

Informe de gestión Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Marzo 2025

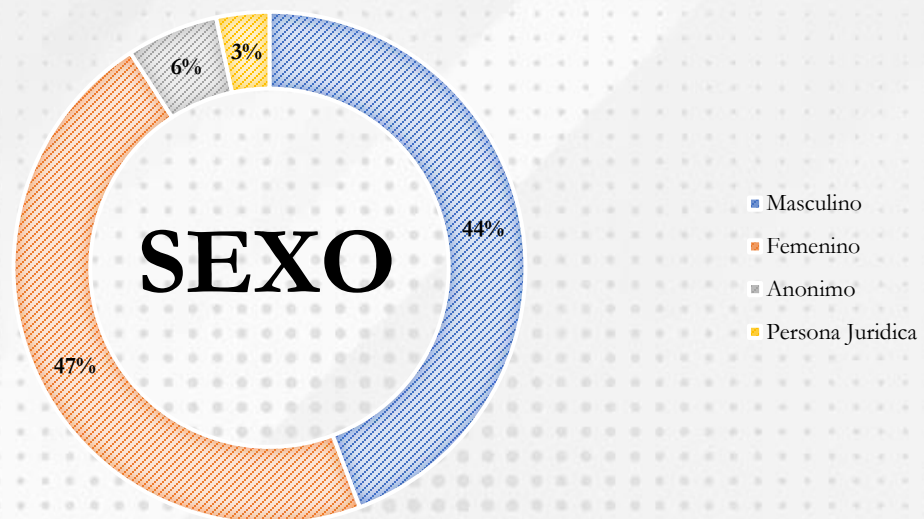
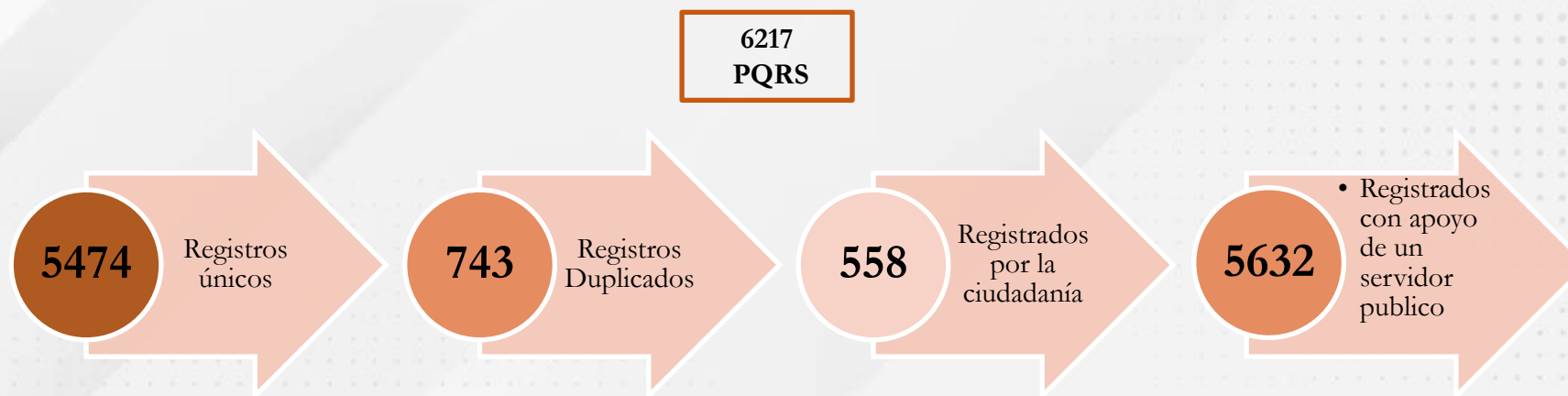


CONSIDERACIONES GENERALES

1. El presente informe se elabora en cumplimiento al Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*.
2. En el informe, se presentan las cifras del reporte de PQRS del periodo, obtenida directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha. Este reporte se puede generar de acuerdo con la periodicidad con la que la entidad requiera realizar el seguimiento (semanal, mensual, etc.).
3. Las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales serán diferentes según el momento de gestión:
 - a. Tipo de Ingreso: Registrada
 - b. Periodo: Periodo Actual.
4. Las peticiones registradas son aquellas creadas por la entidad; o aquellas registradas directamente por la ciudadanía y remitido por ésta a la entidad.
5. El periodo actual implica que, las cifras obtenidas tienen como punto de partida el primer día calendario del periodo analizado y como punto de corte el último día calendario del periodo analizado objeto del reporte.
6. No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que la registró inicialmente, evitando doble contabilización.
7. La entidad cuenta con la interoperabilidad del gestor documental ORFEO con el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, es decir todo lo tramitado por la entidad tiene registro en el Bogotá te escucha, correspondiente al incumplimiento del Decreto 371 de 2010.
8. El tiempo de gestión de las peticiones, corresponde a los días promedio según el número de peticiones con respuesta definitiva por el Bogotá te Escucha, que se atienden por cada dependencia y tipo de petición.
9. Las peticiones trasladadas, corresponde al número traslados realizado por la entidad, discriminado por entidad de destino. Serán diferentes las cifras con el “tipo de registro: registradas”, porque en esta sección si se incluye las peticiones recibidas y las peticiones de periodos anteriores que se trasladaron por competencia, por la entidad.

