

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

Noviembre

2025

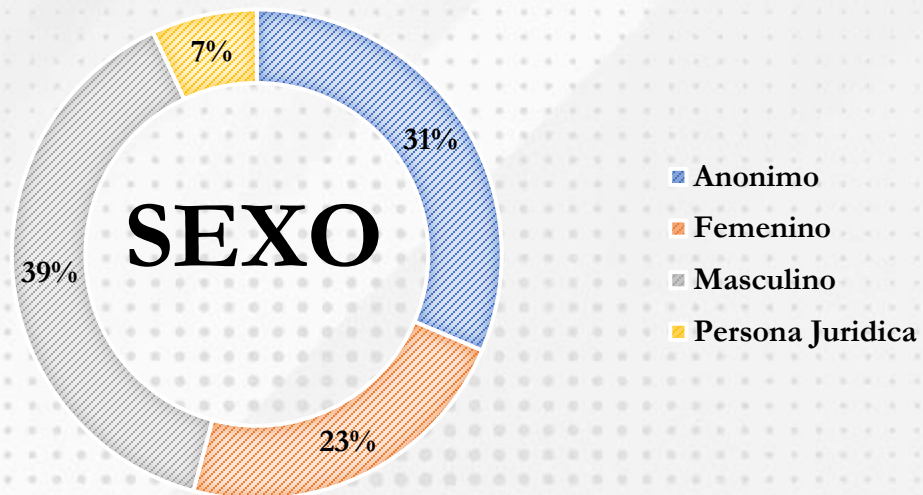
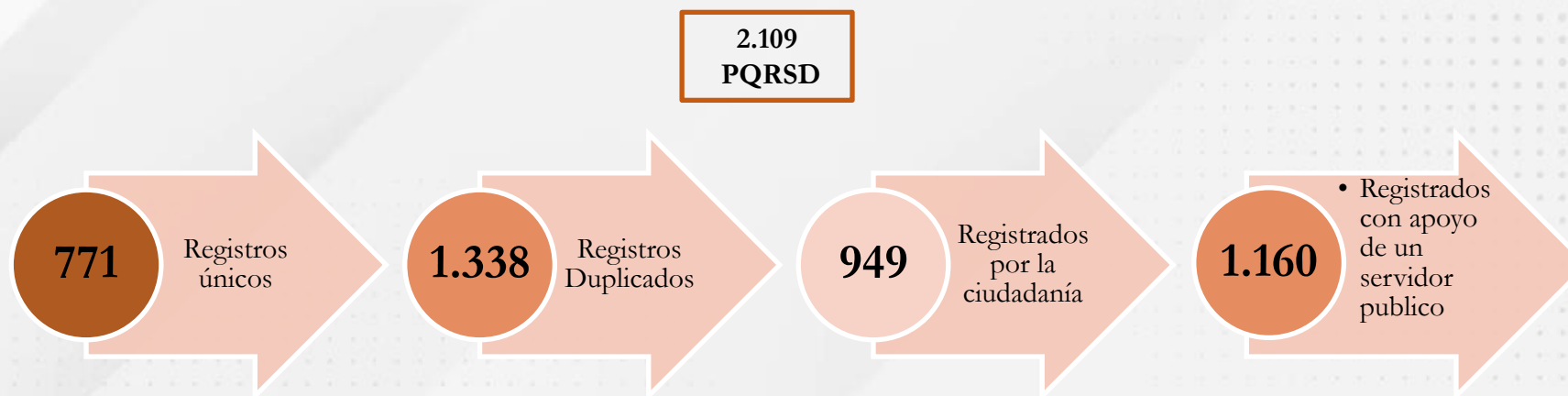


CONSIDERACIONES GENERALES

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.

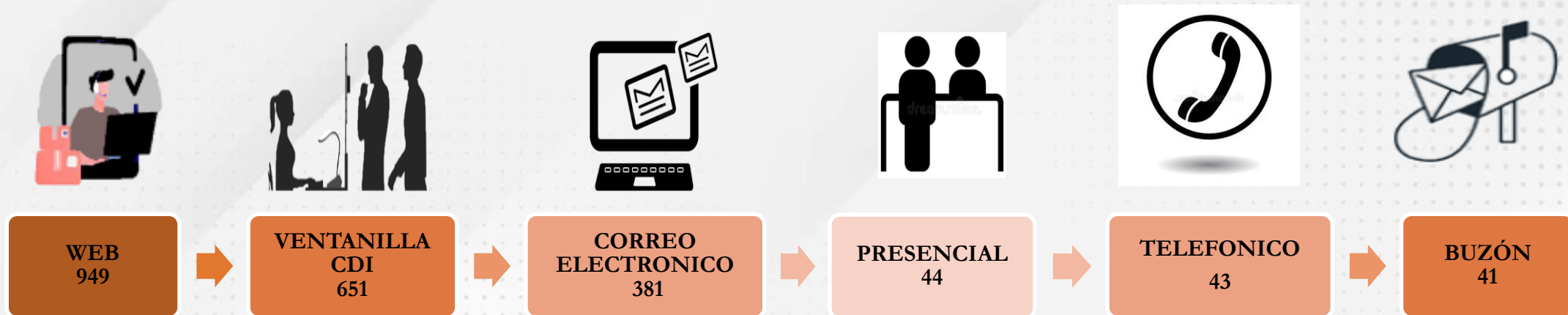
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de Requerimientos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

