

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

Junio 2025

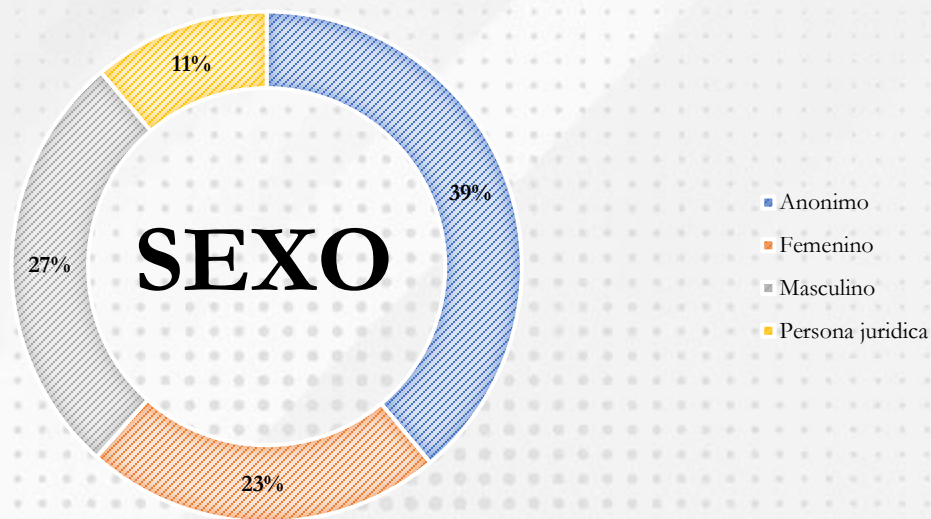
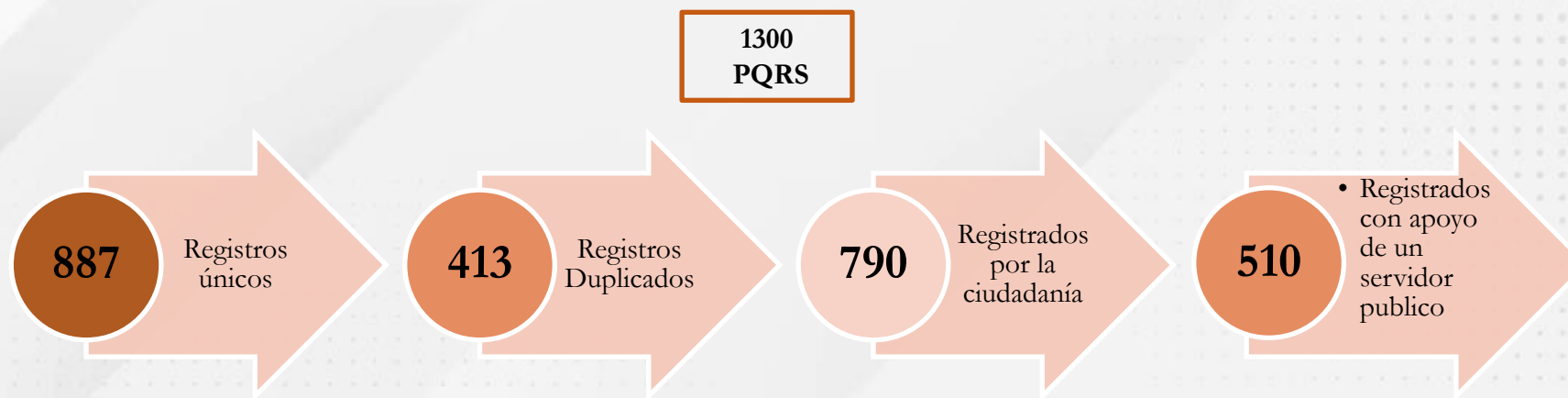


CONSIDERACIONES GENERALES

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.

