL	4
REDES SOCIALES	14
TELEFONO	2
WEB	172
TOTAL	1185

Fuente: Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- junio 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 **605** peticiones, en segundo lugar, se observa el canal e-mail con **383** peticiones, el canal Web con **172** peticiones, posicionándose en el tercer lugar. En menor porcentaje se encuentra el canal de redes sociales con **14** peticiones, el telefónico con **2** peticiones, el buzón con **5** peticiones y el canal presencial con **4** peticiones.

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	3
FELICITACION	1
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	660
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	412
QUEJA	26
RECLAMO	22
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	23
SOLICITUD DE COPIA	7
SUGERENCIA	31
TOTAL	1185

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

La tipología con mayor volumen de peticiones en junio 2026 fueron los *Derechos de Petición de Interés General* con **660** peticiones y los *Derechos de Petición de Interés Particular* con **412** peticiones. Finalmente, como tercera tipología predominante para el periodo se encuentran las *Sugerencias* con **31** peticiones, las *Quejas* con **26** peticiones *Solicitudes de Acceso a la Información* con **23** peticiones y los *Reclamos* con **22**.

Es importante resaltar el incremento en el registro de peticiones bajo la tipología de sugerencias, demuestra el impacto positivo que ha tenido en los ciudadanos la estrategia ambulancia de parques 2.0, gestionada en su mayoría por los colaboradores de la ORIC.

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 junio 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	11
DIRECCION GENERAL	5
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	3
OFICINA JURIDICA	42
OFICINA ASUNTOS LOCALES	4
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	146
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	14
SUBDIRECCION TECNICA DE CONSTRUCCIONES	30
SUBDIRECCION TECNICA DE PARQUES	645
SUBDIRECCION TECNICA DE RECREACION Y DEPORTES	284
TOTAL	1185

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

Para el presente periodo, la Subdirección Técnica de Parques continúa siendo la dependencia que gestionó el mayor número de peticiones **645**, seguida por la Subdirección Técnica de Recreación y Deporte con **284** peticiones, seguida por la Subdirección Administrativa y Financiera con **146** peticiones, la Oficina Jurídica con **42** peticiones Subdirección Técnica de Construcciones con **30**.

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

Tabla 5: Temas recurrentes junio 2026

Tema	Total	Porcentaje	Descripción breve del alcance
Gestión administrativa, jurídica, documental y portal ciudadano	364	30,72%	Radicados, respuestas, derechos de petición, certificados, documentos, portal ciudadano, cuentas, registros digitales y asuntos jurídicos o contractuales.
Uso, acceso y administración de parques y escenarios	271	22,87%	Reservas, préstamos, permisos, horarios, ingreso, restricciones, uso temporal, administración y responsabilidad sobre parques, canchas y escenarios.
Otros	214	18,06%	Asuntos breves, ambiguos, atípicos o sin contexto suficiente para una clasificación temática segura.
Información, oferta e inscripción a actividades deportivas y recreativas	146	12,32%	Consultas sobre oferta institucional, cursos, actividades, escuelas, cupos, inscripciones, eventos y apoyo deportivo.
Mantenimiento e infraestructura de parques y escenarios	142	11,98%	Deterioro físico, reparación, aseo, residuos, iluminación, cerramientos, mobiliario, canchas, pistas y recuperación de espacios.
Quejas, denuncias, convivencia y seguridad	35	2,95%	Inconformidades por atención o servicio, seguridad, convivencia, vigilancia y situaciones de riesgo en parques o escenarios.
Apoyos, articulación institucional y solicitudes especiales	13	1,10%	Traslados por competencia, coordinación con otras entidades y solicitudes especiales de apoyo institucional o comunitario.

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 junio de 2026, se registraron en BTE un total de **26** solicitudes con la tipología “Queja”. Realizado el análisis, se observó:

- De las **26** solicitudes recibidas con la tipología Queja, **6** peticiones no corresponden a la tipología “Queja” y una petición no es clara y se solicitó al peticionario ampliación de información la cual no fue respondida, por tanto, con la información que se tiene no se puede definir la tipología de la solicitud.