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS



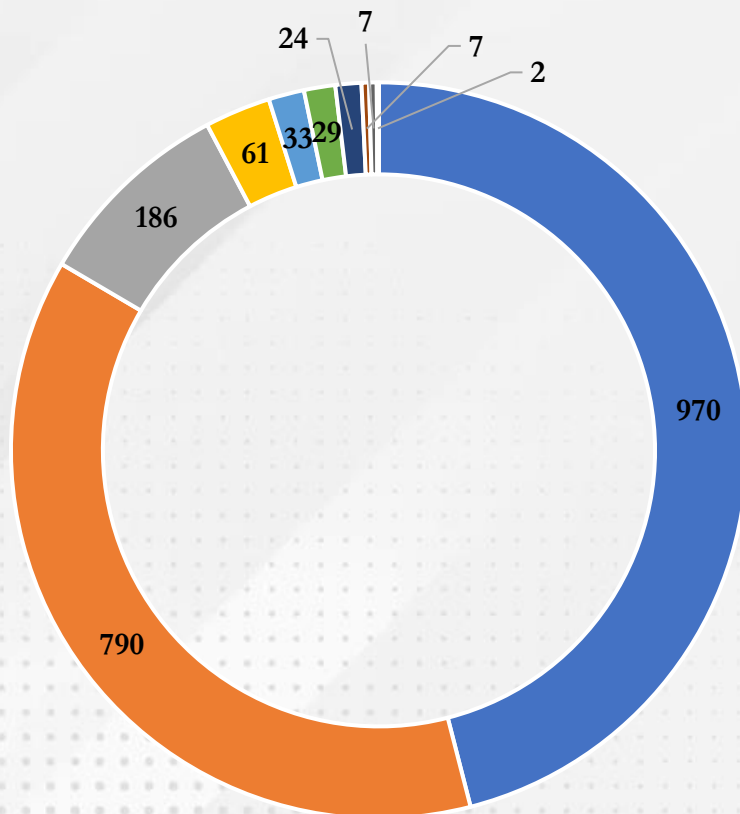
Del total de requerimientos registrados en el mes de noviembre de la vigencia 2025, el 39% fue realizado por ciudadanos de sexo masculino, el 31% por ciudadanos anónimos, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos del sexo femenino con un porcentaje 23% y el 7% fueron solicitudes de requirente jurídico.

CANALES DE INTERACCIÓN



Para el mes de noviembre 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 949 solicitudes interpuestas por este medio representando un porcentaje del 45%, seguido de canal Escrito o Ventanilla CDI con 651 representando el 31%; 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 381 peticiones representando el 18%.

TIPOLOGÍAS DE PETICIÓN



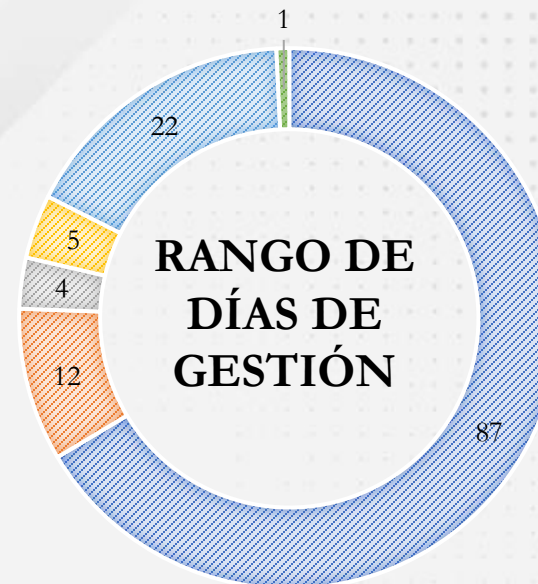
- DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
- DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
- QUEJA
- RECLAMO
- DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION
- SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION
- CONSULTA
- SUGERENCIA
- SOLICITUD DE COPIA

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 970 peticiones representando el 46.0% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 790 peticiones representando el 37.5%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de noviembre, le sigue la queja con 186 peticiones representando el 8.8%