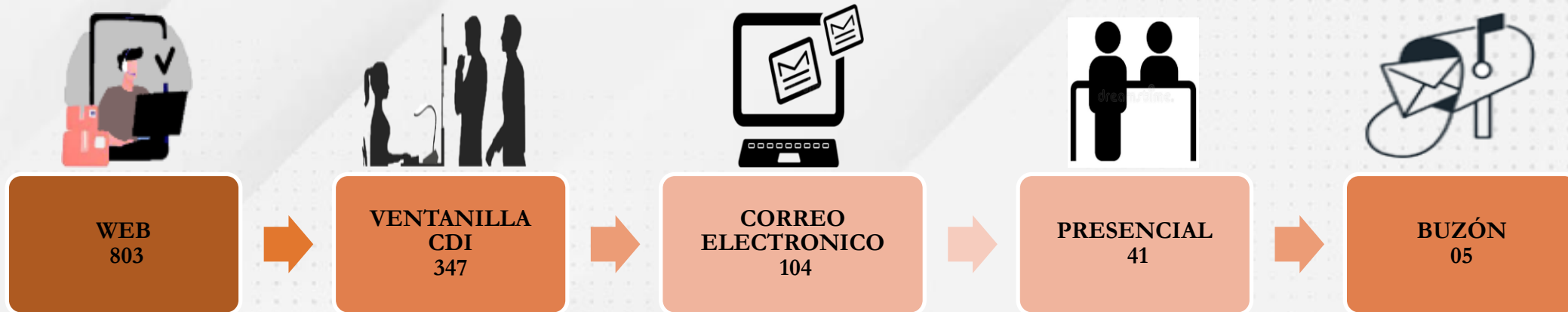
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de Requerimientos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

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS



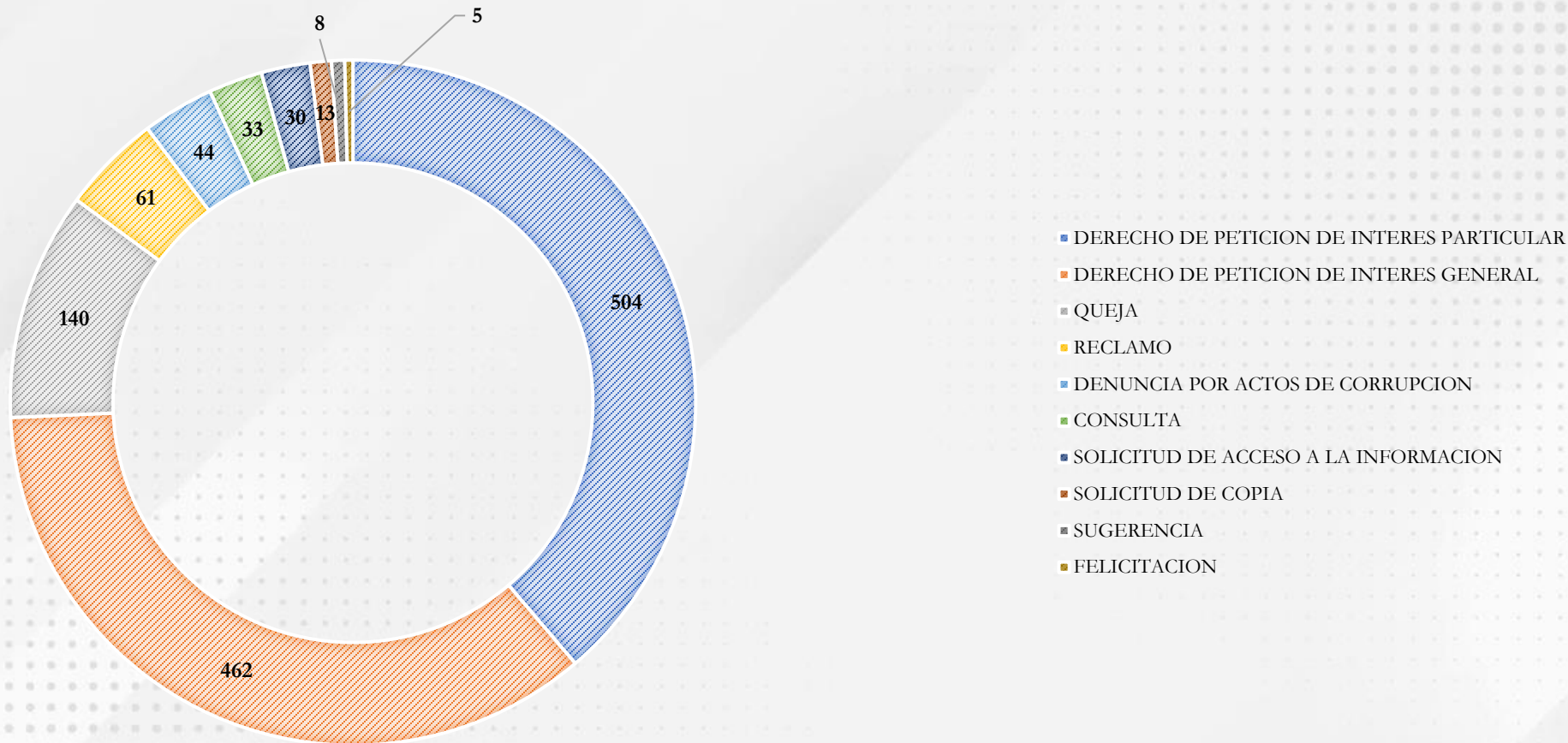
Del total de requerimientos registrados en el mes de junio de la vigencia 2025, el 39% fue realizado por ciudadanos anónimos, el 27% por ciudadanos de sexo masculino, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos del sexo femenino con un porcentaje 23% y el 11% fueron solicitudes de requirente jurídico.