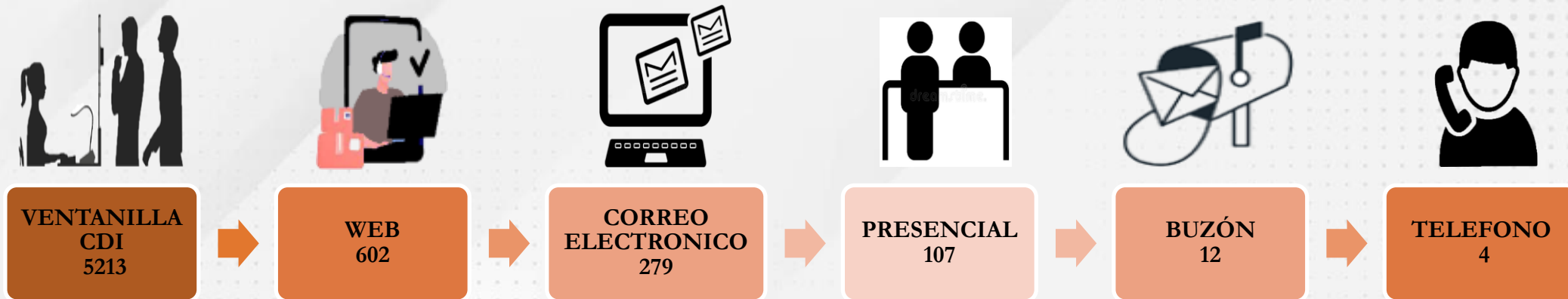
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de Requerimientos recibidos por la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de marzo de 2025.

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS



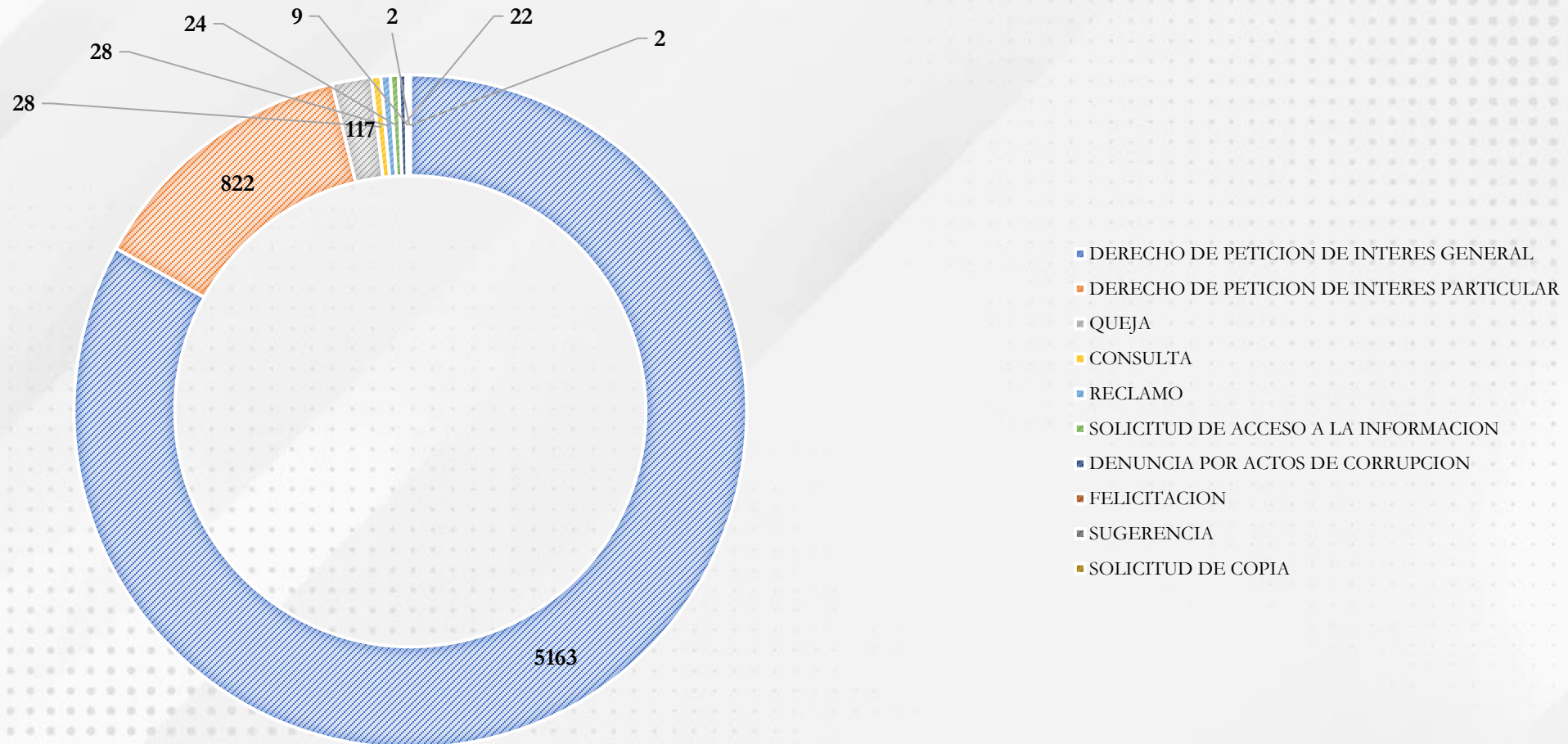
Del total de requerimientos registrados en el mes de marzo de la vigencia 2025, el 47% fue realizado por ciudadanos del sexo femenino y el 44% por ciudadanos de sexo masculino, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos anónimos con un porcentaje 6% y el 3% fueron solicitudes de requirente jurídico.