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



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

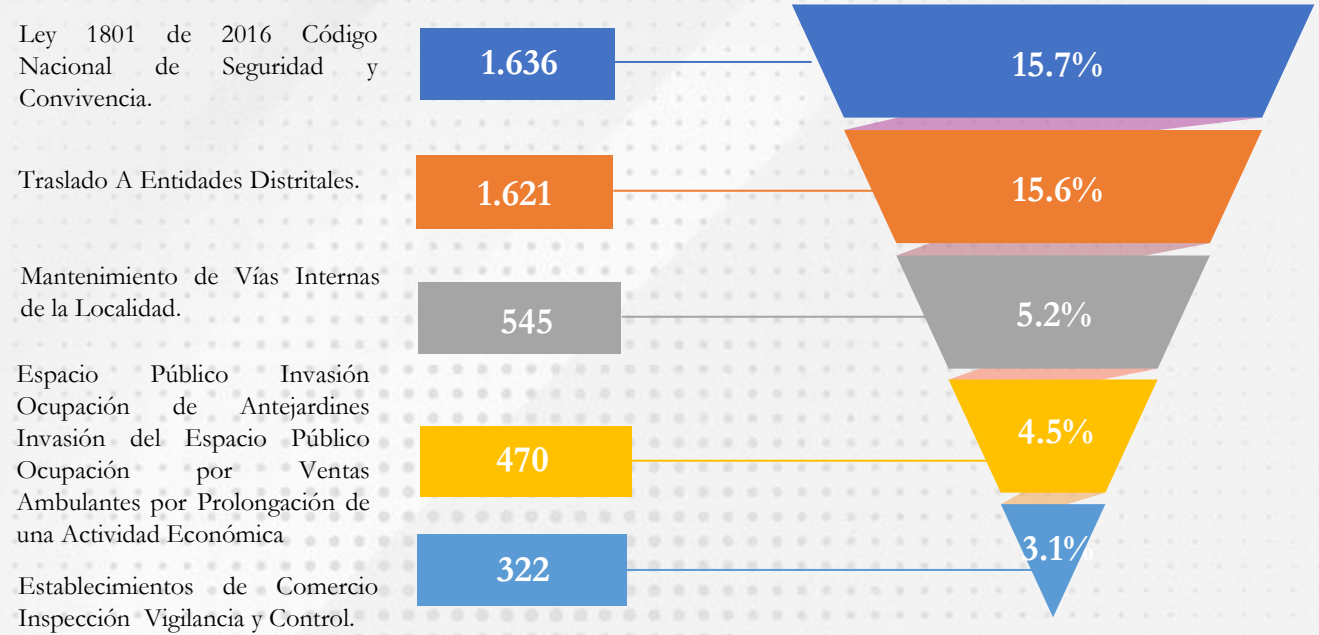


En el mes de noviembre del año 2025 se registraron 94 solicitudes de información, de las cuales 25 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

Para el periodo analizado, se evidencia que se le dio respuesta a 31 peticiones de las 94 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	1636	15,7
Traslado a Entidades Distritales	1621	15,6
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	545	5,2
Espacio Publico Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Publico Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	470	4,5
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	322	3,1
TOTAL 5 SUBTEMAS	4594	44
OTROS SUBTEMAS	5804	56
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	10398	100



El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 1.636 peticiones en comparación con el subtema “*Traslado A Entidades Distritales*” con 1.621 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 545 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 470 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 322 peticiones.

SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	1313	33
Espacio Publico Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Publico Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	374	9
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	261	7
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	181	5
¿Otro? Relacione cual en el Campo Observaciones	148	4
TOTAL 5 SUBTEMAS	2277	57
OTROS SUBTEMAS	1716	43
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	3993	100

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” con 1.313 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 374 peticiones; luego se encuentra el subtema “Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control” con 261 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 181 las peticiones relacionadas con “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad” y finalmente el subtema “¿Otro? Relacione cual en el Campo Observaciones” que cuenta con 148 peticiones.

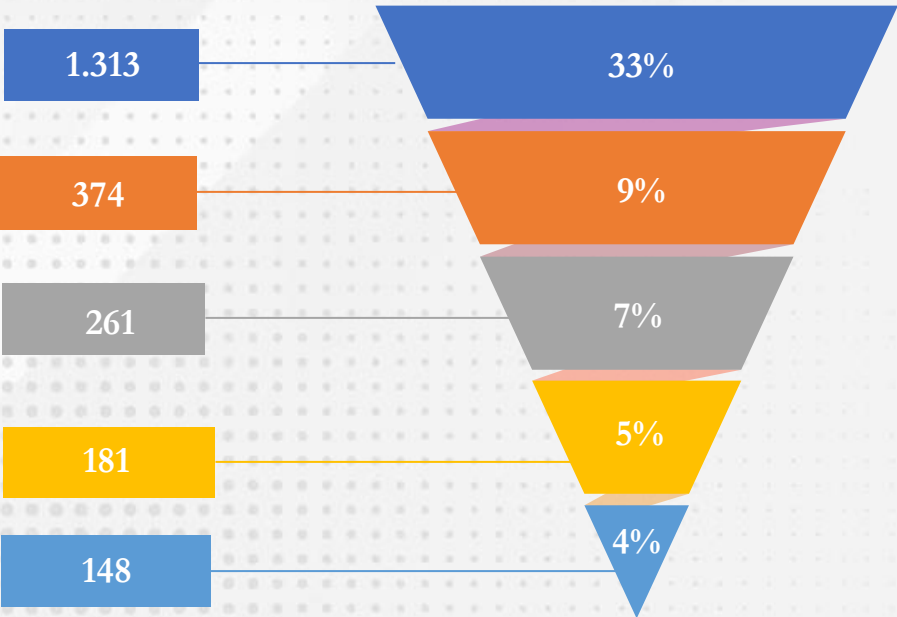
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.