CANALES DE INTERACCIÓN



Para el mes de junio el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar solicitudes ciudadanas 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 803 solicitudes interpuestas por este medio representando un porcentaje del 61,8%, seguido de canal Escrito o Ventanilla CDI con 347 representando el 26.7%; 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 104 peticiones representando el 8.0 %.

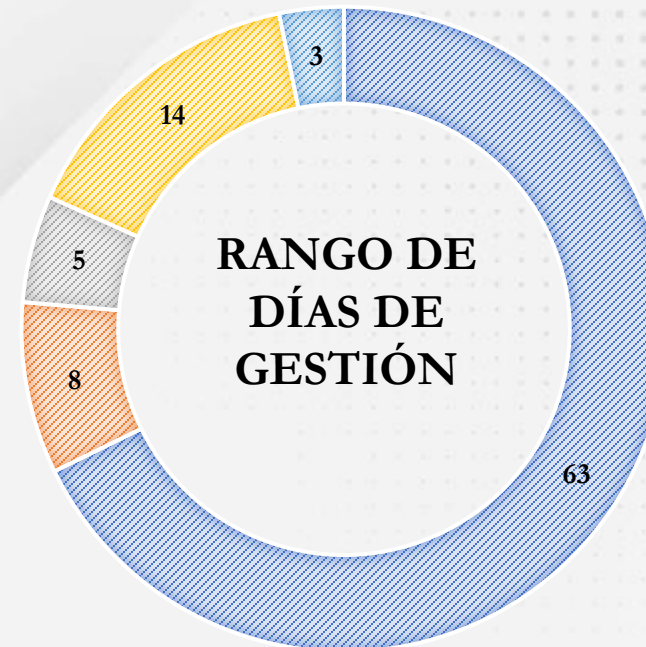
TIPOLOGÍAS DE PETICIÓN



Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de particular” con 504 peticiones representando el 38.8% y el “Derecho de Petición de Interés general” con 462 peticiones representando el 35.5%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de junio, le sigue la queja con 140 peticiones representando el 10.8%

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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



En el mes de junio del año 2025 se registraron 93 solicitudes de información, de las cuales 14 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

Para el periodo analizado, se evidencia que se le dio respuesta a 34 peticiones de las 93 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
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	1023	13,7
Traslado a Entidades Distritales	1013	13,5
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	642	8,6
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	496	6,6
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	381	5,1
TOTAL 5 SUBTEMAS	3555	47
OTROS SUBTEMAS	3931	53
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	7486	100

Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.

1023

13.7%

Traslado A Entidades Distritales.

1013

13.5%

Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad.

642

8.6%

Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control.

496

6.6%

460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia

381

5.1%

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 1.023 peticiones en comparación con el subtema “*Traslado A Entidades Distritales*” con 1.013 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 642 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 496 las peticiones relacionadas con “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control*” y finalmente el subtema “*460 Oficina De atención A La Ciudadanía Solicitud Certificado De Residencia*” que cuenta con 381 peticiones.

SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	873	27
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	425	13
Espacio Publico Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Publico Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	309	10
Establecimientos de Comercio Funcionamiento de Bares Discotecas Supermercados Tiendas Establecimientos Turísticos	290	9
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	188	6
TOTAL 5 SUBTEMAS	2085	65
OTROS SUBTEMAS	1133	35
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	3218	100

