

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

Julio 2025

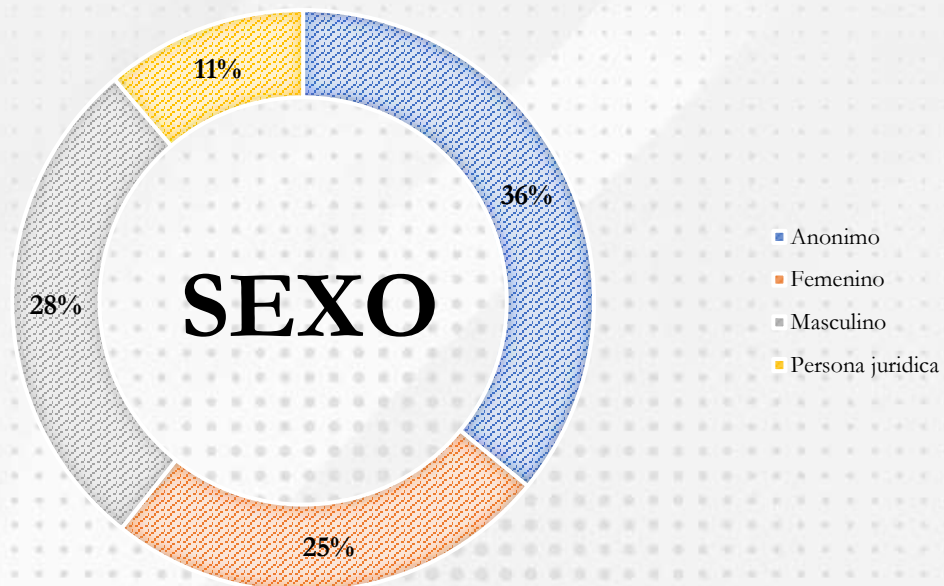
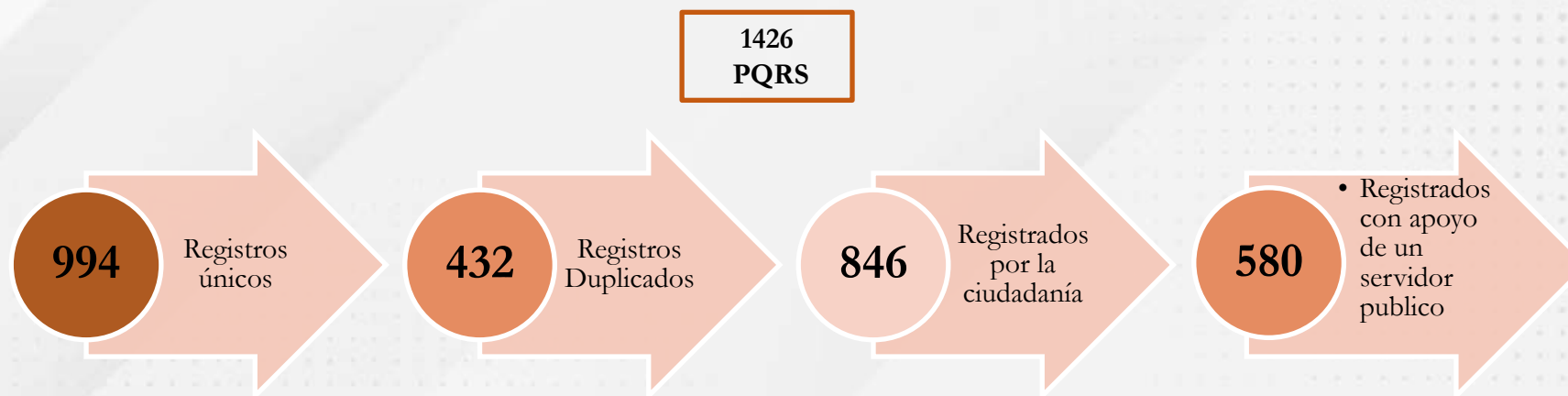


CONSIDERACIONES GENERALES

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.