CANALES DE INTERACCIÓN



Para el mes de marzo el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el Escrito o Ventanilla CDI con 5213 representando el 83.9%; el segundo canal más usado, es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno con 602 solicitudes interpuestas por este medio representado un porcentaje del 9.7%, es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 20 puntos de radicación en Alcaldías Locales, 1 en Nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda, en el tercer lugar, se encuentra que por el correo electrónico se registraron 279 peticiones representando el 4.5 %.

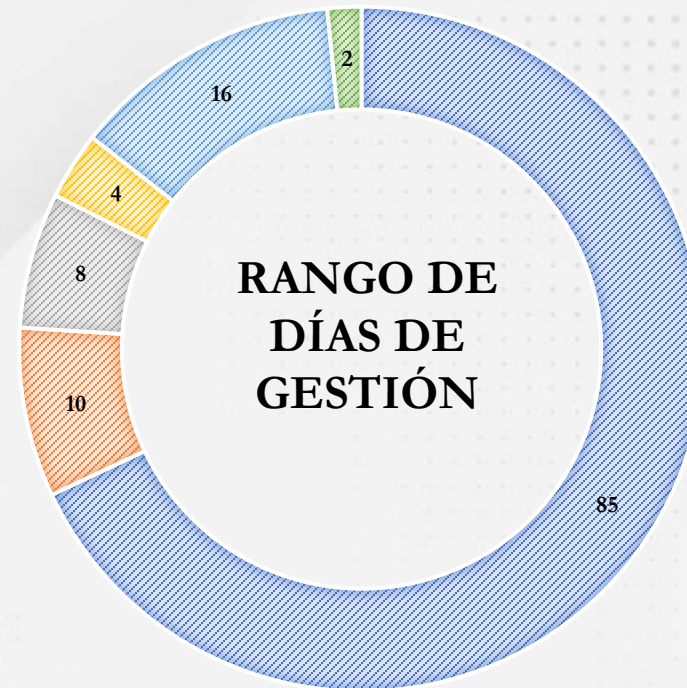
TIPOLOGÍAS DE PETICIÓN



Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés general” con 5163 peticiones representando el 83.0% y el “Derecho de Petición de Interés particular” con 822 peticiones representando el 13.2%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de marzo, le sigue la queja con 117 peticiones representando el 1.9%

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

■ 0-3. ■ 11-15. ■ 16-30. ■ 4-5. ■ 6-10. ■ Mas de 30.



En el mes de marzo del año 2025 se registraron 125 solicitudes de información, de las cuales 23 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

Para el periodo analizado, se evidencia que se le dio respuesta a 42 peticiones de las 125 que ingresaron como solicitudes de información, porque se encuentra en proceso el concepto por parte del administrador del Bogotá te Escucha de la Secretaría General - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a quien se elevó con oficio Radicado No. 20224608127751 la “solicitud se revise la parametrización del Sistema Bogotá te Escucha, para los reportes de peticiones en el marco de los Decretos 371 de 2010 y 1081 de 2015, revisar dentro del Sistema, los mecanismos de seguimiento a las respuestas Negación de las solicitudes de información.”

SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Traslado a Entidades Distritales	2742	12,5
220 Dirección para la Gestión Policiva	2550	11,6
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	883	4,0
100 Subsecretaria para la Gobernabilidad y la Garantía de los Derechos	537	2,4
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	523	2,4
TOTAL 5 SUBTEMAS	7235	33
OTROS SUBTEMAS	14774	67
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	22009	100

Traslado A Entidades Distritales.