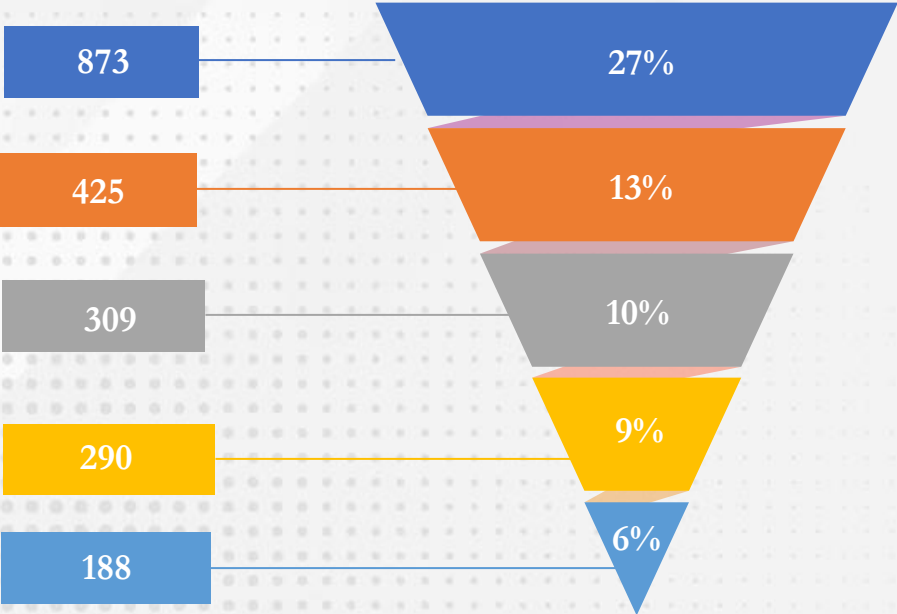
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.

Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control.

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

Establecimientos de Comercio Funcionamiento de Bares Discotecas Supermercados Tiendas Establecimientos Turísticos

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 873 peticiones en comparación con el subtema “Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control” con 425 peticiones; luego se encuentra el subtema “Espacio Publico Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Publico Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica” con 309 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 290 las peticiones relacionadas con “Establecimientos de Comercio Funcionamiento de Bares Discotecas Supermercados Tiendas Establecimientos Turísticos” y finalmente el subtema “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad” que cuenta con 188 peticiones.

TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el mes de junio 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 17% no era competencia de la SDG. Las entidades con mayor número de peticiones a quienes se realizó traslados fueron: Con un 13.4% a la “*Secretaría Distrital De Seguridad Convivencia Y Justicia*”, el 10% a la “*Secretaría de Movilidad*”, el 8.2% a la “*Secretaría de Integración Social*”, el 7.3% a la “*IDU*” y el 6.9% “*UAESP*”, 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	36
TOTAL	36

En el mes de junio se respondieron 36 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	44,4%	5	55,6%	9
Alcaldía Local de Barrios Unidos	6	66,7%	3	33,3%	9
Alcaldía Local de Bosa	21	60,0%	14	40,0%	35
Alcaldía Local de Candelaria	13	48,1%	14	51,9%	27
Alcaldía Local de Chapinero	17	60,7%	11	39,3%	28
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	29	31,5%	63	68,5%	92
Alcaldía Local de Engativá	23	39,7%	35	60,3%	58
Alcaldía Local de Fontibón	26	36,6%	45	63,4%	71
Alcaldía Local de Kennedy	29	42,6%	39	57,4%	68
Alcaldía Local de Mártires	8	38,1%	13	61,9%	21
Alcaldía Local de Puente Aranda	7	35,0%	13	65,0%	20
Alcaldía Local de Rafael Uribe	13	43,3%	17	56,7%	30
Alcaldía Local de San Cristóbal	19	19,8%	77	80,2%	96
Alcaldía Local de Santa Fe	29	56,9%	22	43,1%	51
Alcaldía Local de Suba	65	67,7%	31	32,3%	96
Alcaldía Local de Sumapaz	6	85,7%	1	14,3%	7
Alcaldía Local de Teusaquillo	8	34,8%	15	65,2%	23
Alcaldía Local de Tunjuelito	15	28,8%	37	71,2%	52
Alcaldía Local de Usaquén	26	68,4%	12	31,6%	38
Alcaldía Local de Usme	19	24,1%	60	75,9%	79
Dependencias de Nivel Central	291	5,6%	4.911	94,4%	5.202
TOTAL	674	11,0%	5438	89,0%	6112

Durante el mes de junio del 2025 las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **53.3%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de junio el **94.4%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **89.0%**.