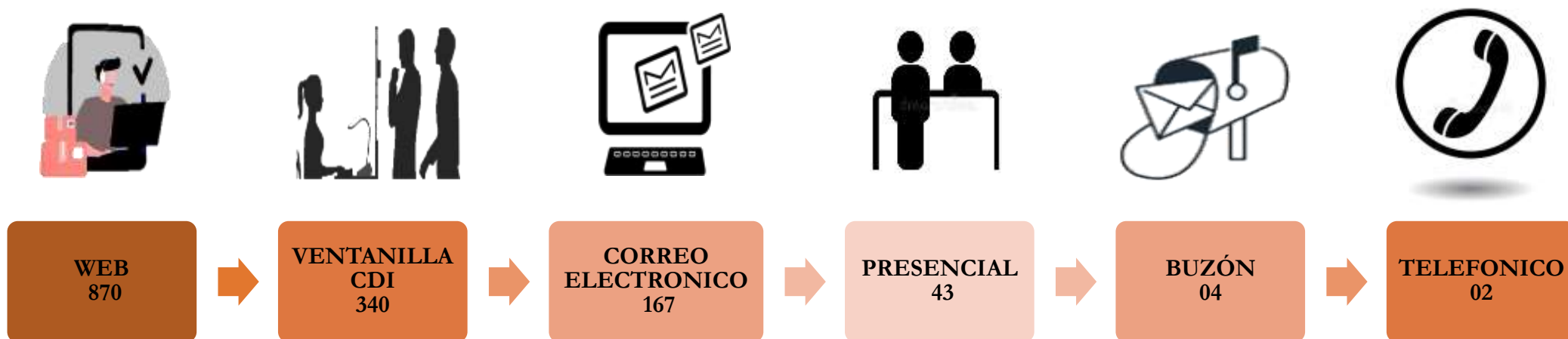
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de Requerimientos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

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS



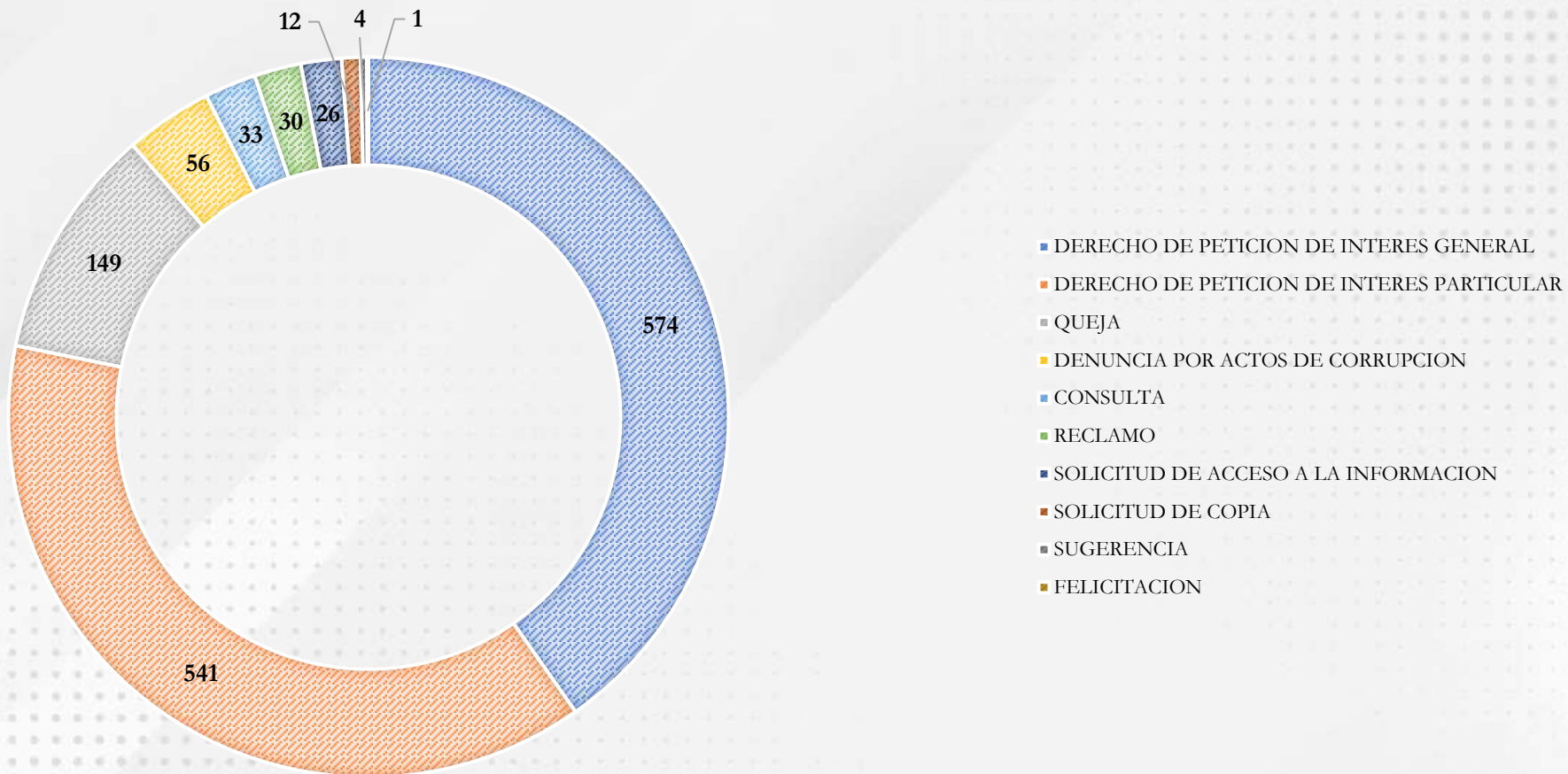
Del total de requerimientos registrados en el mes de julio de la vigencia 2025, el 36% fue realizado por ciudadanos anónimos, el 28% por ciudadanos de sexo masculino, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos del sexo femenino con un porcentaje 25% y el 11% fueron solicitudes de requirente jurídico.