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.

¿Otro? Relacione cual en el Campo Observaciones



TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el mes de noviembre 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 25% no era competencia de la SDG. Las entidades con mayor número de peticiones a quienes se realizó traslados fueron: Con un 20.9% a la “*Secretaria Distrital De Movilidad*”, el 9.9% a la “*Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia*”, el 7.5% a la “*UAESP*”, el 6.2% a la “*Secretaria Distrital de Integración Social*” y el 6.2 % “*Secretaria Distrital de Salud*”, 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	37
TOTAL	37

En el mes de noviembre se respondieron 37 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	12	100,0%	0	0,0%	12
Alcaldía Local de Barrios Unidos	13	61,9%	8	38,1%	21
Alcaldía Local de Bosa	19	39,6%	29	60,4%	48
Alcaldía Local de Candelaria	6	46,2%	7	53,8%	13
Alcaldía Local de Chapinero	11	47,8%	12	52,2%	23
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	16	20,8%	61	79,2%	77
Alcaldía Local de Engativá	40	64,5%	22	35,5%	62
Alcaldía Local de Fontibón	24	61,5%	15	38,5%	39
Alcaldía Local de Kennedy	44	46,8%	50	53,2%	94
Alcaldía Local de Mártires	5	45,5%	6	54,5%	11
Alcaldía Local de Puente Aranda	16	59,3%	11	40,7%	27
Alcaldía Local de Rafael Uribe	14	33,3%	28	66,7%	42
Alcaldía Local de San Cristóbal	16	29,1%	39	70,9%	55
Alcaldía Local de Santa Fe	13	41,9%	18	58,1%	31
Alcaldía Local de Suba	37	40,2%	55	59,8%	92
Alcaldía Local de Sumapaz	1	12,5%	7	87,5%	8
Alcaldía Local de Teusaquillo	13	56,5%	10	43,5%	23
Alcaldía Local de Tunjuelito	21	43,8%	27	56,3%	48
Alcaldía Local de Usaquén	20	33,9%	39	66,1%	59
Alcaldía Local de Usme	19	26,8%	52	73,2%	71
Dependencias de Nivel Central	536	7,4%	6.681	92,6%	7.217
TOTAL	896	11,1%	7177	88,9%	8073

Durante el mes de noviembre del 2025 las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **54.4%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de noviembre el **92.6%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **88.9%**.

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%	5	100,0%	5
Alcaldía Local de Barrios Unidos	0	0,0%	14	100,0%	14
Alcaldía Local de Bosa	0	0,0%	23	100,0%	23
Alcaldía Local de Candelaria	0	0,0%	6	100,0%	6
Alcaldía Local de Chapinero	0	0,0%	25	100,0%	25
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	0	0,0%	33	100,0%	33
Alcaldía Local de Engativá	4	8,0%	46	92,0%	50
Alcaldía Local de Fontibón	5	14,3%	30	85,7%	35
Alcaldía Local de Kennedy	1	1,9%	51	98,1%	52
Alcaldía Local de Mártires	0	0,0%	8	100,0%	8
Alcaldía Local de Puente Aranda	2	7,1%	26	92,9%	28
Alcaldía Local de Rafael Uribe	1	4,5%	21	95,5%	22
Alcaldía Local de San Cristóbal	0	0,0%	15	100,0%	15
Alcaldía Local de Santa Fe	0	0,0%	11	100,0%	11
Alcaldía Local de Suba	2	2,7%	73	97,3%	75
Alcaldía Local de Sumapaz	0	0,0%	10	100,0%	10
Alcaldía Local de Teusaquillo	2	12,5%	14	87,5%	16
Alcaldía Local de Tunjuelito	1	2,8%	35	97,2%	36
Alcaldía Local de Usaquén	1	1,8%	54	98,2%	55
Alcaldía Local de Usme	0	0,0%	50	100,0%	50
Dependencias de Nivel Central	101	9,3%	987	90,7%	1.088
TOTAL	120	7,2%	1537	92,8%	1657

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **1.657** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **92.8%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.537** respuestas efectiva.