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%	9	100,0%	9
Alcaldía Local de Barrios Unidos	0	0,0%	16	100,0%	16
Alcaldía Local de Bosa	0	0,0%	23	100,0%	23
Alcaldía Local de Candelaria	0	0,0%	20	100,0%	20
Alcaldía Local de Chapinero	0	0,0%	12	100,0%	12
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	0	0,0%	38	100,0%	38
Alcaldía Local de Engativá	3	8,1%	34	91,9%	37
Alcaldía Local de Fontibón	0	0,0%	45	100,0%	45
Alcaldía Local de Kennedy	1	2,3%	42	97,7%	43
Alcaldía Local de Mártires	0	0,0%	9	100,0%	9
Alcaldía Local de Puente Aranda	1	5,0%	19	95,0%	20
Alcaldía Local de Rafael Uribe	0	0,0%	10	100,0%	10
Alcaldía Local de San Cristóbal	1	4,5%	21	95,5%	22
Alcaldía Local de Santa Fe	1	2,3%	43	97,7%	44
Alcaldía Local de Suba	4	8,2%	45	91,8%	49
Alcaldía Local de Sumapaz	1	10,0%	9	90,0%	10
Alcaldía Local de Teusaquillo	0	0,0%	15	100,0%	15
Alcaldía Local de Tunjuelito	0	0,0%	16	100,0%	16
Alcaldía Local de Usaquén	0	0,0%	26	100,0%	26
Alcaldía Local de Usme	0	0,0%	26	100,0%	26
Dependencias de Nivel Central	91	10,3%	793	89,7%	884
TOTAL	103	7,5%	1271	92,5%	1374

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **1.374** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **92.5%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.271** respuestas efectiva.

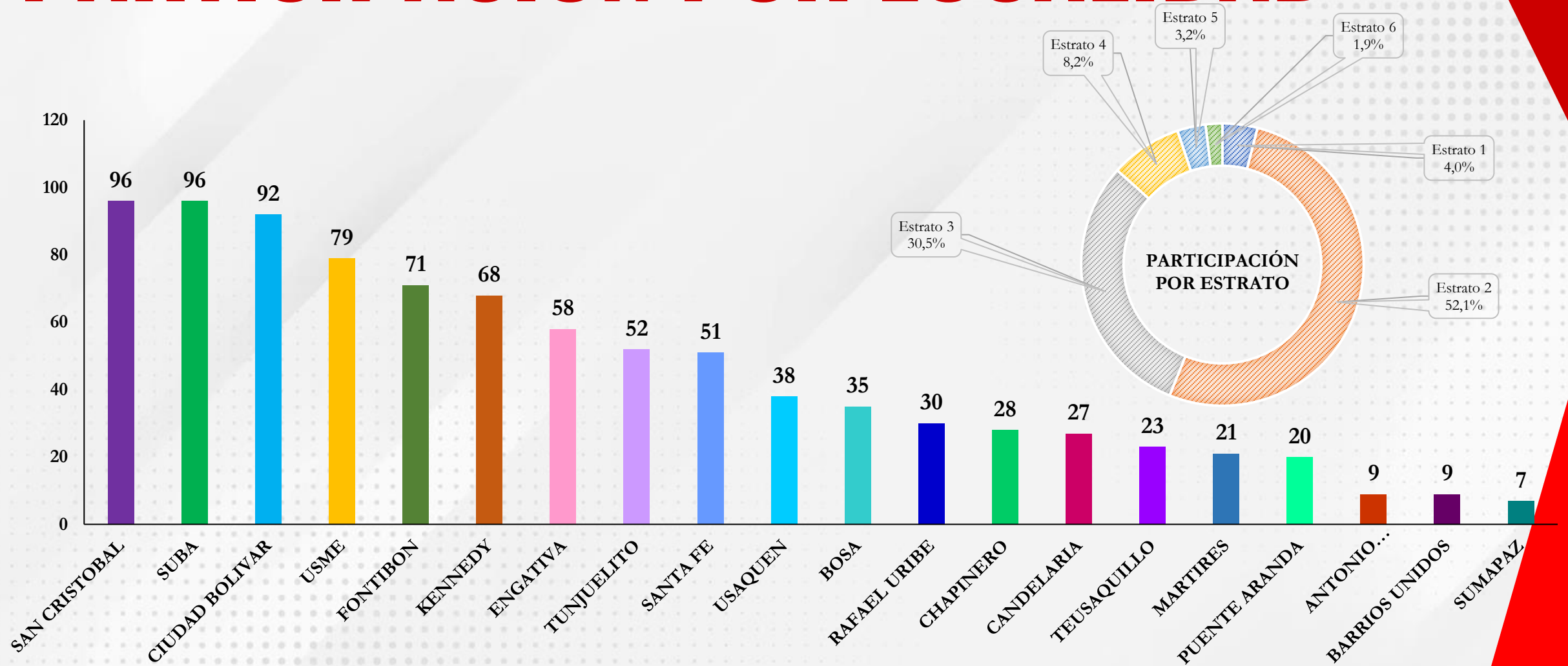
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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

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 junio 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 4 días, tiempo el cual cumple con los términos de respuesta.