CANALES DE INTERACCIÓN



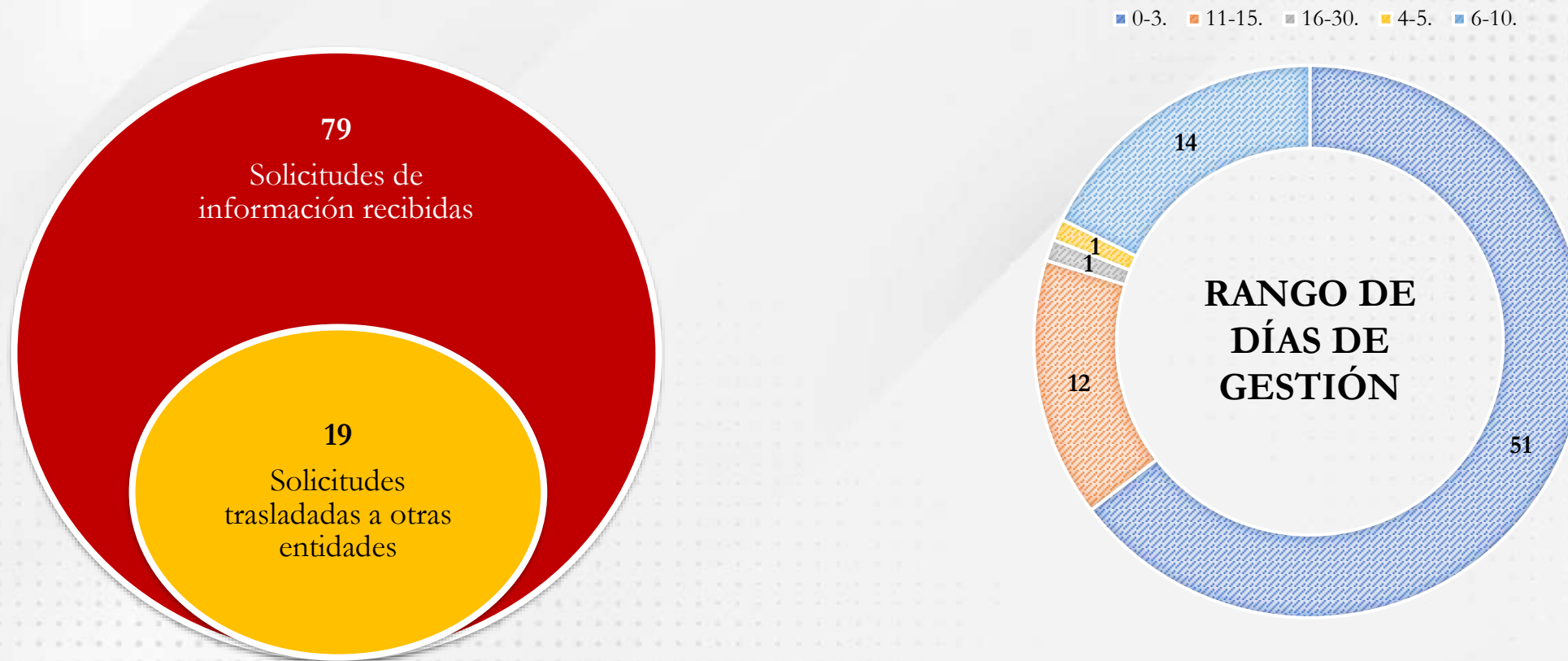
Para el mes de julio el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar solicitudes ciudadanas es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno con 803 solicitudes interpuestas por este medio representado 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 Interés General” con 574 peticiones representando el 40.3% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 541 peticiones representando el 37.9%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de julio, le sigue la queja con 149 peticiones representando el 10.4%