2742

12.5%

220 Dirección para la Gestión Policiva.

2550

11.6%

Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.

883

4.0%

100 Subsecretaria para la Gobernabilidad y la Garantía de los Derechos

537

2.4%

460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia

523

2.4%

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado a Entidades Distritales*” con 2.742 peticiones en comparación con el subtema “*220 Dirección para la Gestión Policiva*” con 2.550 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 883 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 537 las peticiones relacionadas con “*100 Subsecretaria para la Gobernabilidad y la Garantía de los Derechos*” y finalmente el subtema “*460 Oficina De atención A La Ciudadanía Solicitud Certificado De Residencia*” que cuenta con 523 peticiones.

SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	724	29
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	307	12
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	187	8
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP	117	5
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	107	4
TOTAL 5 SUBTEMAS	1442	58
OTROS SUBTEMAS	1039	42
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	2481	100

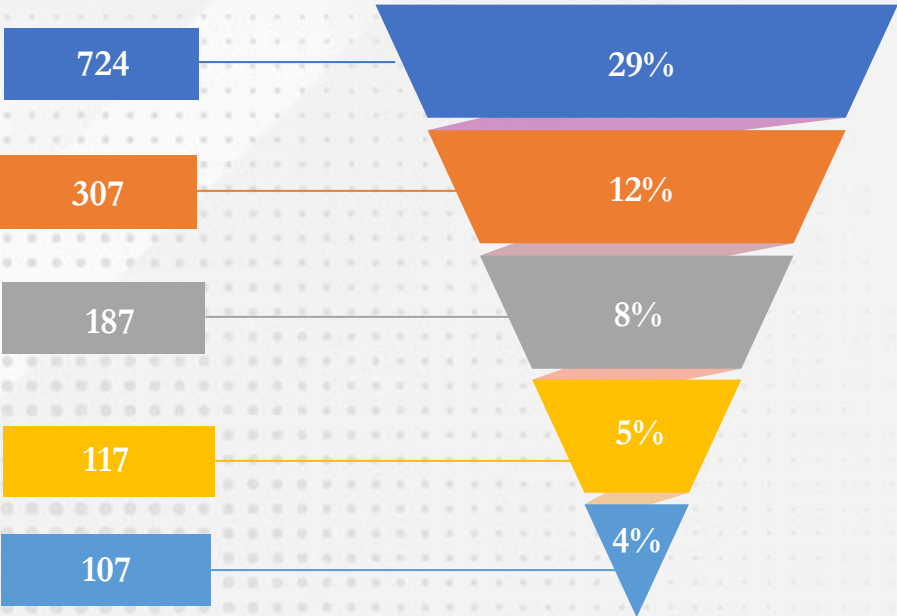
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.

Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica.

Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control.

Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP.

Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad.



El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” con 724 peticiones en comparación con el subtema “Espacio Publico Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Publico Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica” con 307 peticiones; luego se encuentra el subtema “Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control” con 187 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 117 las peticiones relacionadas con “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP” y finalmente el subtema “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad” que cuenta con 107 peticiones.

TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el mes de marzo se trasladó el 100% del total de las peticiones recibidas, las cuales no eran competencia de la SDG a otras entidades por no competencia, de las cuales el 28% no era competencia de la SDG. Las entidades con mayor número de peticiones a quienes se realizó traslados fueron: Con un 78.0% a la “*Secretaria de Hábitat*”, el 2.3% a la “*Secretaria de Integración Social*”, el 1.9% a la “*Secretaria de Seguridad*”, el 1.7% a la “*Secretaria de Movilidad*” y el 1.5% “*IDU*”, clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

VEEDURIAS CIUDADANAS

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	20
TOTAL	20

En el mes de marzo se respondieron 20 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

PQRS CERRADAS

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL

DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	4	50,0%	4	50,0%	8
Alcaldía Local de Barrios Unidos	19	67,9%	9	32,1%	28
Alcaldía Local de Bosa	16	43,2%	21	56,8%	37
Alcaldía Local de Candelaria	15	48,4%	16	51,6%	31
Alcaldía Local de Chapinero	17	35,4%	31	64,6%	48
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	59	38,1%	96	61,9%	155
Alcaldía Local de Engativá	32	61,5%	20	38,5%	52
Alcaldía Local de Fontibón	40	54,8%	33	45,2%	73
Alcaldía Local de Kennedy	50	61,7%	31	38,3%	81
Alcaldía Local de Mártires	7	58,3%	5	41,7%	12
Alcaldía Local de Puente Aranda	12	54,5%	10	45,5%	22
Alcaldía Local de Rafael Uribe	25	51,0%	24	49,0%	49
Alcaldía Local de San Cristóbal	16	22,2%	56	77,8%	72
Alcaldía Local de Santa Fe	21	43,8%	27	56,3%	48
Alcaldía Local de Suba	38	43,7%	49	56,3%	87
Alcaldía Local de Sumapaz	2	100,0%	0	0,0%	2
Alcaldía Local de Teusaquillo	20	90,9%	2	9,1%	22
Alcaldía Local de Tunjuelito	31	37,8%	51	62,2%	82
Alcaldía Local de Usaquén	42	59,2%	29	40,8%	71
Alcaldía Local de Usme	28	52,8%	25	47,2%	53
Dependencias de Nivel Central	5.284	34,5%	14.494	65,5%	19.778
TOTAL	5.778	27,8%	15.033	72,2%	20.811