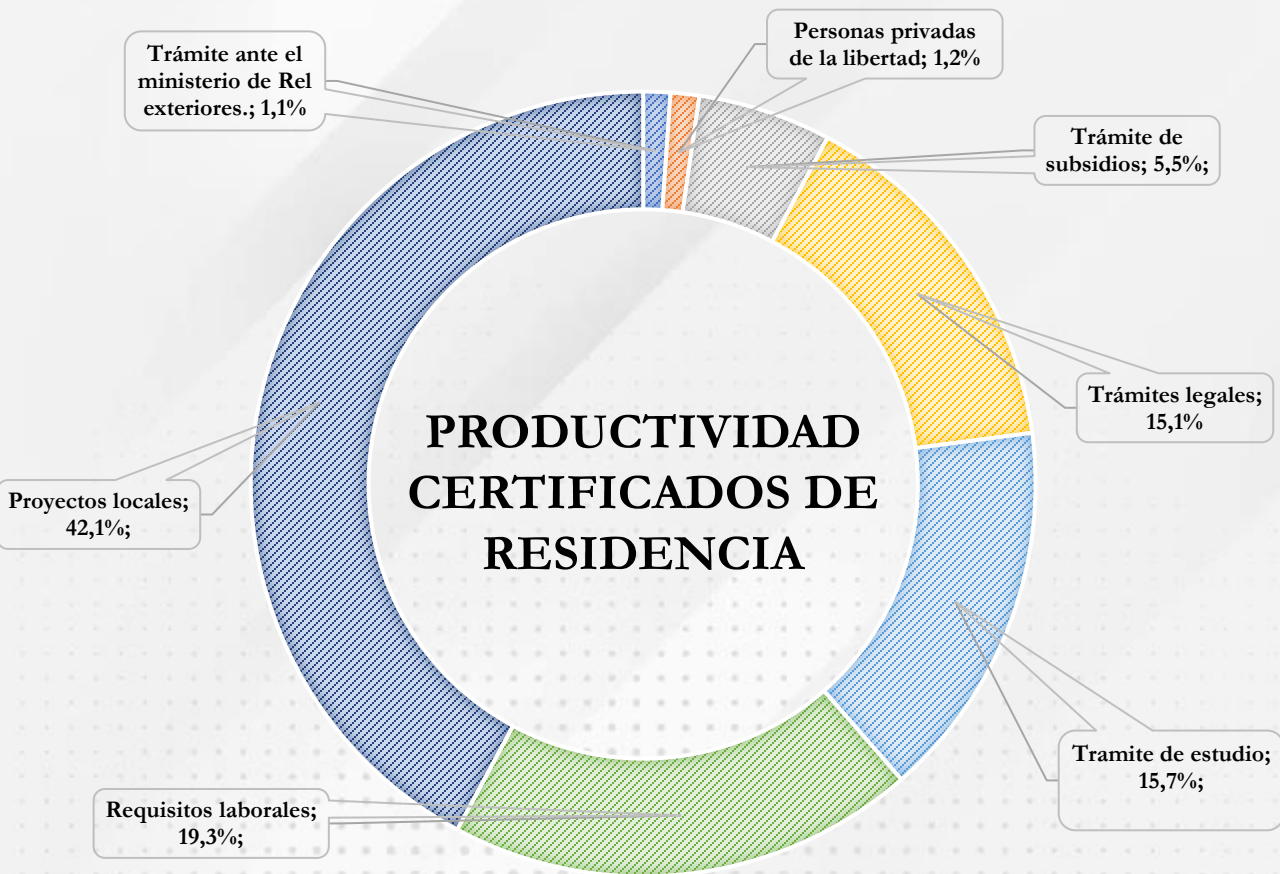
PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD



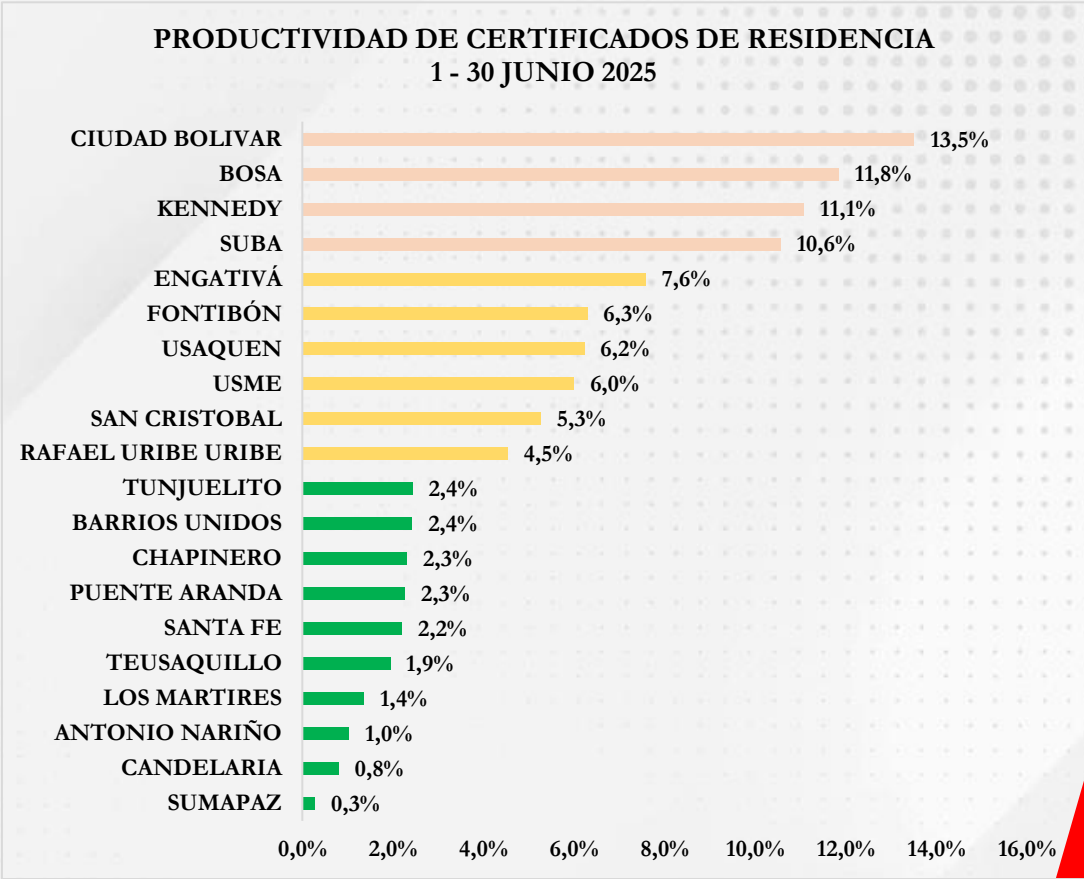
En este aspecto se encuentra que el 52.1% se ubicó dentro del estrato 2, el 30.5% en el estrato 3, el 8.2% en el estrato 4 el 4.0% en el estrato 1, el 3.2% en el estrato 5 y el 1.6% en el estrato 6. Además, se evidencia que las localidades en las que se tuvo mayor participación en cuanto a las peticiones interpuestas por la ciudadanía son: San Cristóbal, Suba, Ciudad Bolívar, Usme y Fontibón.

OTROS REQUERIMIENTOS GESTIONADOS

CERTIFICADO DE RESIDENCIA



Para el mes de junio el mayor número de expedición de certificados se realizó para proyectos locales con una participación del 42.1% respecto al total, seguido de un 19.3% para Requisitos laborales, el 15.7% para Trámites de Estudio, el 15.1% para Tramite legales, 5.5% para Trámite de Subsidios, el 1,2% para Tramites para Personas Privadas de la Libertad y finalmente el 1.1% para Trámites ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.