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



En el mes de julio del año 2025 se registraron 79 solicitudes de información, de las cuales 19 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

Para el periodo analizado, se evidencia que se le dio respuesta a 23 peticiones de las 79 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	1243	14,2
Traslado a Entidades Distritales	1106	12,7
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	758	8,7
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	510	5,8
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	502	5,7
TOTAL 5 SUBTEMAS	4119	47
OTROS SUBTEMAS	4613	53
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	8732	100

Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.

1243

14.2%

Traslado A Entidades Distritales.

1106

12.7%

Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad.

758

8.7%

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

510

5.8%

Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control.

502

5.7%

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 1.243 peticiones en comparación con el subtema “*Traslado A Entidades Distritales*” con 1.106 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 758 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 510 las peticiones relacionadas con “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica*” y finalmente el subtema “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control*” que cuenta con 502 peticiones.

SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	1018	28
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	422	12
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	387	11
Establecimientos de Comercio Funcionamiento de Bares Discotecas Supermercados Tiendas Establecimientos Turísticos	273	8
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	190	5
TOTAL 5 SUBTEMAS	2290	64
OTROS SUBTEMAS	1289	36
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	3579	100

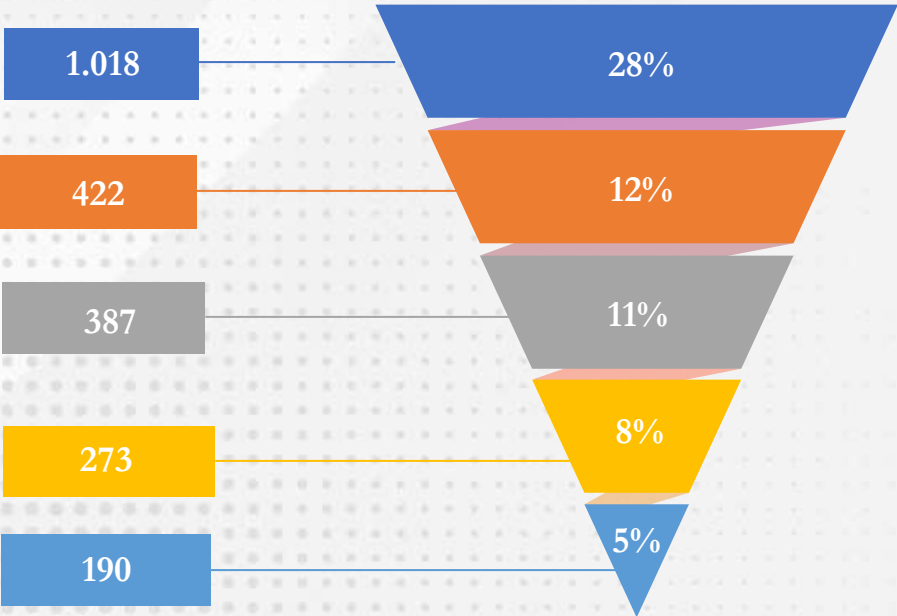
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.

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 1.018 peticiones en comparación con el subtema “Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control” con 422 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 387 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 273 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 190 peticiones.

TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el mes de julio 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 21% no era competencia de la SDG. Las entidades con mayor número de peticiones a quienes se realizó traslados fueron: Con un 10.7% a la “*Secretaría Distrital De Seguridad Convivencia Y Justicia*”, el 10.6% a la “*IDU*”, el 10.4% a la “*Secretaría de Movilidad*”, el 8.0% a la “*Secretaría de Integración Social*” y el 6.6% “*UAERMV*”, 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	45
TOTAL	45