Durante el mes de marzo del 2025 las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **53.8%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de marzo el **34.5%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **27.8%**.

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ANTERIOR

DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	16	51,60%	15	48,40%	31
Alcaldía Local de Barrios Unidos	0	0,00%	10	100,00%	10
Alcaldía Local de Bosa	17	48,60%	18	51,40%	35
Alcaldía Local de Candelaria	3	30,00%	7	70,00%	10
Alcaldía Local de Chapinero	0	0,00%	24	100,00%	24
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	1	3,30%	29	96,70%	30
Alcaldía Local de Engativá	0	0,00%	26	100,00%	26
Alcaldía Local de Fontibón	2	6,30%	30	93,80%	32
Alcaldía Local de Kennedy	0	0,00%	44	100,00%	44
Alcaldía Local de Mártires	0	0,00%	9	100,00%	9
Alcaldía Local de Puente Aranda	5	38,50%	8	61,50%	13
Alcaldía Local de Rafael Uribe	5	14,30%	30	85,70%	35
Alcaldía Local de San Cristóbal	0	0,00%	40	100,00%	40
Alcaldía Local de Santa Fe	0	0,00%	14	100,00%	14
Alcaldía Local de Suba	6	8,00%	69	92,00%	75
Alcaldía Local de Sumapaz	2	28,60%	5	71,40%	7
Alcaldía Local de Teusaquillo	1	6,70%	14	93,30%	15
Alcaldía Local de Tunjuelito	1	8,30%	11	91,70%	12
Alcaldía Local de Usaquén	0	0,00%	18	100,00%	18
Alcaldía Local de Usme	0	0,00%	41	100,00%	41
Dependencias de Nivel Central	66	9,70%	611	90,30%	677
TOTAL	125	10,40%	1.073	89,60%	1.198

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **1.198** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **89.60%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.073** respuestas efectiva.

