

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

Septiembre
2025



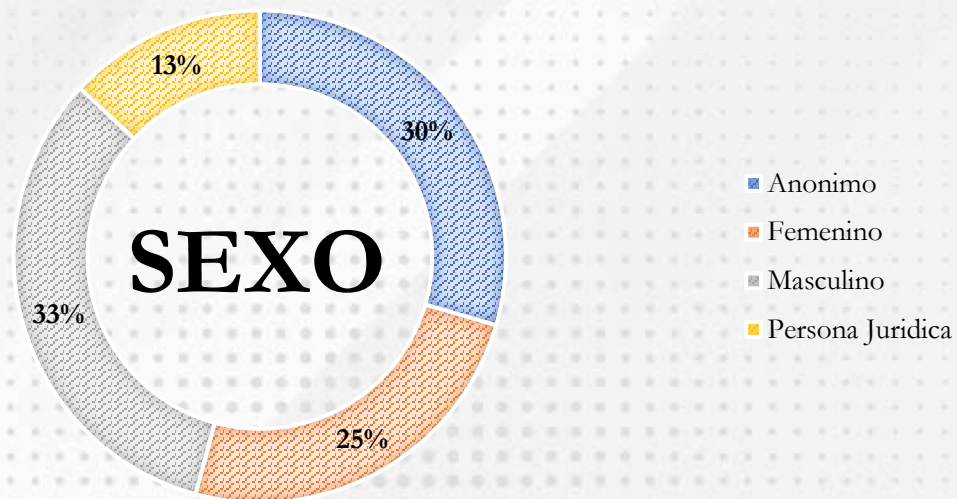
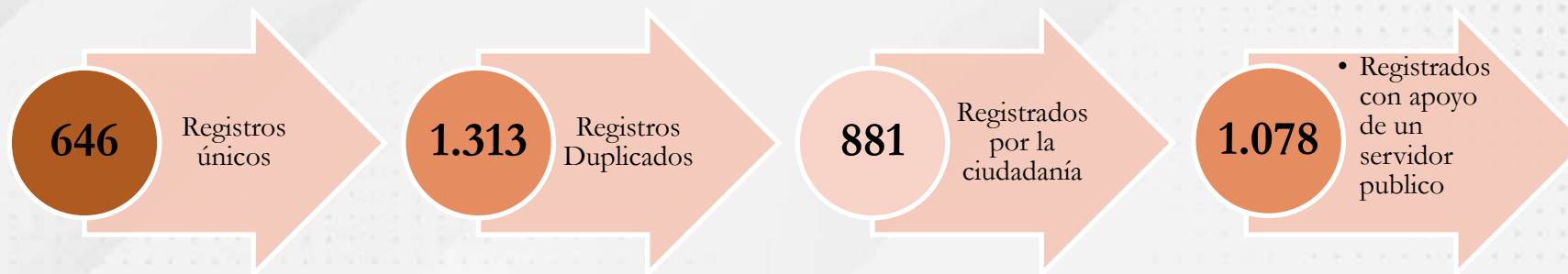
CONSIDERACIONES GENERALES

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 PQRSD 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 septiembre de 2025.

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS

1959
PQRSD



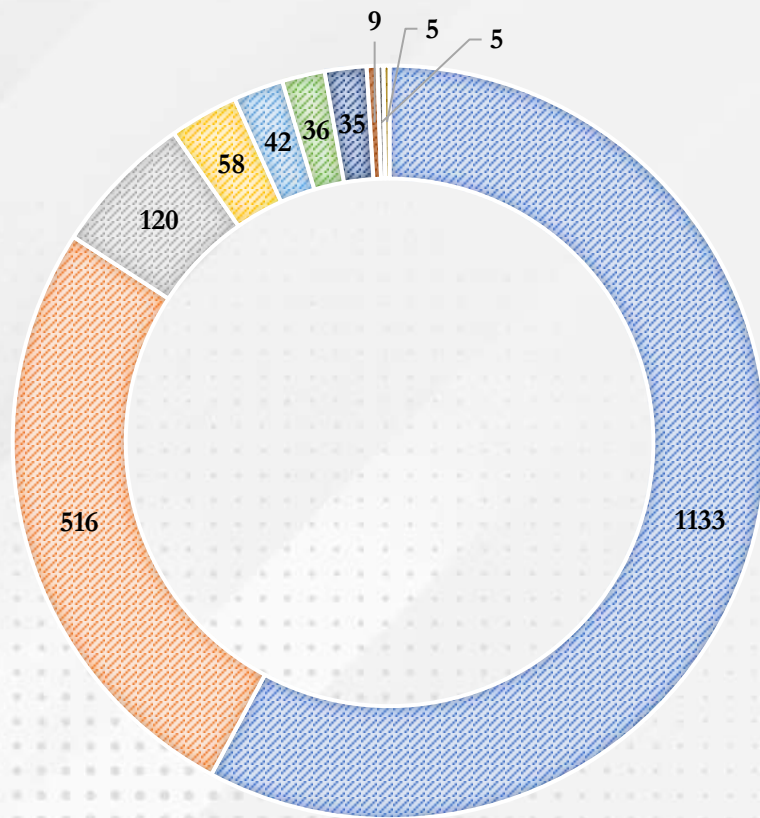
Del total de requerimientos registrados en el mes de septiembre de la vigencia 2025, el 33% fue realizado por ciudadanos de sexo masculino, el 30% por ciudadanos anónimos, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos del sexo femenino con un porcentaje 25% y el 13% fueron solicitudes de requirente jurídico.

