

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

Abril 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 abril de 2025.

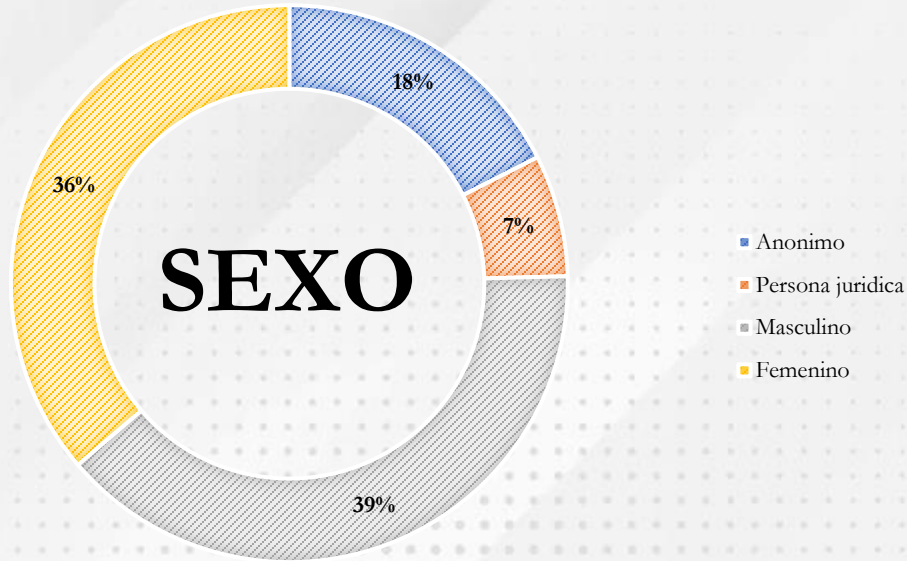
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS



Del total de requerimientos registrados en el mes de abril de la vigencia 2025, se puede identificar que de los 2.291 PQRS registrados 1.369 fueron ingresos únicos lo que quiere decir que son las peticiones que llegaron en este periodo, sin embargo las 922 son registros duplicados teniendo en cuenta la trazabilidad de movimientos que realizó la petición en el sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha.

599 de las peticiones fueron registrados directamente por la ciudadanía en el Bogotá te Escuchas y 1.692 se registraron con apoyo de un servidor publico.

SEGMENTACIÓN DE LA CUIDADANÍA ATENDIDA

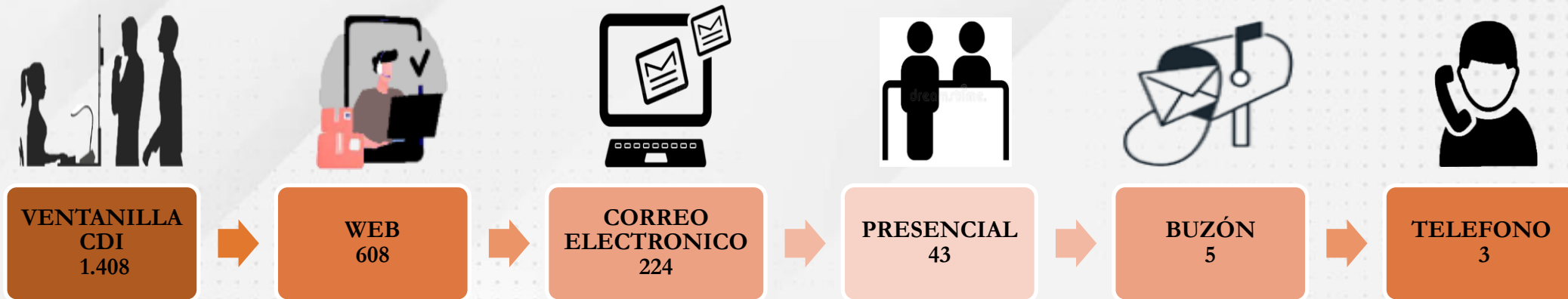


Del total de requerimientos registrados en el mes de abril de la vigencia 2025, el 39% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 36% por ciudadanos de sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos anónimos con un porcentaje 18% y el 7% fueron solicitudes de requirente jurídico.



Teniendo en cuenta el grupo poblacional que se acerca a la entidad a atendida, el 92.8% es ciudadanía en general, el 3.2% es un grupo comunitario, el 2.1% grupo privado, el 1.6% pertenece a entidades publicas y el 0.3% a migrantes internacionales.

CANALES DE INTERACCIÓN



Para el mes de abril el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el Escrito o Ventanilla CDI con 1.408 representando el 61.5%; 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 608 solicitudes interpuestas por este medio representado un porcentaje del 26.5%, 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 224 peticiones representando el 9.8%.