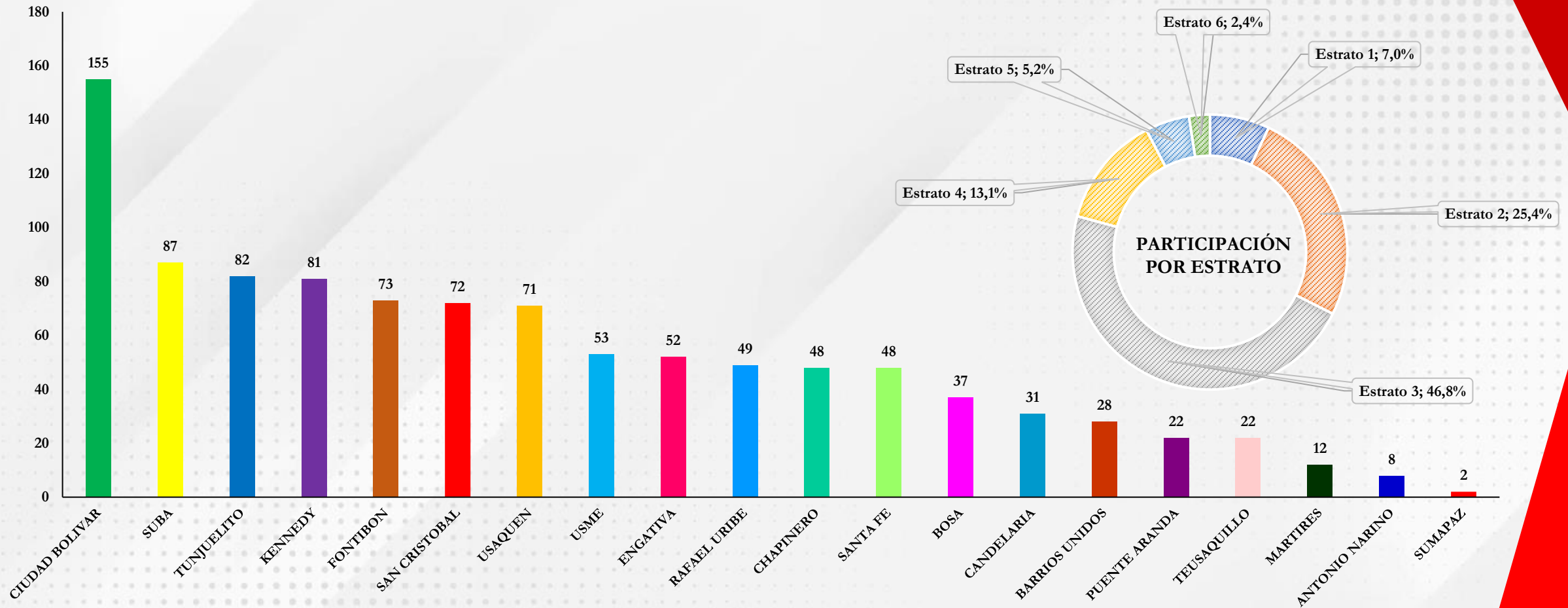
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	-	-	48	26	54	-	58	-	-	-	48
Alcaldía Local de Barrios Unidos	-	-	12	14	12	12	-	-	-	-	12
Alcaldía Local de Bosa	-	-	24	39	13	-	-	72	-	-	33
Alcaldía Local de Candelaria	-	-	12	5	-	-	-	-	-	-	11
Alcaldía Local de Chapinero	13	-	11	12	15	13	-	-	-	-	12
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	11	-	8	10	14	-	14	-	-	7	9
Alcaldía Local de Engativá	-	-	12	10	14	-	9	-	-	-	12
Alcaldía Local de Fontibón	-	-	10	12	-	6	9	-	-	-	10
Alcaldía Local de Kennedy	16	20	16	17	26	18	16	-	-	-	17
Alcaldía Local de Mártires	44	-	17	17	-	42	-	-	-	-	23
Alcaldía Local de Puente Aranda	-	-	10	5	-	8	-	-	-	-	9
Alcaldía Local de Rafael Uribe	-	10	17	20	25	16	19	-	-	-	18
Alcaldía Local de San Cristóbal	-	-	12	10	-	12	7	-	-	-	11
Alcaldía Local de Santa Fe	16	-	10	16	-	-	-	-	-	-	11
Alcaldía Local de Suba	10	32	17	22	15	32	12	-	-	-	18
Alcaldía Local de Sumapaz	-	-	15	-	-	-	9	-	-	-	13
Alcaldía Local de Teusaquillo	9	-	13	11	12	22	16	-	-	13	13
Alcaldía Local de Tunjuelito	-	-	10	13	-	-	-	-	-	14	13
Alcaldía Local de Usaquén	24	-	10	9	-	-	13	7	-	-	10
Alcaldía Local de Usme	-	9	9	11	9	-	-	-	13	-	9
Dependencias de Nivel Central	13	7	12	10	9	-	8	10	-	-	11
Oficina Asuntos Disciplinarios	9	7	7	7	8	-	-	-	-	-	7
Oficina Atención a la Ciudadanía	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL	7	4	6	4	3	6	9	10	7	10	5

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015, Decreto 491-2020 derogado por la Ley 2207 del 17 de mayo 2022, en el mes de marzo del 2025, se evidencia que en cuanto a las tipologías mostradas todas cuentan con un tiempo promedio de gestión que cumple con lo establecido en la norma.

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en la entidad para el mes analizado ha sido de 5 días, tiempo el cual cumple con los términos de respuesta.