En el mes de julio se respondieron 45 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	7	58,3%	5	41,7%	12
Alcaldía Local de Barrios Unidos	7	41,2%	10	58,8%	17
Alcaldía Local de Bosa	21	38,2%	34	61,8%	55
Alcaldía Local de Candelaria	8	17,4%	38	82,6%	46
Alcaldía Local de Chapinero	12	27,9%	31	72,1%	43
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	20	20,0%	80	80,0%	100
Alcaldía Local de Engativá	28	35,9%	50	64,1%	78
Alcaldía Local de Fontibón	37	43,5%	48	56,5%	85
Alcaldía Local de Kennedy	31	33,0%	63	67,0%	94
Alcaldía Local de Mártires	4	40,0%	6	60,0%	10
Alcaldía Local de Puente Aranda	18	41,9%	25	58,1%	43
Alcaldía Local de Rafael Uribe	14	32,6%	29	67,4%	43
Alcaldía Local de San Cristóbal	4	6,0%	63	94,0%	67
Alcaldía Local de Santa Fe	13	30,2%	30	69,8%	43
Alcaldía Local de Suba	46	50,0%	46	50,0%	92
Alcaldía Local de Sumapaz	3	33,3%	6	66,7%	9
Alcaldía Local de Teusaquillo	14	46,7%	16	53,3%	30
Alcaldía Local de Tunjuelito	20	27,4%	53	72,6%	73
Alcaldía Local de Usaquén	27	40,9%	39	59,1%	66
Alcaldía Local de Usme	20	21,7%	72	78,3%	92
Dependencias de Nivel Central	606	10,0%	5.473	90,0%	6.079
TOTAL	960	13,4%	6217	86,6%	7177

Durante el mes de julio del 2025 las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **65.7%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de julio el **90.0%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **86.6%**.

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%	4	100,0%	4
Alcaldía Local de Barrios Unidos	0	0,0%	7	100,0%	7
Alcaldía Local de Bosa	1	3,7%	26	96,3%	27
Alcaldía Local de Candelaria	0	0,0%	14	100,0%	14
Alcaldía Local de Chapinero	1	3,7%	26	96,3%	27
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	0	0,0%	39	100,0%	39
Alcaldía Local de Engativá	0	0,0%	33	100,0%	33
Alcaldía Local de Fontibón	0	0,0%	29	100,0%	29
Alcaldía Local de Kennedy	0	0,0%	36	100,0%	36
Alcaldía Local de Mártires	0	0,0%	10	100,0%	10
Alcaldía Local de Puente Aranda	0	0,0%	8	100,0%	8
Alcaldía Local de Rafael Uribe	1	6,7%	14	93,3%	15
Alcaldía Local de San Cristóbal	0	0,0%	25	100,0%	25
Alcaldía Local de Santa Fe	0	0,0%	31	100,0%	31
Alcaldía Local de Suba	0	0,0%	86	100,0%	86
Alcaldía Local de Sumapaz	0	0,0%	8	100,0%	8
Alcaldía Local de Teusaquillo	1	7,1%	13	92,9%	14
Alcaldía Local de Tunjuelito	1	4,8%	20	95,2%	21
Alcaldía Local de Usaquén	1	2,5%	39	97,5%	40
Alcaldía Local de Usme	0	0,0%	23	100,0%	23
Dependencias de Nivel Central	91	8,6%	967	91,4%	1.058
TOTAL	97	6,2%	1458	93,8%	1555

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **1.555** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **93.8%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.458** respuestas efectiva.