CANALES DE INTERACCIÓN



Para el mes de septiembre 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 915 solicitudes interpuestas por este medio representando un porcentaje del 47%, seguido de canal Escrito o Ventanilla CDI con 746 representando el 38%; 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 167 peticiones representando el 9%.

TIPOLOGÍAS DE PETICIÓN



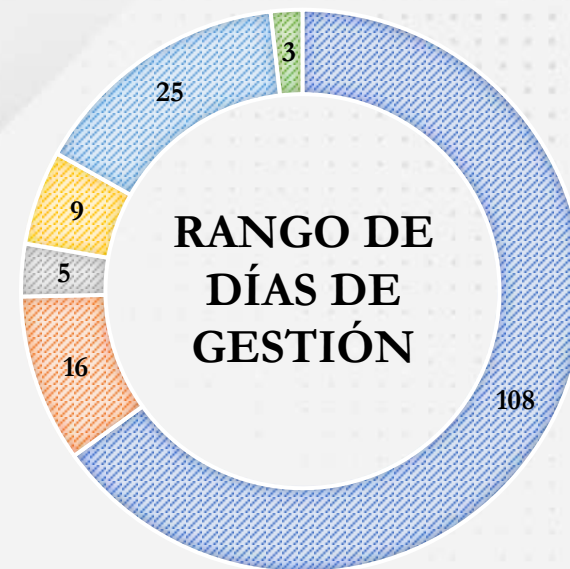
- DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
- DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
- QUEJA
- SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION
- RECLAMO
- DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION
- CONSULTA
- SOLICITUD DE COPIA
- FELICITACION
- SUGERENCIA

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 1.133 peticiones representando el 57.8% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 516 peticiones representando el 26.3%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de septiembre, le sigue la queja con 120 peticiones representando el 6.1%

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



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



En el mes de septiembre del año 2025 se registraron 166 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 50 peticiones de las 166 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	1546	15,6
Traslado a Entidades Distritales	1353	13,6
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	687	6,9
Espacio Publico Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Publico Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	573	5,8
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	364	3,7
TOTAL 5 SUBTEMAS	4523	46
OTROS SUBTEMAS	5400	54
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	9923	100

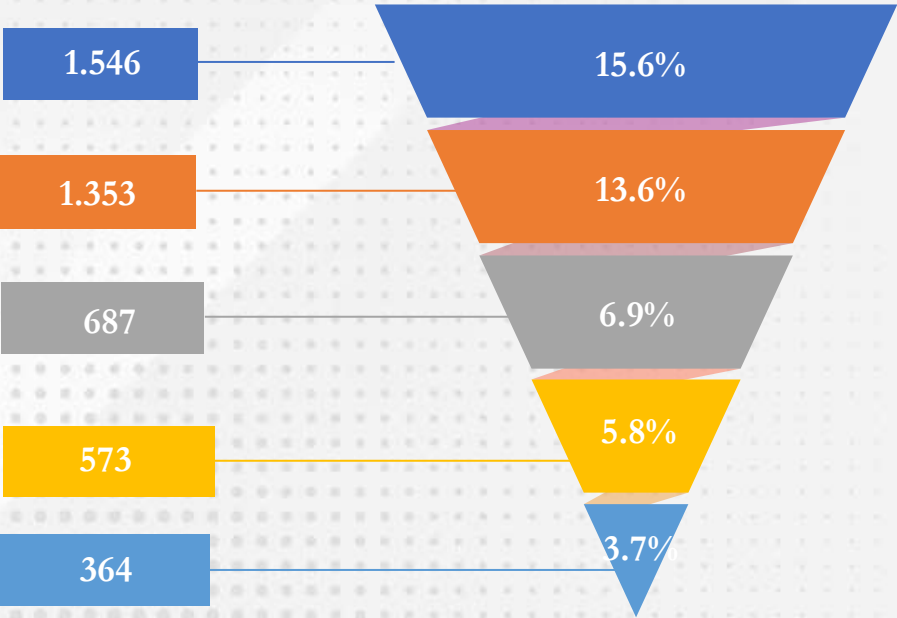
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.

Traslado A Entidades Distritales.

Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad.

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.