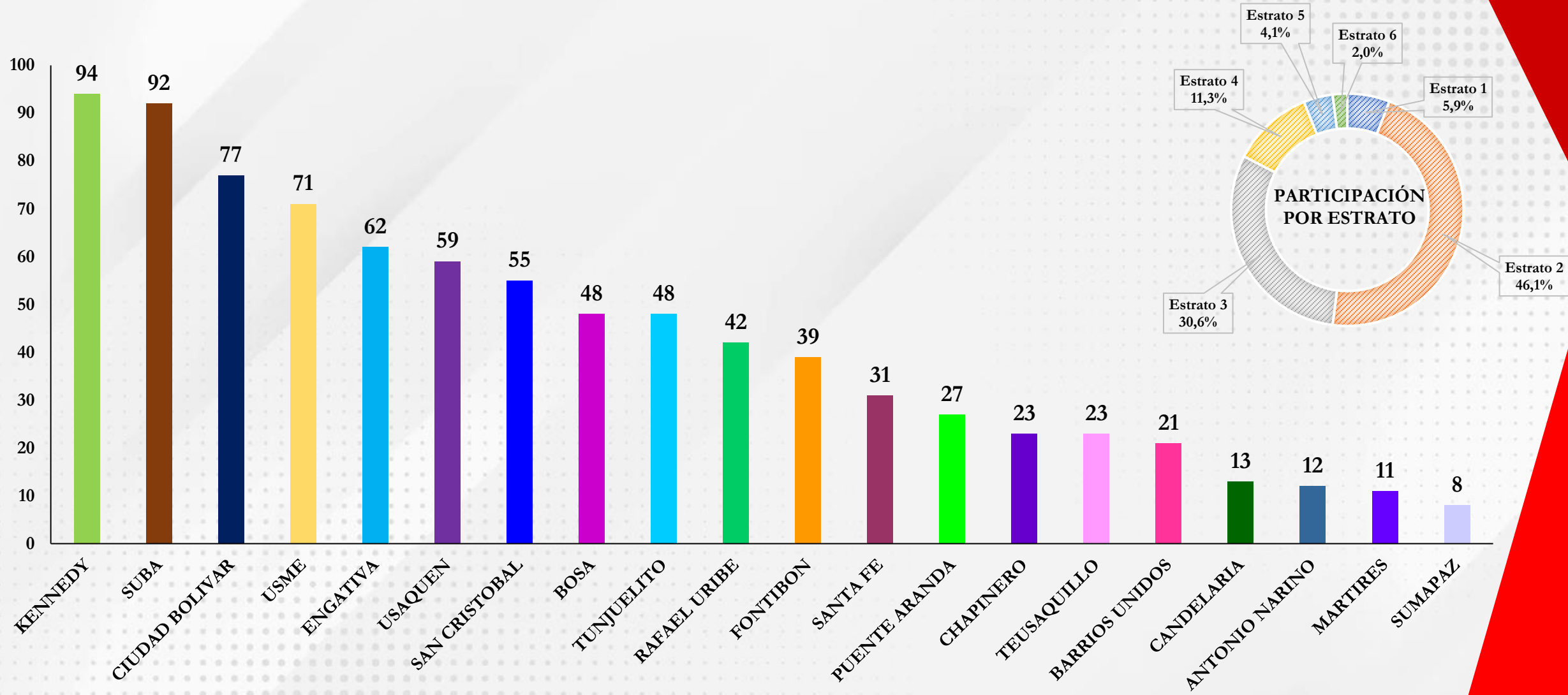
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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