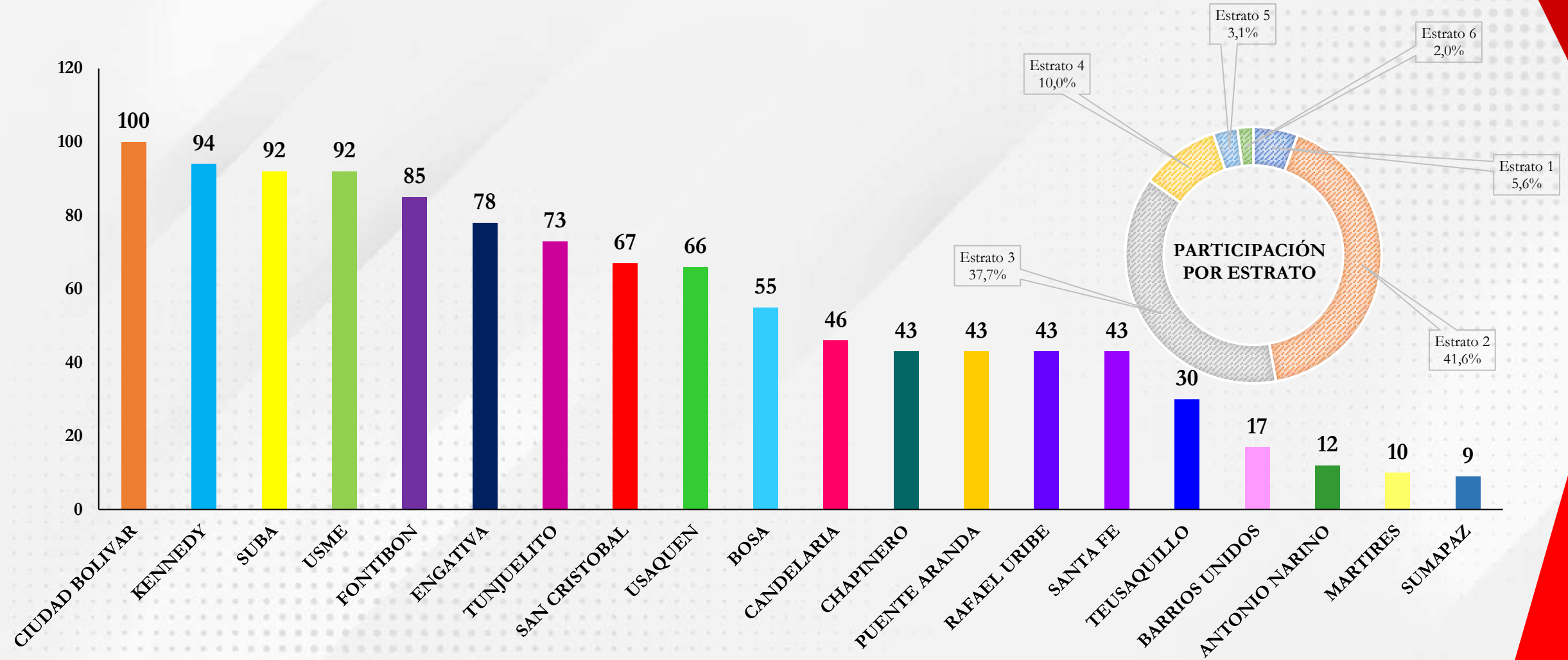
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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	-	-	11	-	6	-	14	-	-	-	11
Alcaldía Local de Barrios Unidos	4	-	10	9	9	-	10	-	-	-	9
Alcaldía Local de Bosa	14	-	13	15	20	-	-	-	-	-	14
Alcaldía Local de Candelaria	-	-	8	6	-	-	9	-	-	-	8
Alcaldía Local de Chapinero	15	-	11	10	8	12	-	-	-	-	11
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	9	11	9	11	14	5	11	12	-	-	10
Alcaldía Local de Engativá	5	-	10	10	10	-	-	-	-	-	10
Alcaldía Local de Fontibón	-	-	9	10	11	-	7	-	-	-	9
Alcaldía Local de Kennedy	9	-	11	12	9	19	-	-	-	-	11
Alcaldía Local de Mártires	-	-	8	6	-	17	-	20	-	-	9
Alcaldía Local de Puente Aranda	-	10	12	11	8	-	-	-	-	-	11
Alcaldía Local de Rafael Uribe	6	-	9	10	-	7	-	-	-	-	9
Alcaldía Local de San Cristóbal	-	-	9	9	-	8	10	-	-	8	9
Alcaldía Local de Santa Fe	-	-	9	7	8	-	-	-	12	-	9
Alcaldía Local de Suba	21	-	13	11	10	10	12	14	-	8	13
Alcaldía Local de Sumapaz	-	-	14	13	-	-	-	-	-	-	14
Alcaldía Local de Teusaquillo	-	-	10	12	8	9	-	-	-	-	10
Alcaldía Local de Tunjuelito	2	-	14	12	13	8	-	-	-	-	12
Alcaldía Local de Usaquén	-	-	12	10	-	10	-	-	-	-	11
Alcaldía Local de Usme	11	-	7	8	7	-	-	-	-	-	7
Dependencias de Nivel Central	17	-	13	12	9	8	10	7	-	-	12
Oficina Asuntos Disciplinarios	-	7	7	10	8	-	-	-	-	-	8
Oficina Atención a la Ciudadanía	2	2	2	2	2	2	3	1	1	-	2
TOTAL	6	3	5	4	3	3	7	5	3	8	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 julio 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 41.6% se ubicó dentro del estrato 2, el 37.7% en el estrato 3, el 10.0% en el estrato 4 el 5.6% en el estrato 1, el 3.1% en el estrato 5 y el 2.0% 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, Kennedy, Suba, Usme y Fontibón.