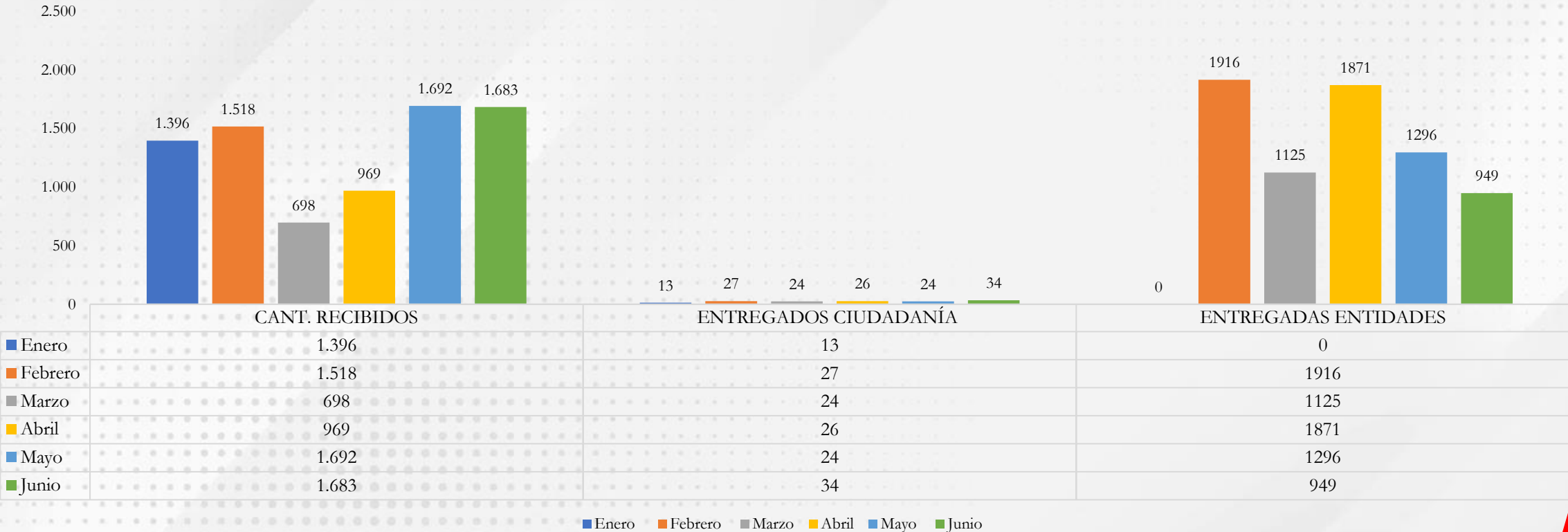
Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Ciudad Bolívar, Bosa, Kennedy; Suba, Engativá, Fontibón y Usaquén las cuales expidieron un total de 4.191 certificaciones de los 6.421 certificados que se aprobaron en general.

DOCUMENTOS EXTRAVIADOS

MES	CANT. RECIBIDOS	ENTREGADOS CIUDADANÍA	ENTREGADAS ENTIDADES
Enero	1.396	13	0
Febrero	1.518	27	1916
Marzo	698	24	1125
Abril	969	26	1871
Mayo	1.692	24	1296
Junio	1.683	34	949
TOTALES	7.956	148	7.157

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 junio del año 2025 se recibieron en la SDG 1.683 y se entregaron 34 documentos extraviados directamente al titular, adicionalmente se devolvieron a las entidades generadoras de dichos documentos la cantidad de 949.



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%	3	0	3	5,0	0,0	4,6
Barrios Unidos	0%	0	0	0	0,0	0,0	
Bosa	83%	74	0	74	4,1	0,2	
Chapinero	100%	19	0	20	5,0	0,1	
Ciudad Bolívar	97%	177	1	178	4,9	0,6	
Engativá	96%	184	3	187	4,8	0,6	
Fontibón	87%	11	1	12	4,3	0,0	
Kennedy	95%	52	3	56	4,7	0,2	
La Candelaria	100%	60	0	62	5,0	0,2	
Los Mártires	97%	13	0	13	4,9	0,0	
Puente Aranda	100%	1	0	1	5,0	0,0	
Rafael Uribe Uribe	94%	172	0	172	4,7	0,5	
San Cristóbal	72%	89	1	90	3,6	0,2	
Santa Fe	52%	4	0	5	2,6	0,0	
Suba	85%	49	0	49	4,3	0,1	
Sumapaz	100%	2	0	2	5,0	0,0	
Teusaquillo	96%	1	0	1	4,8	0,0	
Tunjuelito	100%	4	0	5	5,0	0,0	
Usaquén	100%	36	0	36	5,0	0,1	
Usme	99%	222	0	222	5,0	0,7	
Nivel Central	96%	99	1	1	4,8	0,3	
SuperCade 20 de Julio	80%	20	0	0	4,0	0,1	
SuperCade Américas	0%	0	0	0	0,0	0,0	
SuperCade Bosa	95%	33	0	0	4,7	0,1	
SuperCade CAD 30	81%	15	0	0	4,1	0,0	
SuperCade Engativa	69%	7	0	0	3,4	0,0	
SuperCade Manitas	85%	149	0	0	4,2	0,4	
SuperCade Suba	100%	1	0	0	5,0	0,0	

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

LUGAR	NÚMERO DE ENCUESTAS	CALIFICACIÓN OBTENIDA	CALIFICACIÓN PROPORCIONAL	PORCENTAJE DEL TOTAL	PUNTAJE TOTAL ENTIDAD
Canal Presencial	1497	4,6	4,6	99%	4,6
Canal Virtual	10	3,6	0,0	1%	
Canal Telefónico	6	4,2	0,0	0%	
Total de Encuestas del mes			1513	100%	

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en junio del año 2025 es de **4.6** al promediar la calificación de **4.1** de indicadores y la calificación de **4.6** por canal de atención, esto equivale al **87%** de percepción positiva del servicio.

GRACIAS