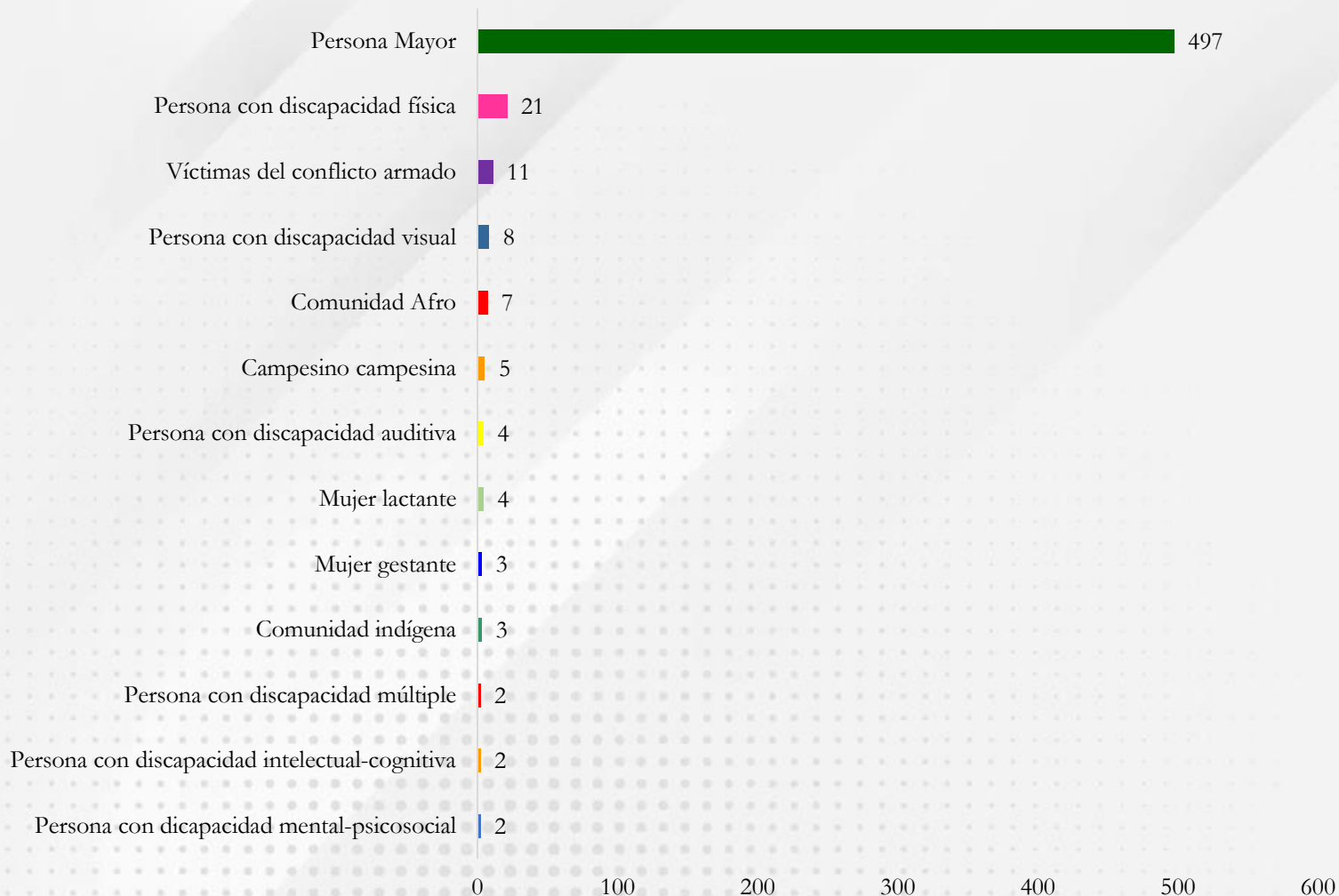
Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en la entidad para el mes analizado ha sido de 4 días, tiempo el cual cumple con los términos de respuesta.

PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD



En este aspecto se encuentra que el 46.1% se ubicó dentro del estrato 2, el 30.6% en el estrato 3, el 11.3% en el estrato 4 el 5.9% en el estrato 1, el 4.1% 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: Kennedy, Suba, Ciudad Bolívar, Usme, Engativá y Usaquén.