TIPOLOGÍAS DE PETICIÓN

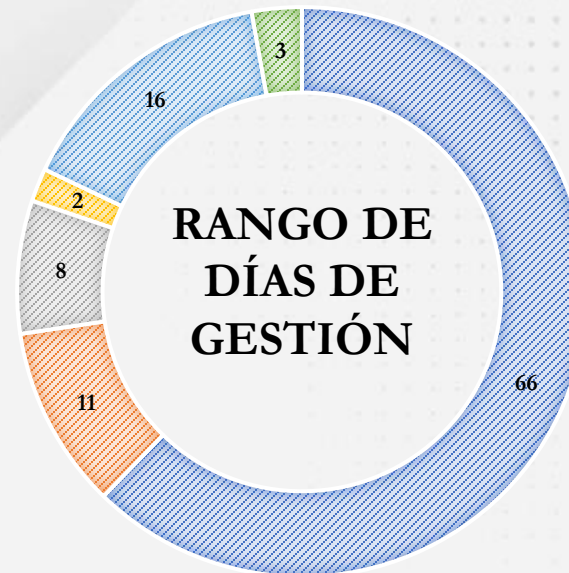


Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés general” con 1.496 peticiones representando el 65.3% y el “Derecho de Petición de Interés particular” con 527 peticiones representando el 23.0%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de abril, le sigue la queja con 106 peticiones representando el 4.6%

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



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



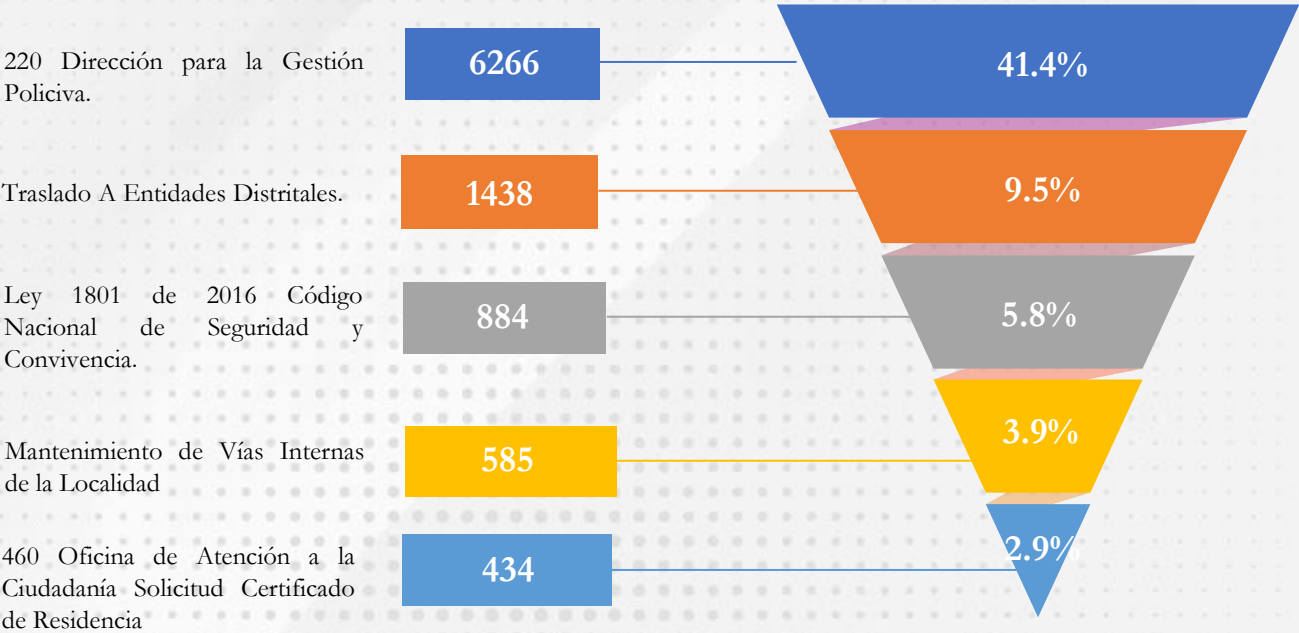
En el mes de abril del año 2025 se registraron 106 solicitudes de información, de las cuales 10 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

Para el periodo analizado, se evidencia que se le dio respuesta a 48 peticiones de las 106 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
220 Dirección Para la Gestión Políciva	6266	41.4
Traslado a Entidades Distritales	1438	9.5
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	884	5.8
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	585	3.9
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	434	2.9
TOTAL 5 SUBTEMAS	9607	63
OTROS SUBTEMAS	5538	37
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	15145	100