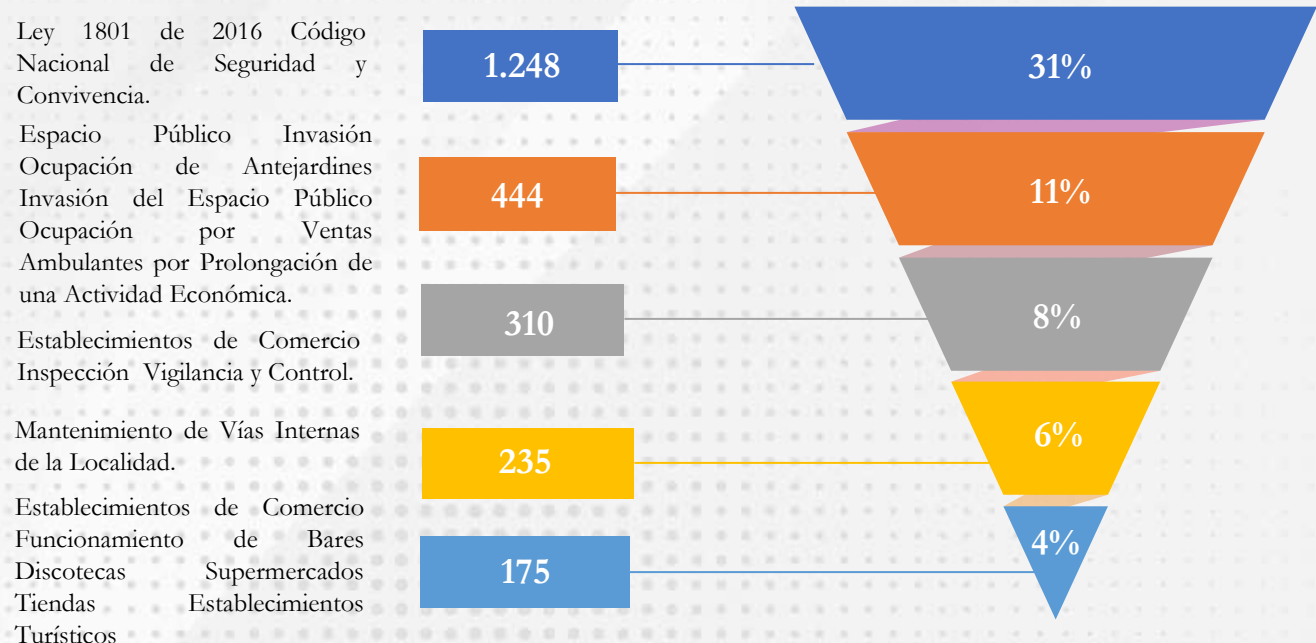


El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 1.546 peticiones en comparación con el subtema “*Traslado A Entidades Distritales*” con 1.353 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 687 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 573 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 364 peticiones.

SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	1248	31
Espacio Publico Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Publico Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	444	11
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	310	8
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	235	6
Establecimientos de Comercio Funcionamiento de Bares Discotecas Supermercados Tiendas Establecimientos Turísticos	175	4
TOTAL 5 SUBTEMAS	2412	61
OTROS SUBTEMAS	1554	39
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	3966	100

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” con 1.248 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 444 peticiones; luego se encuentra el subtema “Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control” con 310 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 235 las peticiones relacionadas con “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad” y finalmente el subtema “Establecimientos de Comercio Funcionamiento de Bares Discotecas Supermercados Tiendas Establecimientos Turísticos” que cuenta con 175 peticiones.



TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el mes de septiembre 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 22% no era competencia de la SDG. Las entidades con mayor número de peticiones a quienes se realizó traslados fueron: Con un 11.2% a la “*Secretaria Distrital De Movilidad*”, el 11.2% a la “*Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia*”, el 7.2% a la “*Secretaria Distrital de Integración Social*”, el 7.1% a la “*Secretaria Distrital de Salud*” y el 7.0% “*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	34
TOTAL	34

En el mes de septiembre se respondieron 34 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

PQRSD CERRADAS

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL

DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	14	50,0%	14	50,0%	28
Alcaldía Local de Barrios Unidos	10	45,5%	12	54,5%	22
Alcaldía Local de Bosa	27	55,1%	22	44,9%	49
Alcaldía Local de Candelaria	6	20,7%	23	79,3%	29
Alcaldía Local de Chapinero	15	39,5%	23	60,5%	38
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	20	26,7%	55	73,3%	75
Alcaldía Local de Engativá	28	52,8%	25	47,2%	53
Alcaldía Local de Fontibón	42	37,8%	69	62,2%	111
Alcaldía Local de Kennedy	38	35,2%	70	64,8%	108
Alcaldía Local de Mártires	7	58,3%	5	41,7%	12
Alcaldía Local de Puente Aranda	19	51,4%	18	48,6%	37
Alcaldía Local de Rafael Uribe	18	32,7%	37	67,3%	55
Alcaldía Local de San Cristóbal	9	17,0%	44	83,0%	53
Alcaldía Local de Santa Fe	26	53,1%	23	46,9%	49
Alcaldía Local de Suba	58	45,7%	69	54,3%	127
Alcaldía Local de Sumapaz	4	26,7%	11	73,3%	15
Alcaldía Local de Teusaquillo	21	50,0%	21	50,0%	42
Alcaldía Local de Tunjuelito	38	39,6%	58	60,4%	96
Alcaldía Local de Usaquén	45	64,3%	25	35,7%	70
Alcaldía Local de Usme	13	14,6%	76	85,4%	89
Dependencias de Nivel Central	425	6,0%	6.671	94,0%	7.096
TOTAL	883	10,7%	7371	89,3%	8254

Durante el mes de septiembre del 2025 las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **59.2%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de septiembre el **94.0%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **89.3%**.