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.

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

Tabla 6: Análisis quejas.

QUEJAS JUNIO 2026			
No. petición BTE	Radicado Orfeo	Dependencia	Observaciones
3797842026	20262100343832	Subdirección Técnica de Parques	Queja por el manejo de la colaboradora que realiza la reserva de cancha de futbol en la localidad de Kennedy.
3900302026	20261800309972	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja por el manejo del instructor de box en el parque Atahualpa.
3902342026	20261800312002	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja por el manejo del instructor de box en el parque Atahualpa. (es igual a la petición 3900302026)
3903472026	20261800311942	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja por el manejo del instructor de box en el parque Atahualpa. (es igual a las peticiones 3900302026 y 3902342026)
3912382026	20261800315482	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja al instructor de actividad física en conjunto residencial. El instructor no es colaborador del IDRD.
3918102026	20261800310082	Subdirección Técnica de Parques	Queja personal de vigilancia del parque La Victoria por incumplimiento en el horario de cierre del parque.
3919752026	20262100334452	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja por manejo inadecuado por parte de instructor de la escuela New Soccer.
3962902026	20261800344742	Oficina Control Disciplinario Interno	Queja por maltrato por parte del administrador del parque Alta blanca
3984312026	20261800315972	Subdirección Técnica de Parques	Queja al personal de vigilancia del parque Villa de los Alpes por tomar fotos sin el consentimiento de los usuarios del parque.
4119322026	20261800321752	Subdirección Técnica de Parques	Queja al personal de vigilancia del parque Villa de los Alpes por tomar fotos sin el consentimiento de los usuarios del parque. (es igual a la petición 3984312026)
4175502026	20261800326532	Subdirección Técnica de Parques	Queja a los instructores de tenis de las cachas de Santa Mónica por ruido excesivo.
4221202026	20261800332742	Subdirección Técnica de Parques	Queja por trato inadecuado por parte de guarda de seguridad del parque Gilma Jiménez.
4253832026	20261800338752	Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía	Queja por trato inadecuado a menores en el parque Simón Bolívar por parte de colaboradora de la ventanilla de atención.
4306812026	20261800339432	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja instructor de patinaje del parque Villa de Cerro por cancelación de clases.
4314762026	20261800341752	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja por cancelación de clases sin causa justificada de los gimnasios nocturnos de chapinero.
4361702026	20261800344142	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja a los instructores de la escuela de la bici del barrio Claret por no dictar las clases.
4430852026	20261800349482	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja por maltrato por parte de instructora del programa Bogotá en Forma de la localidad de Usme.

QUEJAS JUNIO 2026			
No. petición BTE	Radicado Orfeo	Dependencia	Observaciones
4476052026	20261800363202	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja por maltrato por parte de instructora del programa Bogotá en Forma de la localidad de Usme. (es igual a la petición 4430852026)
4480462026	20261800356132	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Queja a instructor de calistenia del programa Bogotá en Forma por poco interés en las clases.

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

7. Sugerencias.

Para junio 2026, se registraron un total de **31** peticiones registradas con la tipología “Sugerencia”, de las cuales **28** 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 JUNIO 2026			
Radicado BTE	Radicado ORFEO	Dependencia responsable	Asunto
4119972026	20261800321252	Subdirección Técnica de Parques	Sugiere que no se solicite certificado médico cada dos meses para el uso de las piscinas administradas por el IDRD.
4151922026	20261800326082	Subdirección Técnica de Parques	Sugiere se construya una pista de bicicletas Pump Truck en el Parque Los Cerezos.
4232472026	20261800334472	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	Sugiere que los instructores del programa Escuela de la Bici que dictan Push Bike a menores de edad en el parque del Restrepo sean mujeres y no hombres.
4119972026	20261800321252	Subdirección Técnica de Parques	Sugiere que no se solicite certificado médico cada dos meses para el uso de las piscinas administradas por el IDRD.