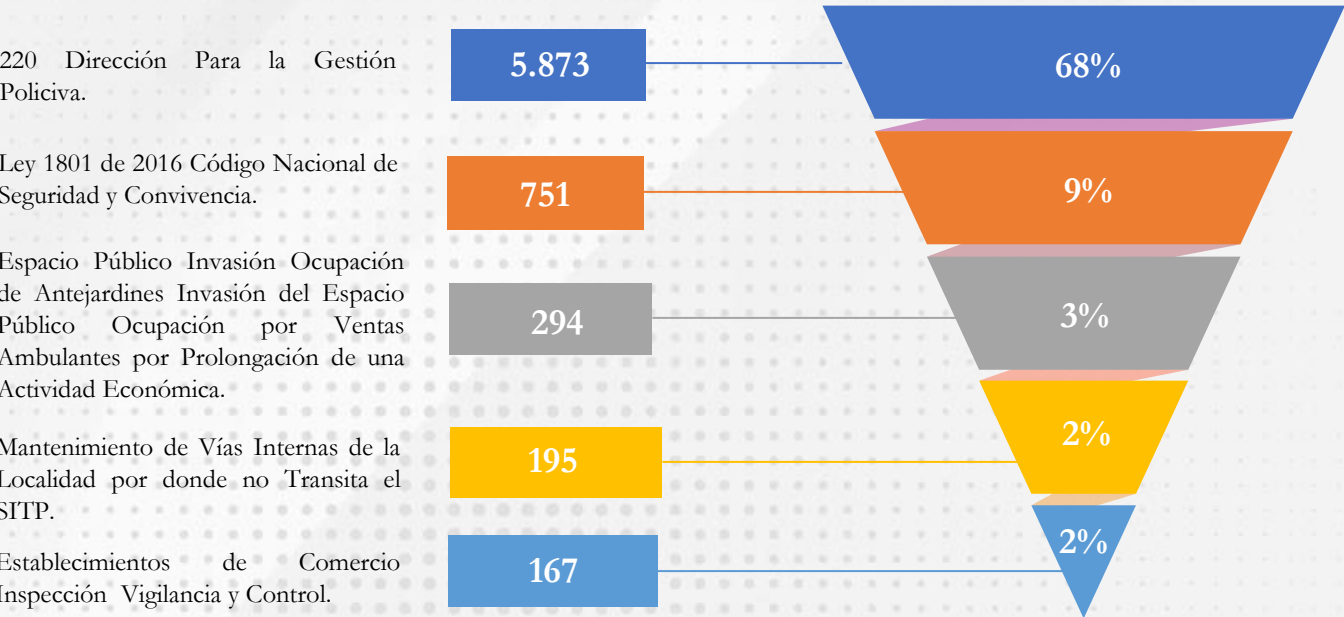
El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “220 Dirección para la Gestión Políciva.” con 6.266 peticiones en comparación con el subtema “Traslado A Entidades Distritales” con 1.438 peticiones; luego se encuentra el subtema “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” con 884 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 585 las peticiones relacionadas con “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad” y finalmente el subtema “460 Oficina De atención A La Ciudadanía Solicitud Certificado De Residencia” que cuenta con 434 peticiones.



SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
220 Dirección Para la Gestión Políciva	5873	68
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	751	9
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	294	3
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP	195	2
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	167	2
TOTAL 5 SUBTEMAS	7280	84
OTROS SUBTEMAS	1390	16
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	8670	100

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “220 Dirección Para la Gestión Políciva” con 5.873 peticiones en comparación con el subtema “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” con 751 peticiones; luego se encuentra el subtema “Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica” con 294 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 195 las peticiones relacionadas con “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP” y finalmente el subtema “Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control” que cuenta con 167 peticiones.



TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el mes de abril 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 23% no era competencia de la SDG. Las entidades con mayor número de peticiones a quienes se realizó traslados fueron: Con un 45.4% a la “*Secretaria de Hábitat*”, el 5.3% a la “*Secretaria de Salud*”, el 4.9% a la “*secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia*”, el 4.6% a la “*Secretaria de Movilidad*” y el 4.5% “*Secretaria Distrital de Integración Social*”, 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	43
TOTAL	43

En el mes de abril se respondieron 43 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	36	83,7%	7	16,3%	43
Alcaldía Local de Barrios Unidos	8	42,1%	11	57,9%	19
Alcaldía Local de Bosa	24	38,7%	38	61,3%	62
Alcaldía Local de Candelaria	23	60,5%	15	39,5%	38
Alcaldía Local de Chapinero	19	57,6%	14	42,4%	33
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	30	38,5%	48	61,5%	78
Alcaldía Local de Engativá	29	40,8%	42	59,2%	71
Alcaldía Local de Fontibón	65	59,1%	45	40,9%	110
Alcaldía Local de Kennedy	53	67,9%	25	32,1%	78
Alcaldía Local de Mártires	8	100,0%	0	0,0%	8
Alcaldía Local de Puente Aranda	10	52,6%	9	47,4%	19
Alcaldía Local de Rafael Uribe	21	44,7%	26	55,3%	47
Alcaldía Local de San Cristóbal	112	47,1%	126	52,9%	238
Alcaldía Local de Santa Fe	13	31,0%	29	69,0%	42
Alcaldía Local de Suba	41	51,3%	39	48,8%	80
Alcaldía Local de Sumapaz	2	100,0%	0	0,0%	2
Alcaldía Local de Teusaquillo	16	72,7%	6	27,3%	22
Alcaldía Local de Tunjuelito	12	26,1%	34	73,9%	46
Alcaldía Local de Usaquén	35	50,7%	34	49,3%	69
Alcaldía Local Usme	30	37,5%	50	62,5%	80
Dependencias de Nivel Central	407	5,5%	7.051	94,5%	7.458
TOTAL	994	11,5%	7649	88,5%	8643

Durante el mes de abril del 2025 las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **44.9%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de abril el **94.5%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **88.5%**.