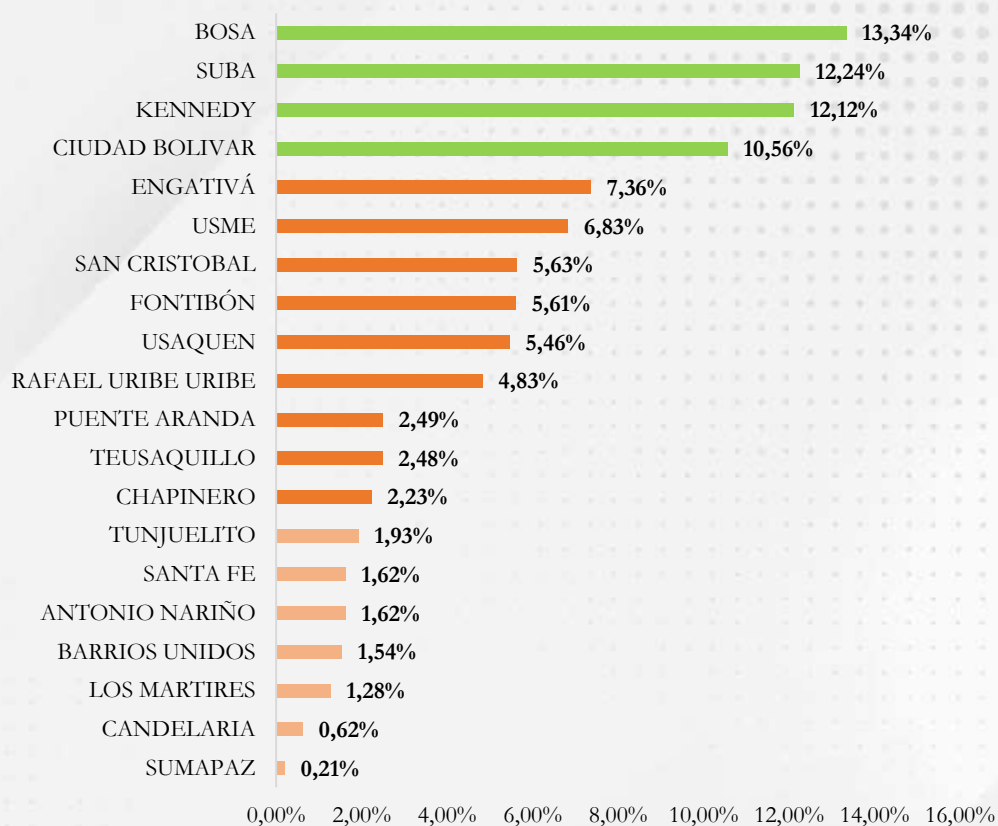
OTROS REQUERIMIENTOS GESTIONADOS

CERTIFICADO DE RESIDENCIA



Para el mes de julio el mayor número de expedición de certificados se realizó para proyectos locales con una participación del 36.8% respecto al total, seguido de un 22.3% para Requisitos laborales, el 16.4% para Trámites de Estudio, el 15.4% para Tramite legales, 6.4% para Trámite de Subsidios, el 1,4% para Tramites ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y finalmente el 1.3% para Trámites para Personas Privadas de la Libertad.