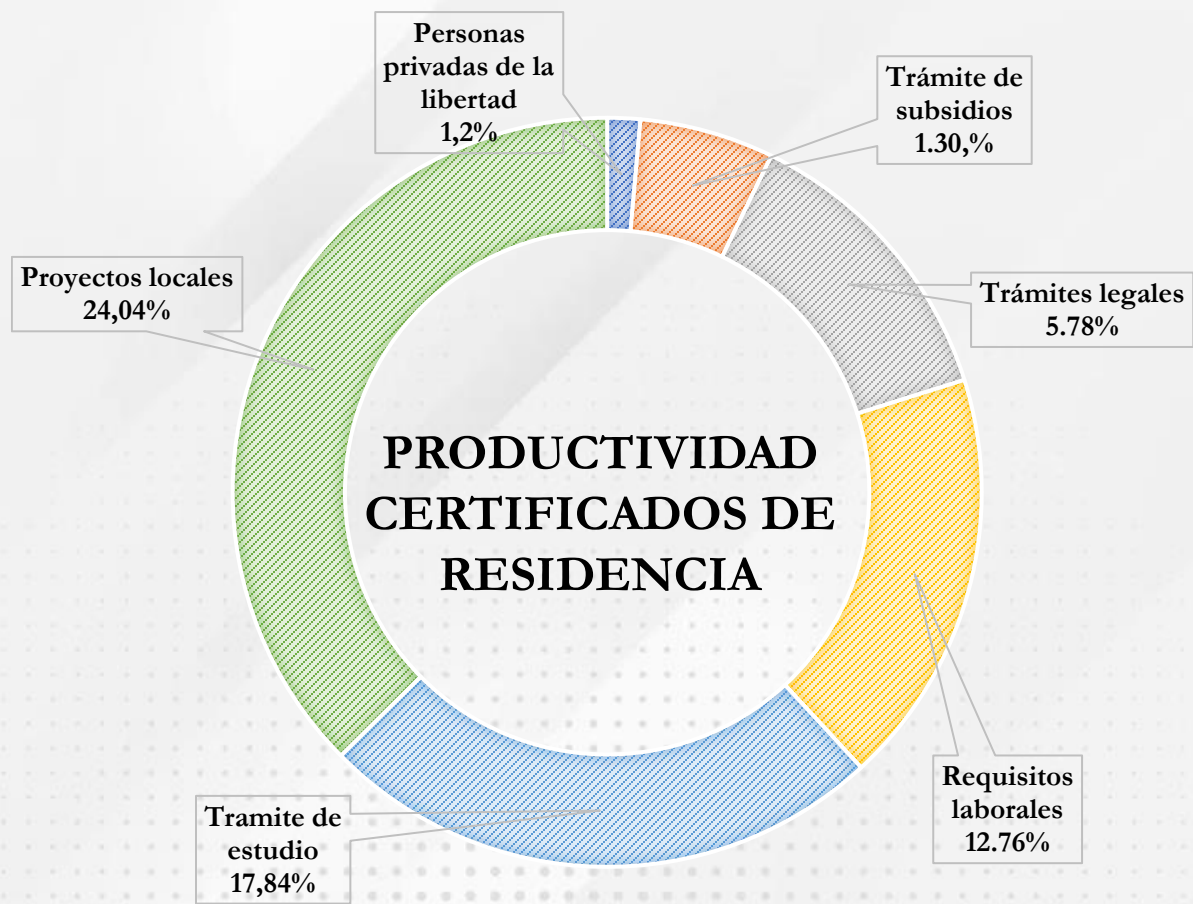
ATENCIONES POR GRUPO POBLACIONAL



En este aspecto se encuentra que la mayoría de las personas que se identifican en algún grupo poblacional y fueron atendidas en el mes de noviembre en los puntos de la entidad, 497 personas se identifican como personas mayores, siguen las personas con discapacidad física con un total de 21 y las personas víctimas del conflicto armado con un total de 11 personas atendidas, siendo estos los 3 grupos poblacionales de ciudadanos que más se acercan a los puntos de atención al ciudadano de la Secretaría de Gobierno.

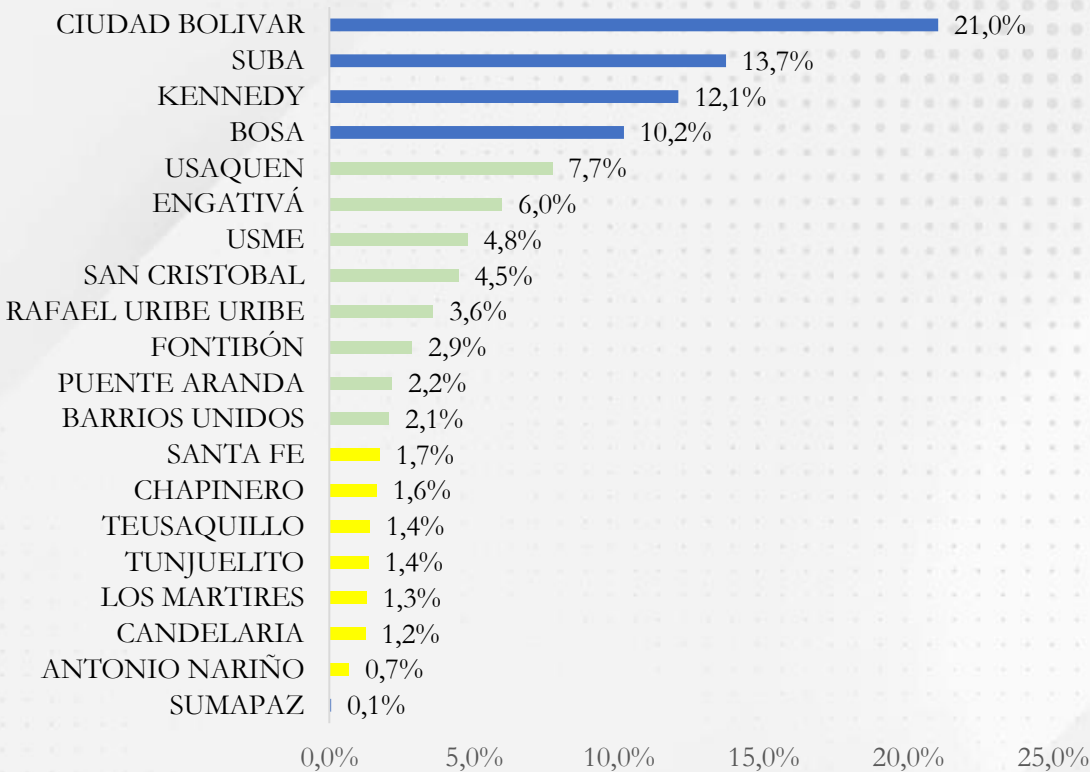
OTROS REQUERIMIENTOS GESTIONADOS

CERTIFICADO DE RESIDENCIA



Para el mes de noviembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para proyectos locales con una participación del 24.04% respecto al total, seguido de un 17.84% para Trámites de estudio, el 12.76% para Requisitos Laborales, el 5.78% para Trámites legales, 1.30% para Trámite de Subsidios y finalmente el 1.2% para Trámites para Personas Privadas de la Libertad.