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ANTERIOR

DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	0	0,0%	20	100,0%	20
Alcaldía Local de Barrios Unidos	0	0,0%	20	100,0%	20
Alcaldía Local de Bosa	7	21,2%	26	78,8%	33
Alcaldía Local de Candelaria	2	10,0%	18	90,0%	20
Alcaldía Local de Chapinero	0	0,0%	21	100,0%	21
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	1	1,4%	71	98,6%	72
Alcaldía Local de Engativá	0	0,0%	33	100,0%	33
Alcaldía Local de Fontibón	0	0,0%	45	100,0%	45
Alcaldía Local de Kennedy	6	10,7%	50	89,3%	56
Alcaldía Local de Mártires	0	0,0%	11	100,0%	11
Alcaldía Local de Puente Aranda	1	5,0%	19	95,0%	20
Alcaldía Local de Rafael Uribe	3	9,7%	28	90,3%	31
Alcaldía Local de San Cristóbal	1	4,8%	20	95,2%	21
Alcaldía Local de Santa Fe	1	3,8%	25	96,2%	26
Alcaldía Local de Suba	3	5,6%	51	94,4%	54
Alcaldía Local de Sumapaz	0	0,0%	6	100,0%	6
Alcaldía Local de Teusaquillo	3	13,6%	19	86,4%	22
Alcaldía Local de Tunjuelito	0	0,0%	35	100,0%	35
Alcaldía Local de Usaquén	1	1,9%	53	98,1%	54
Alcaldía Local Usme	0	0,0%	29	100,0%	29
Dependencias de Nivel Central	88	1,5%	5.785	98,5%	5.873
TOTAL	117	1,8%	6385	98,2%	6502

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **6.502** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **98.2%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **6.385** respuestas efectiva.

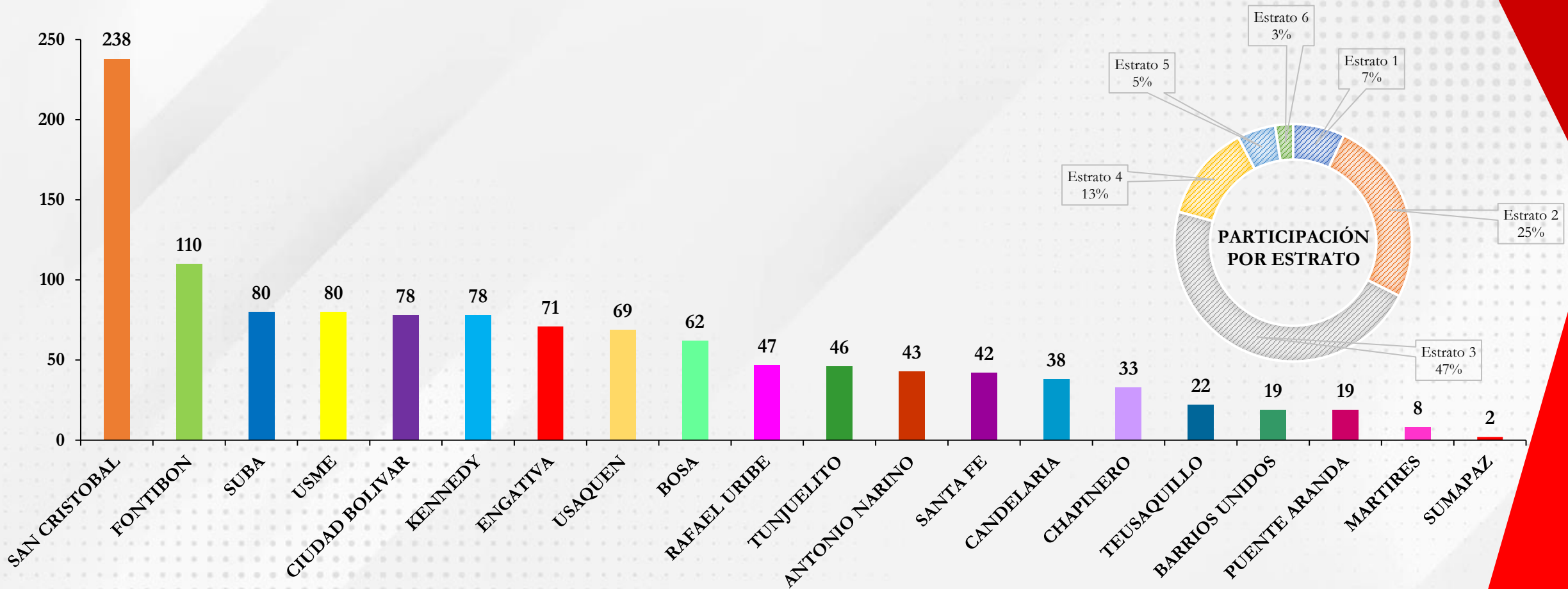
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