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%	10	100,0%	10
Alcaldía Local de Bosa	0	0,0%	21	100,0%	21
Alcaldía Local de Candelaria	0	0,0%	4	100,0%	4
Alcaldía Local de Chapinero	0	0,0%	20	100,0%	20
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	0	0,0%	15	100,0%	15
Alcaldía Local de Engativá	0	0,0%	46	100,0%	46
Alcaldía Local de Fontibón	1	3,7%	26	96,3%	27
Alcaldía Local de Kennedy	0	0,0%	59	100,0%	59
Alcaldía Local de Mártires	0	0,0%	14	100,0%	14
Alcaldía Local de Puente Aranda	0	0,0%	12	100,0%	12
Alcaldía Local de Rafael Uribe	0	0,0%	18	100,0%	18
Alcaldía Local de San Cristóbal	0	0,0%	17	100,0%	17
Alcaldía Local de Santa Fe	0	0,0%	13	100,0%	13
Alcaldía Local de Suba	1	1,9%	52	98,1%	53
Alcaldía Local de Sumapaz	0	0,0%	6	100,0%	6
Alcaldía Local de Teusaquillo	0	0,0%	18	100,0%	18
Alcaldía Local de Tunjuelito	0	0,0%	17	100,0%	17
Alcaldía Local de Usaquén	1	2,3%	43	97,7%	44
Alcaldía Local de Usme	0	0,0%	20	100,0%	20
Dependencias de Nivel Central	62	5,1%	1.164	94,9%	1.226
TOTAL	65	3,9%	1604	96,1%	1669

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **1.669** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **96.1%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.604** respuestas efectiva.

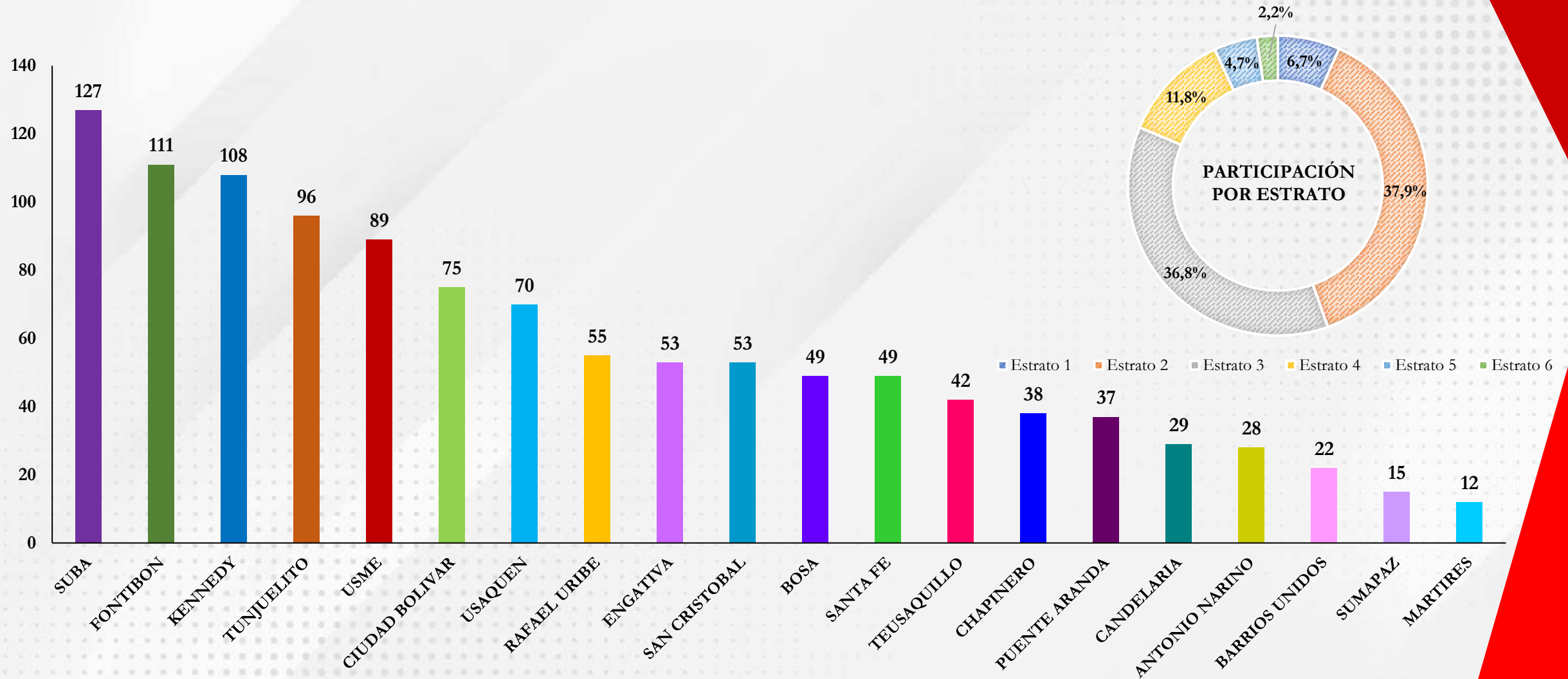
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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	FELICITACIÓN	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	-	-	14	12	15	-	11	-	-	-	11
Alcaldía Local de Barrios Unidos	-	15	5	11	2	-	-	-	-	-	12
Alcaldía Local de Bosa	-	-	12	12	15	1	7	-	10	-	14
Alcaldía Local de Candelaria	-	-	8	8	-	-	1	-	-	-	10
Alcaldía Local de Chapinero	14	-	10	12	-	-	9	-	-	-	9
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	-	-	6	8	6	7	10	9	-	-	9
Alcaldía Local de Engativá	15	-	12	12	-	12	14	-	-	-	11
Alcaldía Local de Fontibón	-	16	9	9	12	-	11	-	16	-	11
Alcaldía Local de Kennedy	8	10	9	9	9	7	8	-	-	12	8
Alcaldía Local de Mártires	-	-	10	12	-	9	6	-	-	-	9
Alcaldía Local de Puente Aranda	7	11	9	12	-	-	9	10	6	-	11
Alcaldía Local de Rafael Uribe	11	-	10	12	9	-	14	-	-	-	12
Alcaldía Local de San Cristóbal	10	-	8	8	11	-	10	-	-	-	8
Alcaldía Local de Santa Fe	-	-	6	10	5	-	8	-	-	-	9
Alcaldía Local de Suba	12	-	10	11	16	12	12	-	-	-	12
Alcaldía Local de Sumapaz	-	-	11	14	-	-	8	-	-	-	13
Alcaldía Local de Teusaquillo	-	-	10	11	9	9	11	-	-	16	10
Alcaldía Local de Tunjuelito	-	-	10	14	15	7	-	-	-	-	13
Alcaldía Local de Usaquén	9	21	13	11	11	22	11	-	-	-	14
Alcaldía Local de Usme	5	-	7	6	-	-	6	-	-	-	8
Dependencias de Nivel Central	10	-	7	11	8	11	14	8	-	6	12
Oficina Asuntos Disciplinarios	-	6	7	6	6	4	-	-	-	-	5
Oficina Atención a la Ciudadanía	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
TOTAL	7	3	4	3	2	3	8	5	5	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 septiembre 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.