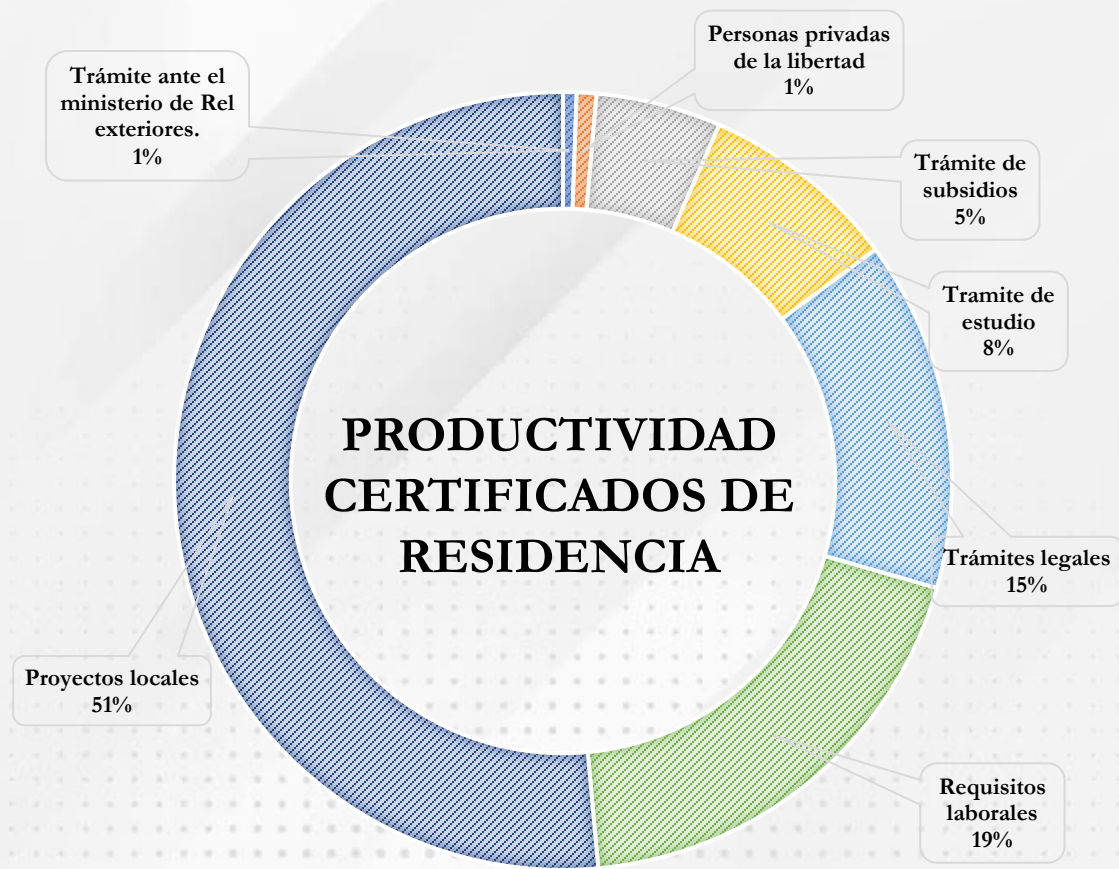
PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD



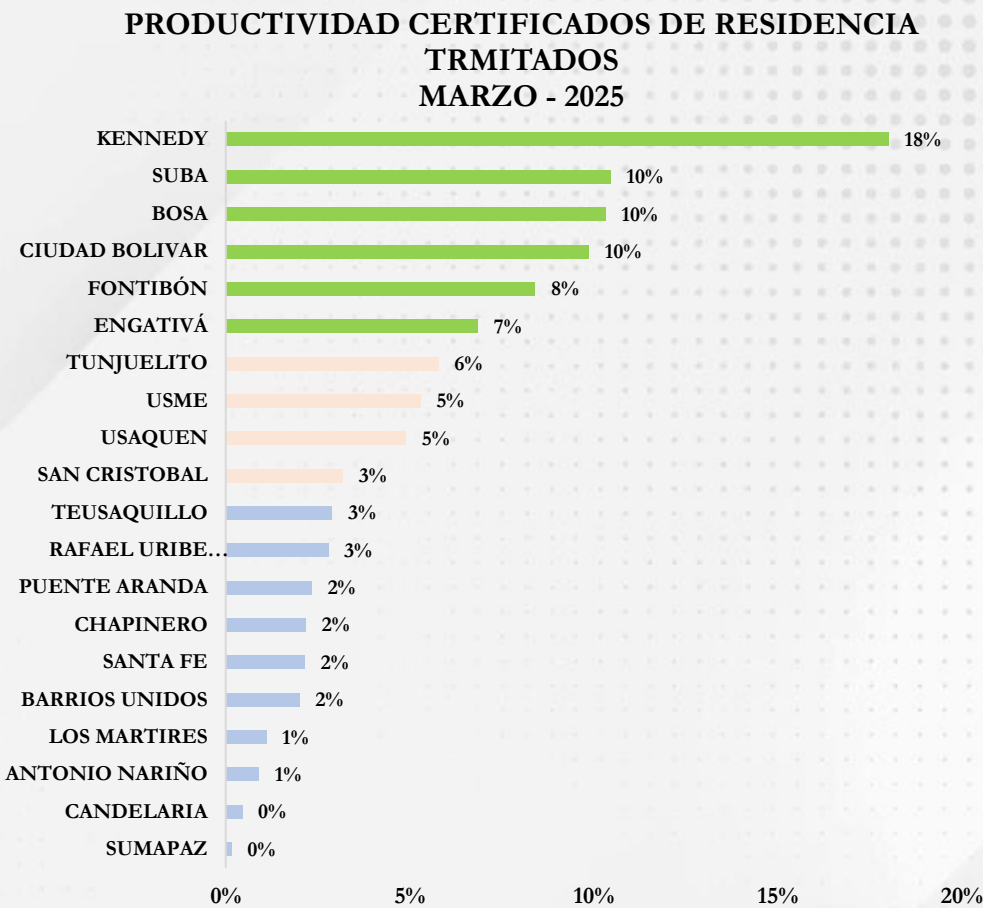
En este aspecto se encuentra que el 46.8% se ubicó dentro del estrato 3, el 25.4% en el estrato 2, el 13.1% en el estrato 4 el 7.0% en el estrato 1, el 5.2% en el estrato 5 y el 2.4% en el estrato 6. Además, se evidencia que las localidades en las que se tuvo mayor participación en cuanto a las peticiones interpuestas por la ciudadanía son: Ciudad Bolívar, Suba, Tunjuelito, Kennedy y Fontibón.