Fuente: Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-junio 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 mayo de 2026, el IDRD recibió un total de **1583** solicitudes de las cuales, solo 1334 eran susceptibles de evaluación. Con corte al 4 de junio de 2026, se encontraban pendientes **1090** solicitudes por evaluar.

En junio de 2026, el IDRD recibió un total de **1185** solicitudes, las cuales son objeto de evaluación. Con corte al 4 de julio de 2026, se atendieron y evaluaron **131** solicitudes, conforme a los seis criterios de calidad establecidos; **1054** solicitudes quedaron pendientes de evaluación, dado que a la fecha de corte aún se encuentran en términos de respuesta.

Teniendo en cuenta lo anterior, para este periodo fueron evaluadas **1221** peticiones, correspondientes al acumulado de mayo y aquellas cerradas previo a la fecha de corte.

Tabla 8: Solicitudes evaluadas

Detalle	Cantidad
Pendientes por evaluar mayo	1090
Peticiones evaluadas junio	131
Pendientes por evaluar junio	1054
TOTAL	2275

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

9.1. Evaluación criterios de calidad de las respuestas

Durante junio se encontraron **9** 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, 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, 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
3212102026	No se carga el oficio de respuesta	Subdirección Técnica de Parques
3347752026	No se carga el oficio de respuesta	Subdirección Técnica de Construcciones
3496032026	No se carga el oficio de respuesta	Dirección General
3496552026	No se carga el oficio de respuesta	Oficina Control Disciplinario Interno
3497272026	No se carga el oficio de respuesta	Dirección General
3513442026	No se carga el oficio de respuesta	Dirección General
3676042026	No se carga el oficio de respuesta	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes
3717952026	No se carga el oficio de respuesta	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes
3880072026	No se carga el oficio de respuesta	Subdirección Técnica de Parques

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 **1212** de 1221 peticiones, lo cual equivale a un 99,26 % de cumplimiento.

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

Tabla 10: Evaluación criterio de coherencia.

No. de petición	Subcriterio	Dependencia
2996002026	Se responde con datos de peticionario diferente.	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes
3292042026	Se responde a un correo diferente	Subdirección Técnica de Parques
3346432026	Se responde a un correo diferente	Subdirección Técnica de Parques
3347022026	La respuesta no tiene relación con lo solicitado.	Subdirección Administrativa y Financiera
3494292026	Se responde con datos de peticionario diferente.	Subdirección Técnica de Parques
3633482026	Se responde a un correo diferente	Oficina Jurídica
3717492026	Se responde a un correo diferente	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes
3832312026	Se responde a un correo diferente	Subdirección Técnica de Parques
3875582026	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 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 **1216** de 1221 peticiones lo cual equivale al 99.59%

Tabla 11: No cumplimiento criterio de claridad:

No. de Petición	Subcriterio	Dependencia
3178792026	Respuestas confusas o difíciles de entender en primera lectura.	Subdirección Técnica de Parques
3286782026	Uso de lenguaje excesivamente técnico o jurídico.	Subdirección Técnica de Parques
3330062026	Respuestas confusas o difíciles de entender en primera lectura.	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes
3347922026	Respuestas confusas o difíciles de entender en primera lectura.	Subdirección Técnica de Parques
3875582026	La respuesta no sigue una línea lógica argumentativa.	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 alcanzó un cumplimiento del 100%, evidenciando que la totalidad de las respuestas evaluadas atendieron satisfactoriamente este criterio de calidad.

Cumplimiento del criterio de solución de fondo.

Este criterio evalúa que la respuesta dada los requerimientos ciudadanos resuelva todas las solicitudes y/o interrogantes presentadas al IDRD, de manera congruente y clara y en articulación con los demás criterios evaluados. En este aspecto se cumplió con **1203** de 1221 peticiones lo cual equivale al 98.53%

Tabla 13: No cumplimiento criterio de solución de fondo:

No. de Petición	Subcriterio	Dependencia
3178792026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirector Técnica de Parques
3318852026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes
3329482026	Falta desarrollo de todos los puntos o pretensiones del ciudadano.	Subdirector Técnica de Parques
3330062026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes
3347882026	La respuesta omite indicar acciones, rutas o soluciones concretas.	Subdirector Técnica de Parques
3347922026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirector Técnica de Parques
3471942026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes
3484402026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirector Técnica de Parques
3506952026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirector Técnica de Parques
3534032026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes
3706832026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirector Técnica de Parques

No. de Petición	Subcriterio	Dependencia
3708592026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirector Técnica de Parques
3711942026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirector Técnica de Parques
3718272026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirector Técnica de Parques
3718522026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirector Técnica de Parques
3718612026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirector Técnica de Parques
3875582026	Se responde con información irrelevante o no solicitada.	Subdirector Técnica de Parques
3884612026	La respuesta no resuelve de fondo la solicitud (evasiva, parcial o genérica).	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes

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 **1214** de 1221 peticiones lo cual equivale al 99.43%

Tabla 14: No cumplimiento criterio de oportunidad:

No. de petición	Subcriterio	Dependencia	Fecha oportuna de respuesta	Fecha efectiva de respuesta
3168812026	Respuesta emitida fuera de los términos legales.	Oficina Jurídica	25/05/2026	26/05/2026
3174472026	Respuesta emitida fuera de los términos legales.	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	26/05/2026	28/05/2026
3269562026	Respuesta emitida fuera de los términos legales	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	27/05/2026	1/06/2026
3272102026	Respuesta emitida fuera de los términos legales	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	27/05/2026	1/06/202
3285372026	Respuesta emitida fuera de los términos legales	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	26/05/2026	1/06/2026
3347932026	Respuesta emitida fuera de los términos legales	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	1/06/2026	4/06/2026
3844942026	Respuesta emitida fuera de los términos legales	Subdirección Técnica de Parques	18/06/2026	11/06/2026

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

Cumplimiento del criterio de manejo del sistema.

Este criterio evalúa que las respuestas emitidas por el IDRD se gestionen de manera adecuada en el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - “Bogotá Te Escucha” (BTE). De acuerdo con la

evaluación realizada se observa un cumplimiento 96,43% puesto que cuarenta (46) respuestas no cumplieron con el criterio descrito.

Es importante que todos los servidores públicos y contratistas del IDRD 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 PQRSD 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
2964092026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
2970032026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes
2996442026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3000822026	Cierre indebido al usar el evento incorrecto de la petición.	Subdirección Técnica de Parques
3004362026	Cierre indebido al usar el evento incorrecto de la petición.	Subdirección Técnica de Parques
3085302026	No se realiza el traslado a la dependencia competente oportunamente.	Subdirección Técnica de Parques
3101432026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3151102026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3177192026	Cierre indebido al usar el evento incorrecto de la petición.	Subdirección Técnica de Construcciones
3314662026	Cierre indebido al usar el evento incorrecto de la petición.	Subdirección Técnica de Parques
3347882026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3379052026	Cierre indebido al usar el evento incorrecto de la petición.	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes
3407832026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Contratación
3415772026	Cierre indebido al usar el evento incorrecto de la petición.	Subdirección Técnica de Parques
3418822026	Cierre indebido al usar el evento incorrecto de la petición.	Subdirección Técnica de Parques
3419162026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Recreación y Deportes
3488772026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Construcciones
3493652026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3493822026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3566002026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3581902026	Cierre indebido al usar el evento incorrecto de la petición.	Subdirección Técnica de Parques
3593992026	Cierre indebido al usar el evento incorrecto de la petición.	Subdirección Técnica de Parques
3656702026	Clasificación incorrecta del tipo de petición.	Subdirección Técnica de Parques
3706832026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3708592026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3711432026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3711942026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3718062026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3718272026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3718522026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques

No. de petición	Subcriterio	Dependencia
3718762026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Construcciones
3795282026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3800272026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3801342026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3801812026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3840542026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3844762026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3854952026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3861162026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3861532026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3871162026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3884372026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3884712026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3884812026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3884892026	No se cargan los anexos mencionados en la respuesta.	Subdirección Técnica de Parques
3905922026	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