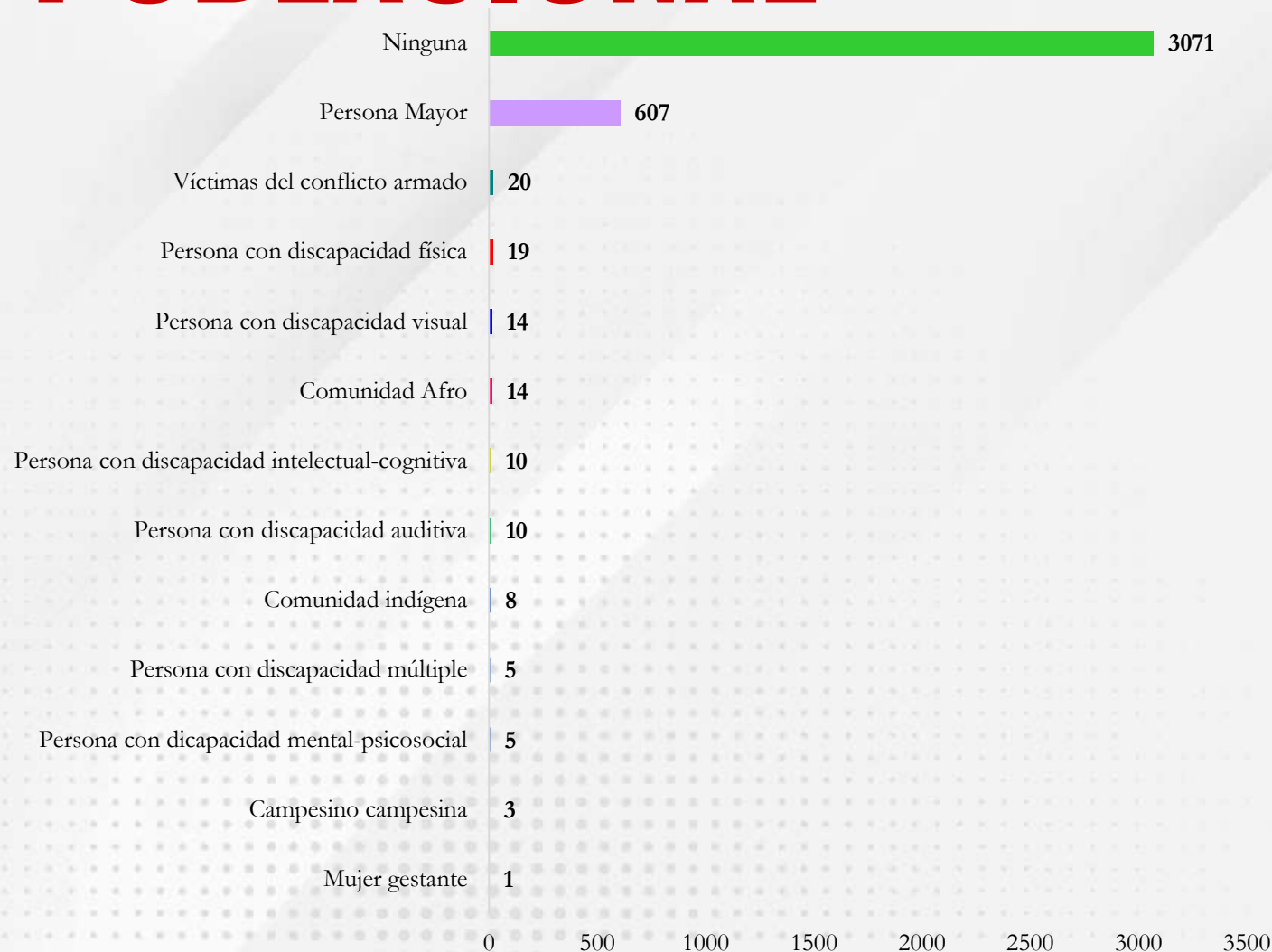
Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en la entidad para el mes analizado ha sido de 4 días, tiempo el cual cumple con los términos de respuesta.

PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD



En este aspecto se encuentra que el 37.9% se ubicó dentro del estrato 2, el 36.8% en el estrato 3, el 11.8% en el estrato 4 el 6.7% en el estrato 1, el 4.7% en el estrato 5 y el 2.2% 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: Suba, Fontibón, Kennedy, Tunjuelito y Usme.

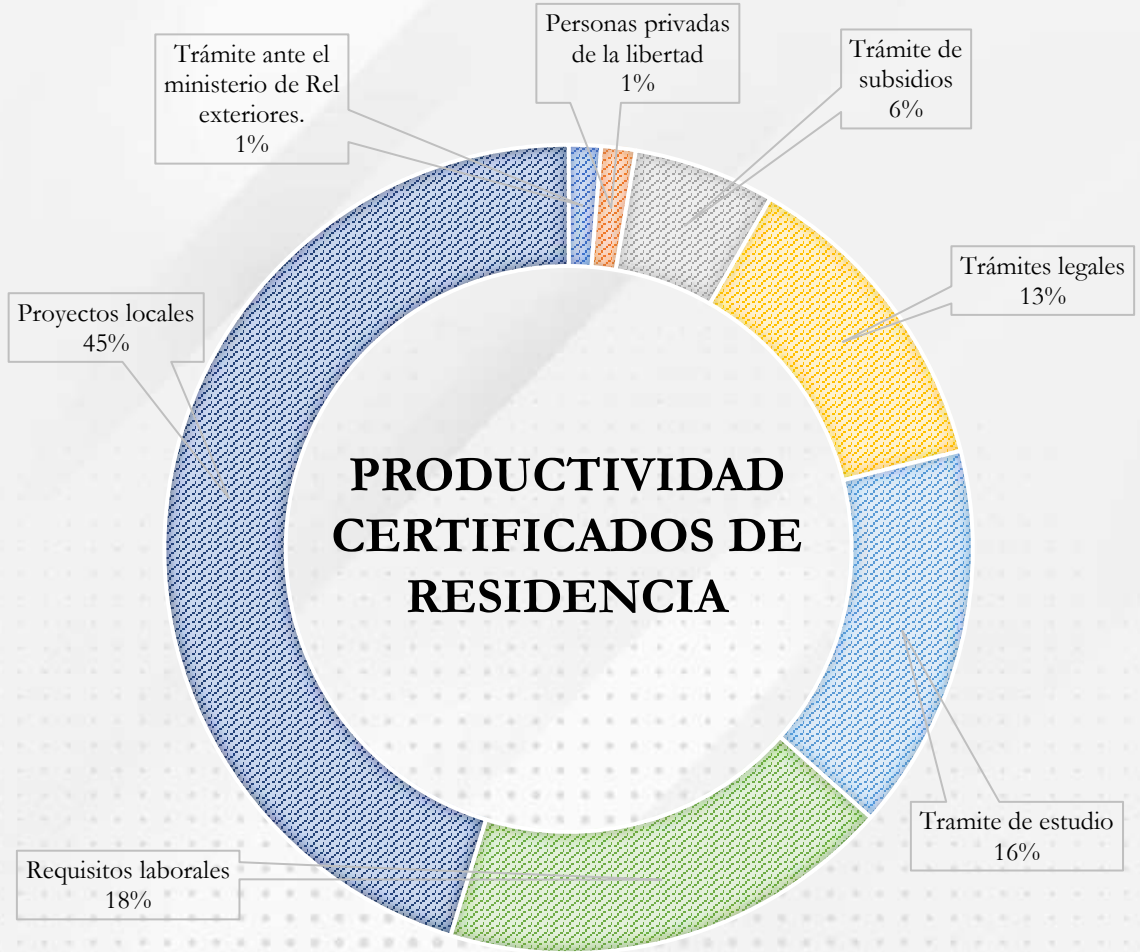
ATENCIONES POR GRUPO POBLACIONAL



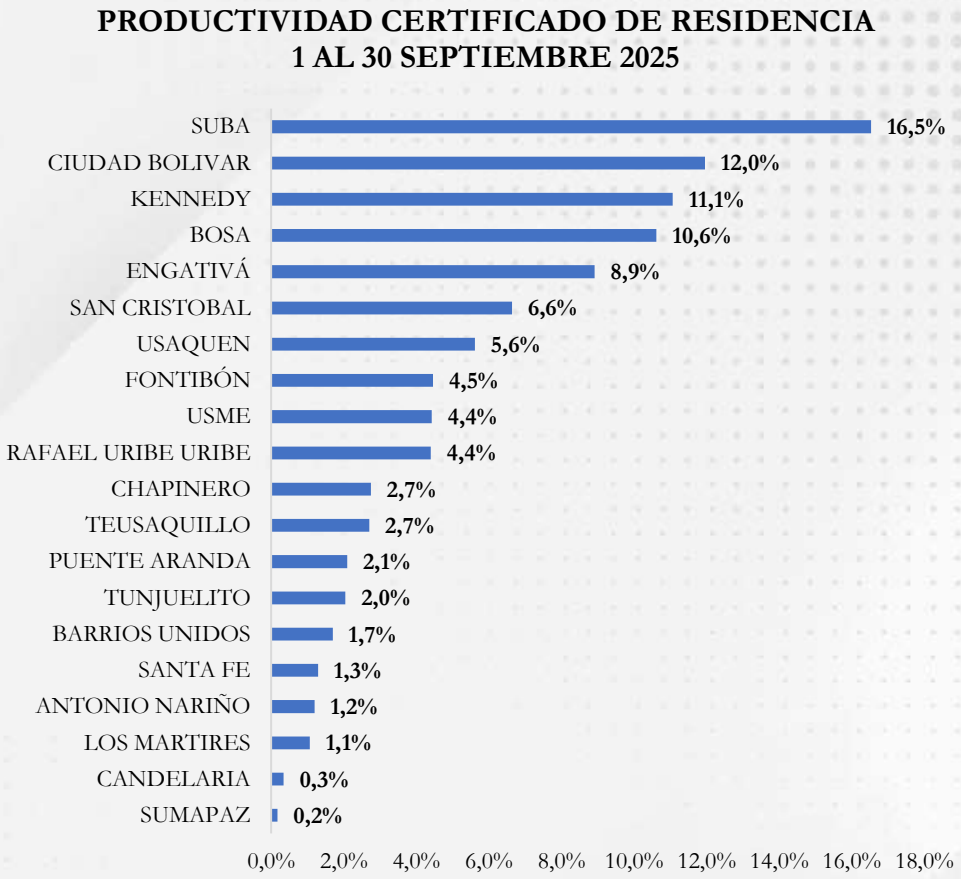
En este aspecto se encuentra que la mayoría de las personas que se atendieron en el mes de septiembre en los puntos de la entidad, 3.071 de ciudadanos atendidos no se identifican en ningún grupo poblacional, 607 personas se identifican como personas mayores, siguen las personas víctimas del conflicto armado con un total de 20 y las personas con discapacidad física con un total de 19 personas atendidas, siendo estos los 4 grupos poblacionales de ciudadanos que se acercan a los puntos de atención al ciudadano de la Secretaría de Gobierno.

OTROS REQUERIMIENTOS GESTIONADOS

CERTIFICADO DE RESIDENCIA



Para el mes de septiembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para proyectos locales con una participación del 45% respecto al total, seguido de un 18% para Requisitos laborales, el 16% para Trámites de Estudio, el 13% para Tramite legales, 6% para Trámite de Subsidios, el 1% para Tramites ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y finalmente el 1% para Trámites para Personas Privadas de la Libertad.