OTROS REQUERIMIENTOS GESTIONADOS

CERTIFICADO DE RESIDENCIA



Para el mes de marzo el mayor número de expedición de certificados se realizó para proyectos locales con una participación del 51% respecto al total, seguido de un 19% para Requisitos laborales, el 15% para Trámites Legales, el 8% para Tramite de Estudio, 5% para Trámite de Subsidios, el 1% para Tramites para Personas Privadas de la Libertad y finalmente el 1% para Trámites ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Suba, Bosa, Ciudad Bolívar, Fontibón, Engativá y Tunjuelito las cuales expidieron un total de 5.208 certificaciones de los 7.590 certificados que se aprobaron en general.

DOCUMENTOS EXTRAVIADOS

MES	CANT. RECIBIDOS	ENTREGADOS CIUDADANÍA	ENTREGADAS ENTIDADES
Enero	1.396	13	0
Febrero	1.518	27	1.916
Marzo	698	24	1.125
TOTALES	3.612	64	3.041

Dando cumplimiento a las disposiciones establecidas a través del acuerdo 212, la Secretaría Distrital de Gobierno no solo recibe los documentos extraviados a través de los 28 puntos de atención dispuesto en la ciudad, también hace un esfuerzo importante generando un servicio de ubicación de las personas que han extraviado estos documentos.

En el mes de marzo del año 2025 se recibieron en la SDG 698 y se entregaron 24 documentos extraviados directamente al titular, adicionalmente se devolvieron a las entidades generadoras de dichos documentos la cantidad de 1.125.



ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

LOCALIDAD	PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN	NÚMERO DE ENCUESTAS CANAL PRESENCIAL	NÚMERO DE ENCUESTAS CANAL VIRTUAL	NÚMERO DE ENCUESTAS CANAL TELEFÓNICO	CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN	APORTE A LA CALIFICACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL LOCALIDADES
Antonio Nariño	100%	35	0	36	5,0	0,1	4,8
Barrios Unidos	100%	108	0	108	5,0	0,2	
Bosa	100%	264	2	266	5,0	0,6	
Chapinero	100%	24	1	25	5,0	0,1	
Ciudad Bolívar	100%	179	1	180	5,0	0,4	
Engativá	100%	215	0	215	5,0	0,5	
Fontibón	99%	35	1	36	5,0	0,1	
Kennedy	100%	329	2	331	5,0	0,7	
La Candelaria	87%	67	0	67	4,3	0,1	
Los Mártires	99%	49	0	49	5,0	0,1	
Puente Aranda	87%	18	2	20	4,3	0,0	
Rafael Uribe Uribe	100%	27	0	27	5,0	0,1	
San Cristóbal	99%	143	3	187	4,9	0,4	
Santa Fe	100%	165	0	165	5,0	0,4	
Suba	96%	109	3	112	4,8	0,2	
Sumapaz	100%	1	0	1	5,0	0,0	
Teusaquillo	82%	6	2	8	4,1	0,0	
Tunjuelito	100%	60	0	60	5,0	0,1	
Usaquén	98%	48	2	51	4,9	0,1	
Usme	94%	30	2	32	4,7	0,1	
Nivel Central	100%	42	0	53	5,0	0,1	
SuperCade 20 de Julio	100%	15	0	0	5,0	0,0	
SuperCade Américas	0%	9	0	0	0,0	0,0	
SuperCade Bosa	100%	14	0	0	5,0	0,0	
SuperCade CAD 30	98%	45	0	0	4,9	0,1	
SuperCade Engativa	0%	17	0	0	0,0	0,0	
SuperCade Manitas	96%	69	0	0	4,8	0,1	
SuperCade Suba	0%	52	1	0	0,0	0,0	

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

LUGAR	NÚMERO DE ENCUESTAS	CALIFICACIÓN OBTENIDA	CALIFICACIÓN PROPORCIONAL	PORCENTAJE DEL TOTAL	PUNTAJE TOTAL ENTIDAD
Canal Presencial	2175	5,0	4,8	97%	4,9
Canal Virtual	22	2,9	0,0	1%	
Canal Telefónico	43	4,9	0,1	2%	
Total de Encuestas del mes			2240	100%	

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en marzo del año 2025 es de **4.9** al promediar la calificación de **4.3** de indicadores y la calificación de **4.9** por canal de atención, esto equivale al **92%** de percepción positiva del servicio.

GRACIAS