DEPENDENCIA	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	41	37	-	9	-	-	-	43
Alcaldía Local de Barrios Unidos	-	13	9	10	10	9	9	-	-	-	10
Alcaldía Local de Bosa	6	-	40	31	-	-	22	-	28	-	33
Alcaldía Local de Candelaria	-	-	16	20	-	-	-	-	-	-	16
Alcaldía Local de Chapinero	6	-	11	13	13	10	-	-	-	-	12
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	-	-	10	9	15	9	14	8	9	-	10
Alcaldía Local de Engativá	14	-	10	12	12	12	-	-	-	-	11
Alcaldía Local de Fontibón	20	-	14	14	17	-	17	-	-	-	14
Alcaldía Local de Kennedy	17	-	13	12	12	12	15	1	17	-	13
Alcaldía Local de Mártires	-	-	10	17	6	-	-	-	-	-	11
Alcaldía Local de Puente Aranda	-	75	12	17	12	22	23	-	-	23	17
Alcaldía Local de Rafael Uribe	20	10	18	15	-	-	-	-	-	-	17
Alcaldía Local de San Cristóbal	14	17	10	10	11	-	8	-	-	8	10
Alcaldía Local de Santa Fe	-	-	9	12	-	12	-	-	-	-	10
Alcaldía Local de Suba	10	-	15	14	6	12	26	-	-	-	15
Alcaldía Local de Sumapaz	-	-	19	-	-	-	-	-	-	-	19
Alcaldía Local de Teusaquillo	-	-	14	14	-	-	13	15	-	-	14
Alcaldía Local de Tunjuelito	-	-	13	17	15	7	13	-	-	-	16
Alcaldía Local de Usaquén	14	-	11	12	10	10	15	-	7	-	11
Alcaldía Local de Usme	-	-	9	9	9	11	10	-	-	-	9
Dependencias Nivel Central	26	-	13	14	12	12	11	-	-	-	13
Oficina Asuntos Disciplinarios	-	7	6	9	6	-	-	-	-	-	7
Oficina de Atención a la Ciudadanía	2	2	1	1	1	1	1	2	1	-	1
TOTAL	9	4	12	9	3	5	8	4	12	16	11

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 abril 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.

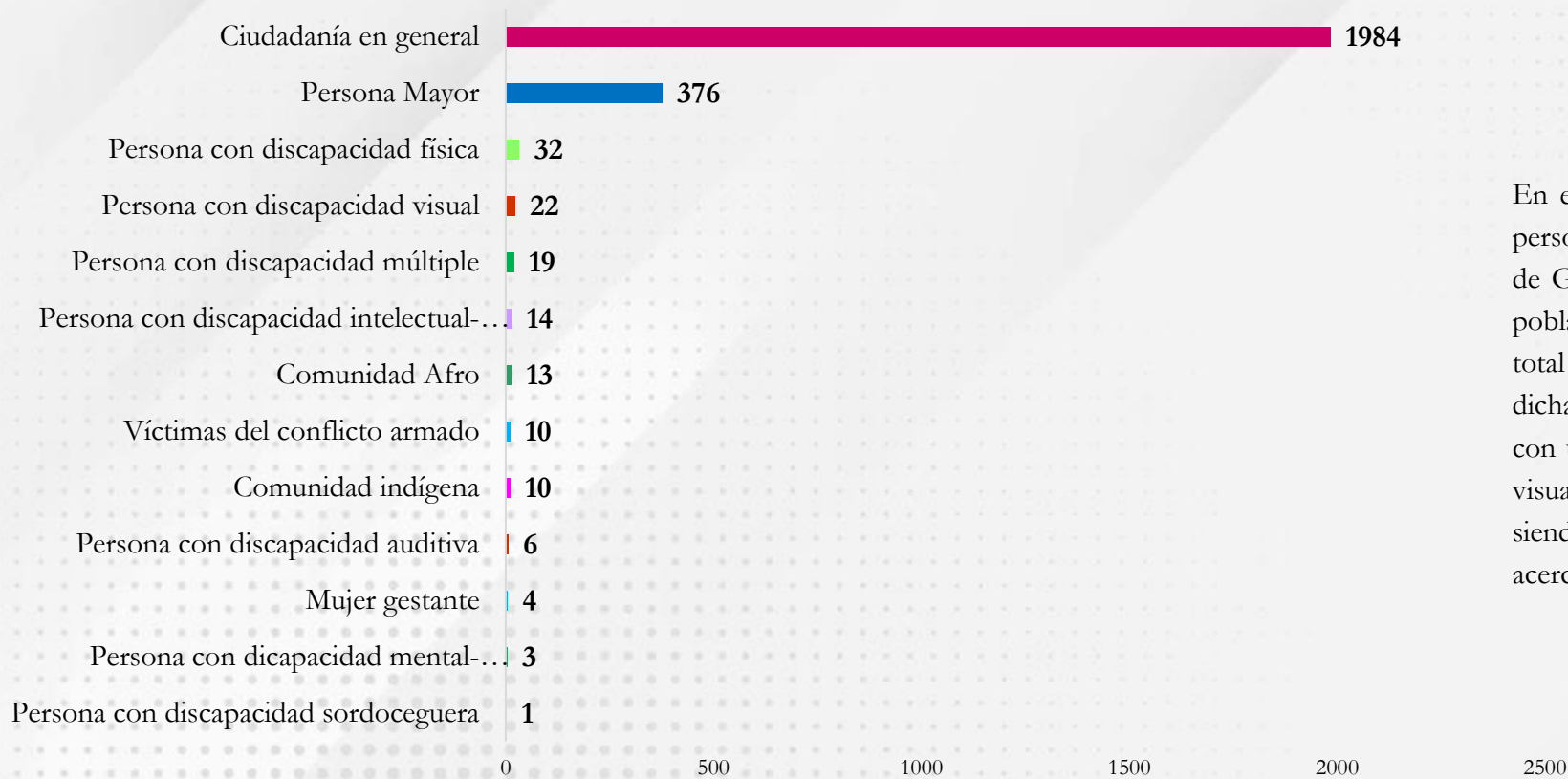
Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en la entidad para el mes analizado ha sido de 11 días, tiempo el cual cumple con los términos de respuesta.

PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD



En este aspecto se encuentra que el 47% se ubicó dentro del estrato 3, el 25% en el estrato 2, el 13% en el estrato 4 el 7% en el estrato 1, el 5% en el estrato 5 y el 3% 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: San Cristóbal, Fontibón, Suba, Usme y Ciudad Bolívar.

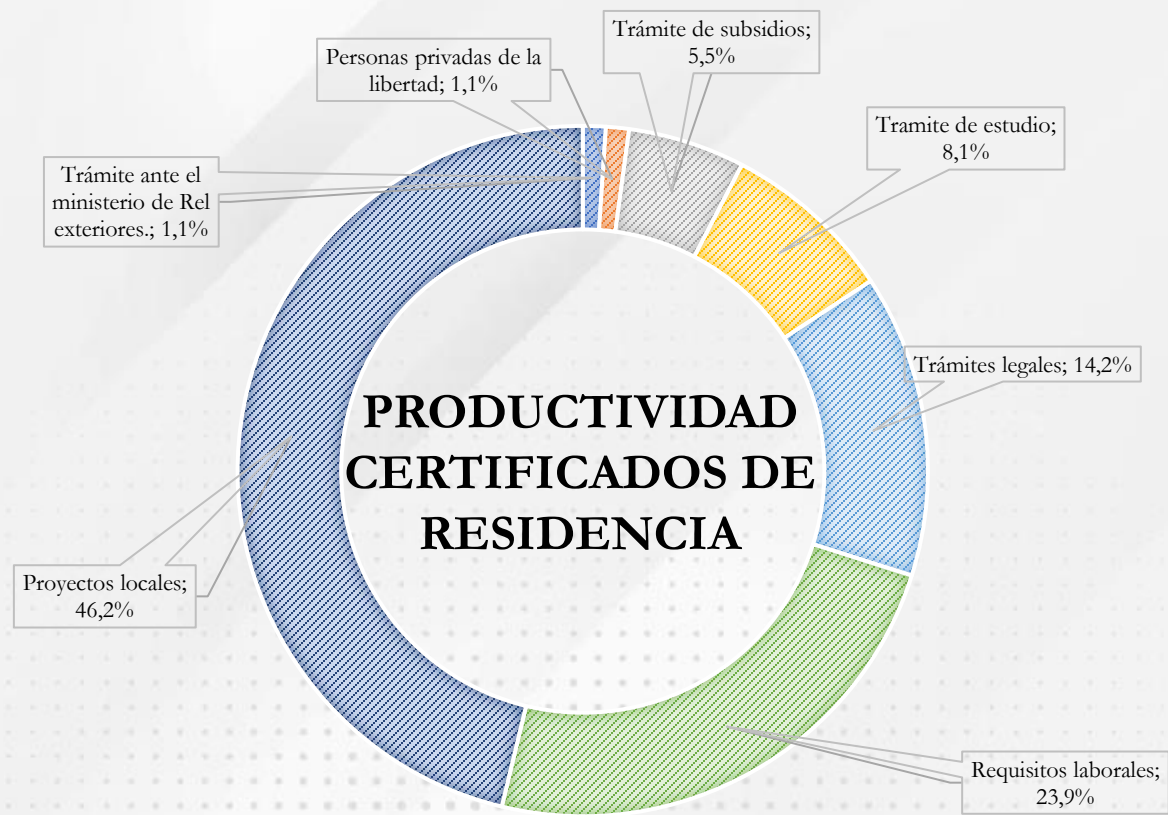
ATENCIONES POR GRUPO POBLACIONAL



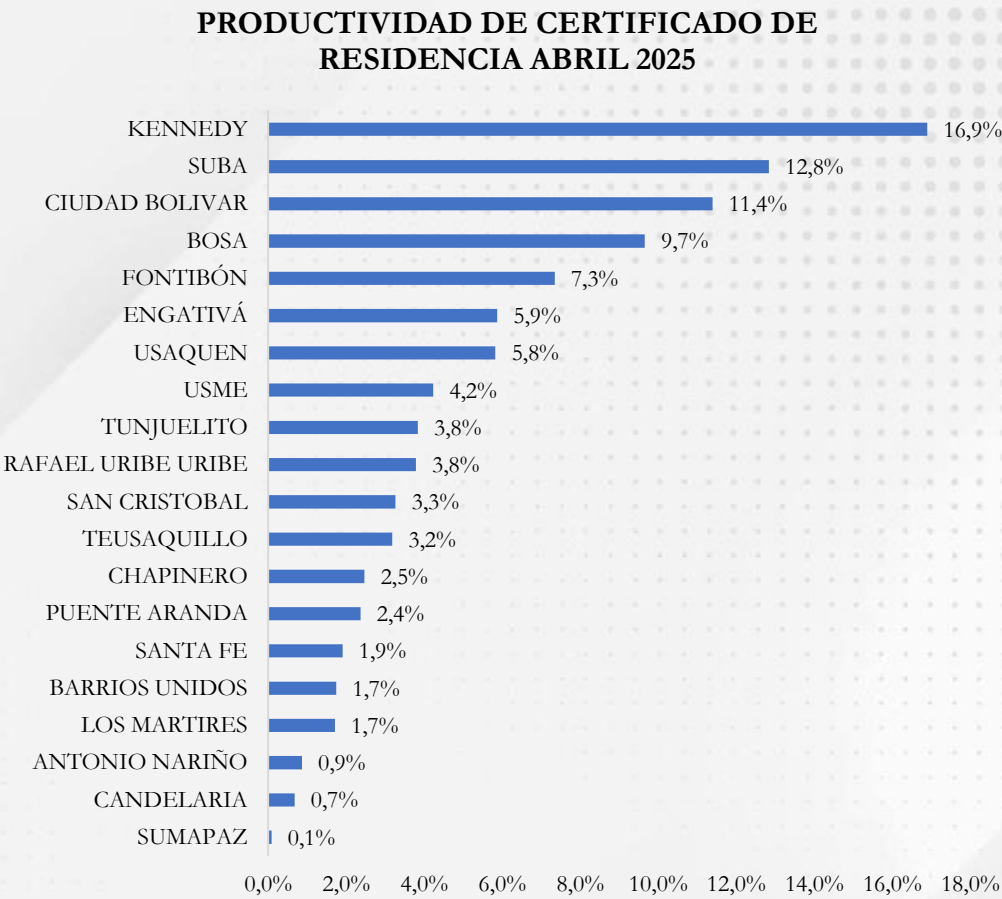
En este aspecto se encuentra que la mayoría de personas que se atienden en la Secretaría Distrital de Gobierno, no se identifican en ningún grupo poblacional (Ciudadanía en general) teniendo un total de 1.984 ciudadanos que no especifican dicha información, siguen las personas mayores con un total 376 y las personas con discapacidad visual con un total de 32 personas atendidas, siendo estas las 3 categorías de ciudadanos que se acercan a los puntos de atención al ciudadano.

OTROS REQUERIMIENTOS GESTIONADOS

CERTIFICADO DE RESIDENCIA



Para el mes de abril el mayor número de expedición de certificados se realizó para proyectos locales con una participación del 46.2% respecto al total, seguido de un 23.9% para Requisitos laborales, el 14.2% para Trámites Legales, el 8.1% para Tramite de Estudio, 5.5% para Trámite de Subsidios, el 1.1% para Tramites para Personas Privadas de la Libertad y finalmente el 1.1% para Trámites ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.