PRODUCTIVIDAD CERTIFICADOS DE RESIDENCIA CERTIFICADOS VALIDADOS NOVIEMBRE - 2025



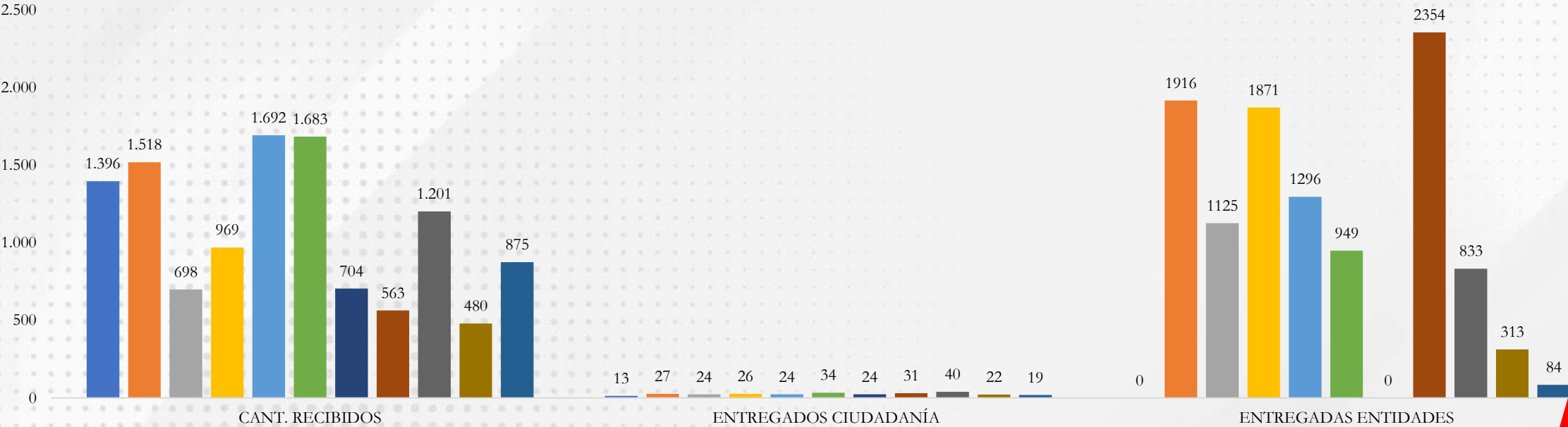
Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Ciudad Bolívar, Suba, Kennedy; Bosa, Usaquén, Engativá y Usme las cuales expedieron un total de 3.633 certificaciones de los 4.745 certificados que se aprobaron en general.

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
Octubre	480	22	313
Noviembre	875	19	84
TOTAL	11.779	284	10.741

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 noviembre del año 2025 se recibieron en la SDG 875 y se entregaron 19 documentos extraviados directamente al titular, adicionalmente se devolvieron a las entidades generadoras de dichos documentos la cantidad de 84.



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%	9	1	10	5,0	0,0	4,9
Barrios Unidos	100%	181	1	194	5,0	0,4	
Bosa	97%	55	3	58	4,9	0,1	
Chapinero	98%	26	3	29	4,9	0,1	
Ciudad Bolívar	94%	75	15	90	4,7	0,2	
Engativá	99%	55	3	58	5,0	0,1	
Fontibón	99%	17	0	17	4,9	0,0	
Kennedy	98%	120	6	126	4,9	0,2	
La Candelaria	100%	26	2	29	5,0	0,1	
Los Mártires	95%	6	1	7	4,8	0,0	
Puente Aranda	100%	0	1	1	5,0	0,0	
Rafael Uribe Uribe	99%	508	5	513	5,0	0,9	
San Cristóbal	100%	187	2	197	5,0	0,4	
Santa Fe	96%	22	2	24	4,8	0,0	
Suba	98%	168	10	178	4,9	0,3	
Sumapaz	98%	1	0	1	4,9	0,0	
Teusaquillo	98%	217	2	237	4,9	0,4	
Tunjuelito	98%	32	1	40	4,9	0,1	
Usaquén	91%	6	3	10	4,5	0,0	
Usme	100%	463	2	465	5,0	0,8	
Nivel Central	98%	47	1	0	4,9	0,4	
SuperCade 20 de Julio	100%	10	0	0	5,0	0,0	
SuperCade Américas	100%	12	0	0	5,0	0,0	
SuperCade Bosa	100%	29	0	0	5,0	0,1	
SuperCade CAD 30	96%	31	2	0	4,8	0,1	
SuperCade Engativa	100%	28	0	0	5,0	0,1	
SuperCade Manitas	97%	128	0	0	4,8	0,2	
SuperCade Suba	0%	0	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	2459	5,0	4,4	90%	4,9
Canal Virtual	66	4,2	0,1	2%	
Canal Telefónico	217	4,9	0,4	8%	
Total de Encuestas del mes			2742	100%	

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en noviembre del año 2025 es de **4.9** al promediar la calificación de **4.7** de indicadores y la calificación de **4.9** por canal de atención, esto equivale al **96%** de percepción positiva del servicio.

GRACIAS