**PRODUCTIVIDAD CERTIFICADOS DE RESIDENCIA
VIGENCIA JULIO 2025**



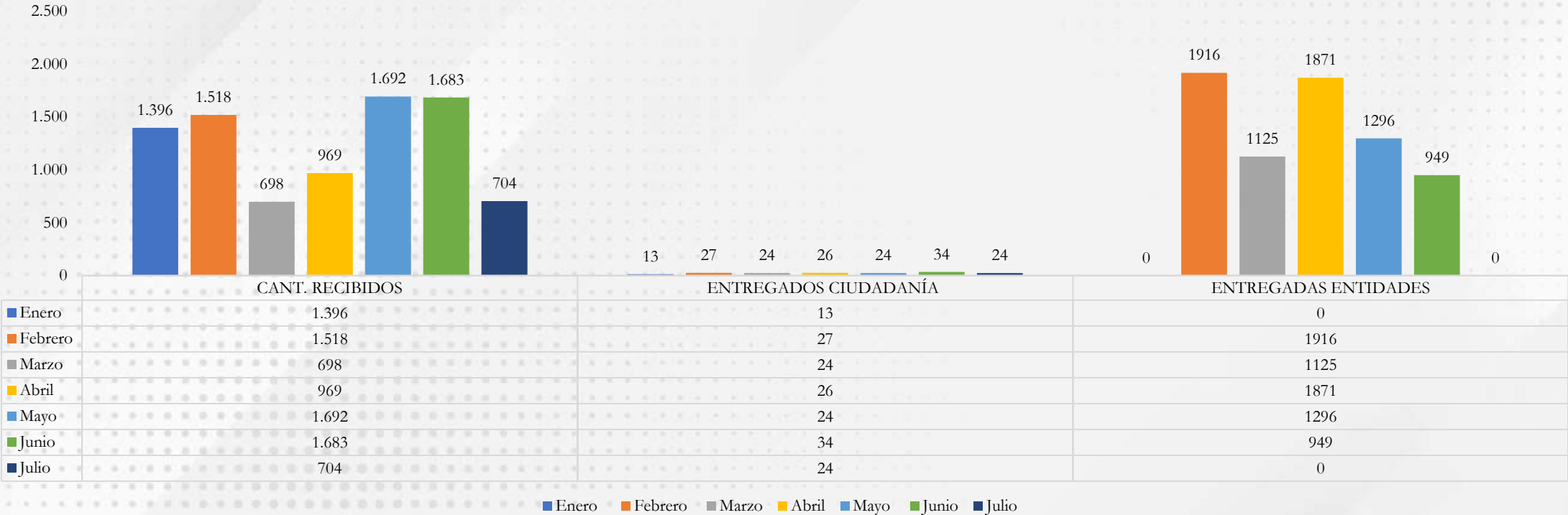
Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Bosa, Suba, Kennedy; Ciudad Bolívar, Engativá, Usme y San Cristóbal las cuales expidieron un total de 3.599 certificaciones de los 5.247 certificados que se aprobaron en general.

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
Julio	704	24	0
TOTALES	8.660	172	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 julio del año 2025 se recibieron en la SDG 704 y se entregaron 24 documentos extraviados directamente al titular.



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%	20	1	21	5,0	0,0	4,9
Barrios Unidos	0%	0	0	0	0,0	0,0	
Bosa	98%	145	2	147	4,9	0,3	
Chapinero	100%	25	0	25	5,0	0,0	
Ciudad Bolívar	99%	101	2	103	5,0	0,2	
Engativá	100%	305	0	305	5,0	0,6	
Fontibón	99%	41	1	42	4,9	0,1	
Kennedy	90%	34	4	40	4,5	0,1	
La Candelaria	100%	96	0	100	5,0	0,2	
Los Mártires	99%	30	0	30	4,9	0,1	
Puente Aranda	100%	2	0	2	5,0	0,0	
Rafael Uribe Uribe	99%	504	0	504	4,9	0,9	
San Cristóbal	100%	436	1	448	5,0	0,8	
Santa Fe	90%	1	1	2	4,5	0,0	
Suba	100%	120	1	121	5,0	0,2	
Sumapaz	100%	0	0	0	5,0	0,0	
Teusaquillo	99%	76	1	77	5,0	0,1	
Tunjuelito	100%	10	0	10	5,0	0,0	
Usaquén	99%	123	2	125	5,0	0,2	
Usme	100%	214	0	215	5,0	0,4	
Nivel Central	99%	99	1	1	5,0	0,2	
SuperCade 20 de Julio	100%	34	0	0	5,0	0,1	
SuperCade Américas	100%	32	1	0	5,0	0,1	
SuperCade Bosa	98%	26	0	0	4,9	0,0	
SuperCade CAD 30	100%	11	0	0	5,0	0,0	
SuperCade Engativa	96%	26	0	0	4,8	0,0	
SuperCade Manitas	96%	89	1	0	4,8	0,2	
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	2601	5,0	4,9	98%	4,9
Canal Virtual	19	3,6	0,0	1%	
Canal Telefónico	31	4,8	0,1	1%	
Total de Encuestas del mes			2.651	100%	

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en julio del año 2025 es de **4.9** al promediar la calificación de **4.5** de indicadores y la calificación de **4.9** por canal de atención, esto equivale al **94%** de percepción positiva del servicio.

GRACIAS