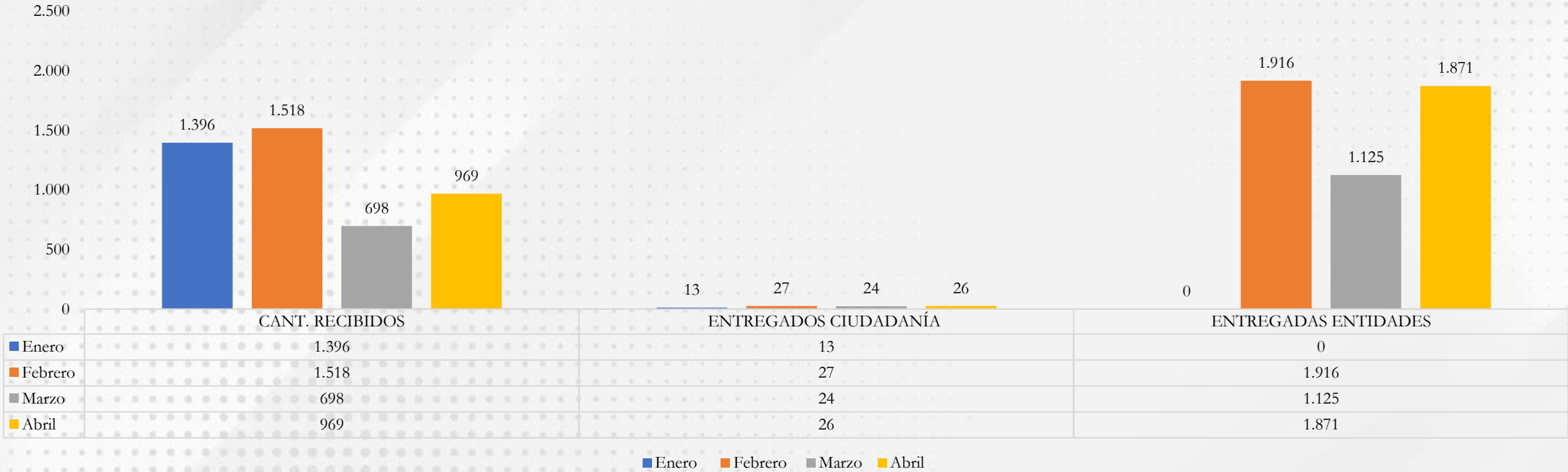
Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Suba, Ciudad Bolívar, Bosa, Fontibón, Engativá y Usaquén las cuales expidieron un total de 5.208 certificaciones de los 4.337 certificados que se aprobaron en general.

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
Abril	969	26	1.871
TOTALES	4.581	90	4.912

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 abril del año 2025 se recibieron en la SDG 969 y se entregaron 26 documentos extraviados directamente al titular, adicionalmente se devolvieron a las entidades generadoras de dichos documentos la cantidad de 1.871.



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	84%	4	2	6	4,2	0,0	4,8
Barrios Unidos	100%	85	1	86	5,0	0,2	
Bosa	100%	214	1	215	5,0	0,5	
Chapinero	95%	13	3	16	4,8	0,0	
Ciudad Bolívar	95%	4	0	4	4,8	0,0	
Engativá	99%	202	2	204	5,0	0,5	
Fontibón	99%	36	0	36	5,0	0,1	
Kennedy	100%	315	1	316	5,0	0,8	
La Candelaria	84%	35	0	35	4,2	0,1	
Los Mártires	98%	47	0	48	4,9	0,1	
Puente Aranda	84%	20	2	22	4,2	0,0	
Rafael Uribe Uribe	94%	182	1	184	4,7	0,4	
San Cristóbal	99%	170	2	195	5,0	0,5	
Santa Fe	100%	204	0	205	5,0	0,5	
Suba	94%	40	7	47	4,7	0,1	
Sumapaz	93%	0	0	0	4,6	0,0	
Teusaquillo	99%	30	0	30	5,0	0,1	
Tunjuelito	93%	16	2	18	4,6	0,0	
Usaquén	99%	54	1	55	5,0	0,1	
Usme	99%	51	2	54	5,0	0,1	
Nivel Central	99%	65	0	50	5,0	0,2	
SuperCADE 20 de Julio	100%	15	0	0	5,0	0,0	
SuperCADE Américas	0%	7	0	0	0,0	0,0	
SuperCADE Bosa	100%	39	0	0	5,0	0,1	
SuperCADE CAD 30	100%	50	0	0	5,0	0,1	
SuperCADE Engativá	0%	7	0	0	0,0	0,0	
SuperCADE Manitas	96%	60	0	0	4,8	0,1	
SuperCADE Suba	0%	50	0	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	2015	4,9	4,8	97%	4,9
Canal Virtual	27	3,4	0,0	1%	
Canal Telefónico	27	5,0	0,1	1%	
Total de Encuestas del mes			2069	100%	

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en abril del año 2025 es de **4.9** al promediar la calificación de **4.4** de indicadores y la calificación de **4.9** por canal de atención, esto equivale al **94%** de percepción positiva del servicio.

GRACIAS