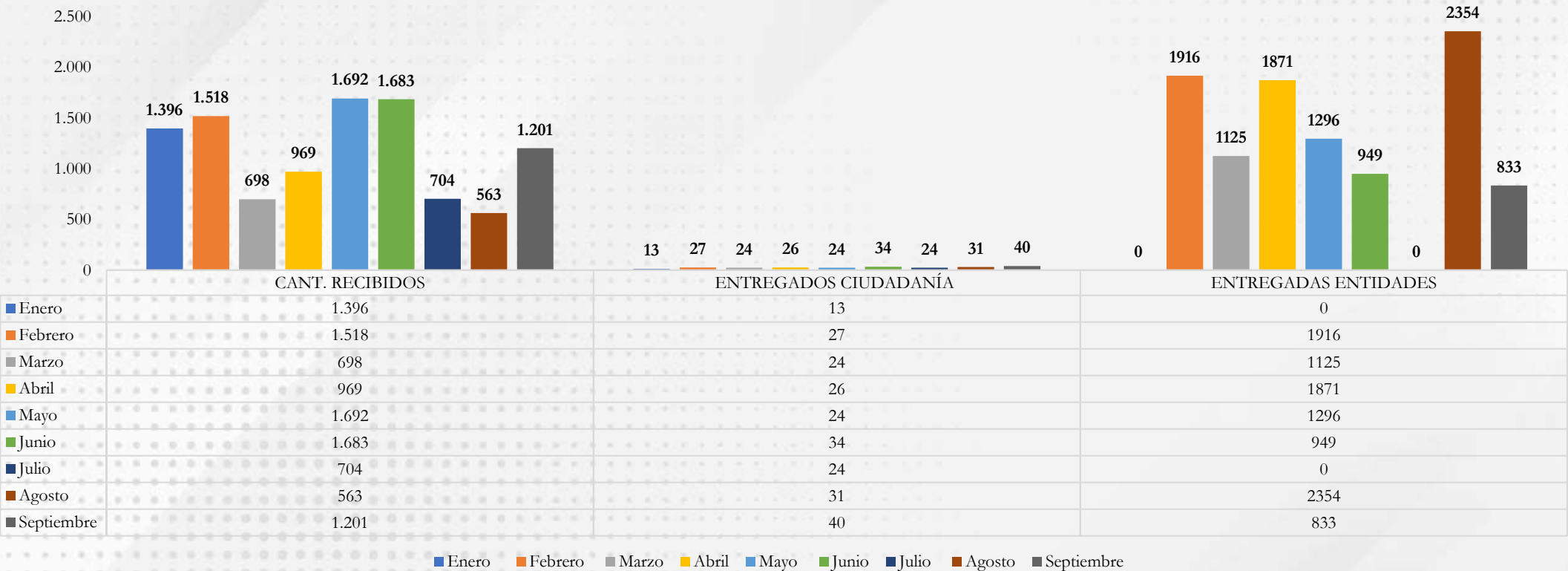
Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Suba, Ciudad Bolívar, Kennedy; Bosa, Engativá, San Cristóbal y Usaquén las cuales expidieron un total de 4.272 certificaciones de los 5.992 certificados que se aprobaron en general.

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
Agosto	563	31	2354
Septiembre	1.201	40	833
TOTAL	10.424	243	10.344

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 septiembre del año 2025 se recibieron en la SDG 1.201 y se entregaron 40 documentos extraviados directamente al titular, adicionalmente se devolvieron a las entidades generadoras de dichos documentos la cantidad de 833.



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	97%	7	0	15	4,9	0,0	4,9
Barrios Unidos	100%	211	1	264	5,0	0,3	
Bosa	97%	42	5	47	4,9	0,1	
Chapinero	100%	48	1	49	5,0	0,1	
Ciudad Bolívar	98%	129	5	144	4,9	0,2	
Engativá	100%	120	2	122	5,0	0,2	
Fontibón	98%	44	4	48	4,9	0,1	
Kennedy	97%	232	12	245	4,9	0,3	
La Candelaria	99%	57	1	59	5,0	0,1	
Los Mártires	97%	23	2	25	4,8	0,0	
Puente Aranda	90%	12	3	15	4,5	0,0	
Rafael Uribe Uribe	99%	683	4	691	4,9	0,9	
San Cristóbal	99%	275	7	303	4,9	0,4	
Santa Fe	99%	83	1	84	5,0	0,1	
Suba	98%	293	12	308	4,9	0,4	
Sumapaz	97%	1	0	1	4,9	0,0	
Teusaquillo	98%	167	1	193	4,9	0,2	
Tunjuelito	97%	155	4	159	4,9	0,2	
Usaquén	99%	40	3	43	5,0	0,1	
Usme	99%	625	2	628	4,9	0,8	
Nivel Central	98%	95	2	2	4,9	0,3	
SuperCade 20 de Julio	99%	21	0	0	5,0	0,0	
SuperCade Américas	0%	8	0	0	0,0	0,0	
SuperCade Bosa	100%	26	0	0	5,0	0,0	
SuperCade CAD 30	100%	17	0	0	5,0	0,0	
SuperCade Engativa	100%	28	0	0	5,0	0,0	
SuperCade Manitas	95%	114	0	0	4,7	0,1	
SuperCade Suba	100%	1	1	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	3557	4,9	4,5	90%	4,9
Canal Virtual	73	3,7	0,1	2%	
Canal Telefónico	311	4,8	0,4	8%	
Total de Encuestas del mes			3941	100%	

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en septiembre 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

