

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

Enero 2026

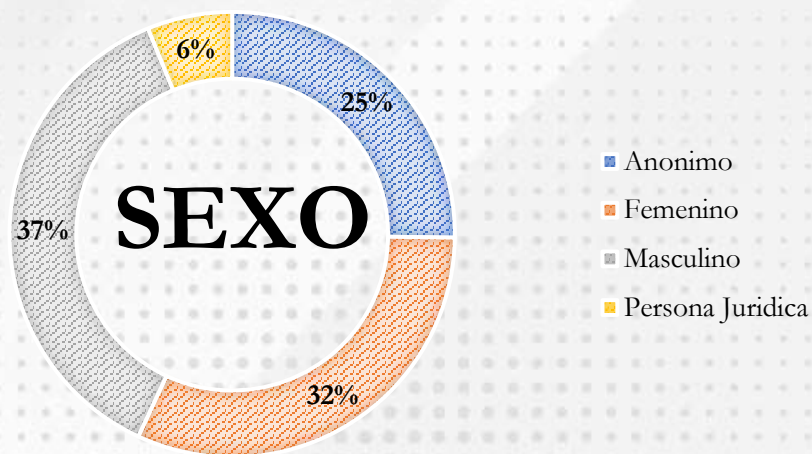
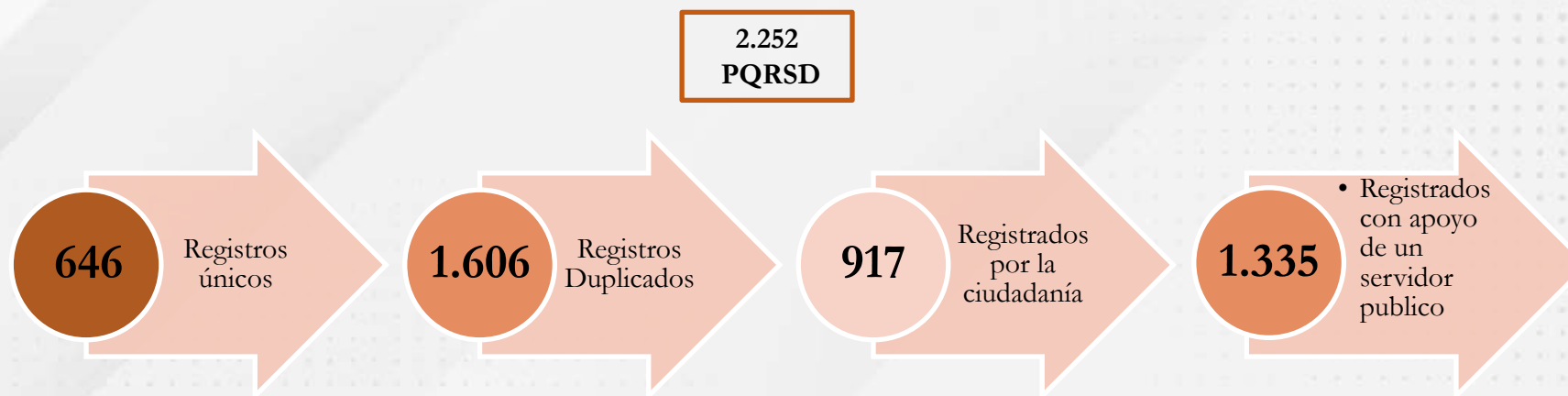


CONSIDERACIONES GENERALES

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 enero de 2026.

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS



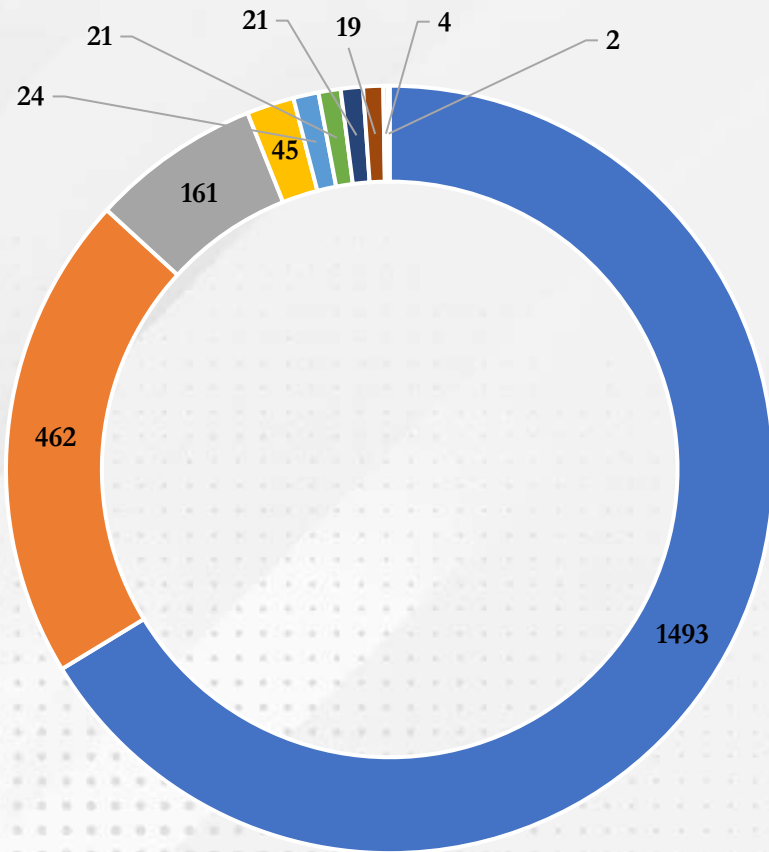
Del total de requerimientos registrados en el mes de enero de la vigencia 2026, el 37% fue realizado por ciudadanos de sexo masculino, el 32% por ciudadanos del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos anónimos con un porcentaje 25% y el 6% fueron solicitudes de requirente jurídico.

CANALES DE INTERACCIÓN



Para el mes de enero del 2026 el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar solicitudes ciudadanas es el Escrito o la Ventanilla CDI con 1.096 representando el 49%; 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 plataforma, el segundo canal mas utilizado por los ciudadanos es el 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 928 solicitudes interpuestas por este medio representado un porcentaje del 41%, seguido de canal, en el tercer lugar, se encuentra que por el correo electrónico se registraron 135 peticiones representando el 6%.

TIPOLOGÍAS DE PETICIÓN



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

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 1.493 peticiones representando el 66.3% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 462 peticiones representando el 20.5%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de enero del 2026, le sigue la queja con 161 peticiones representando el 7.1%

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



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

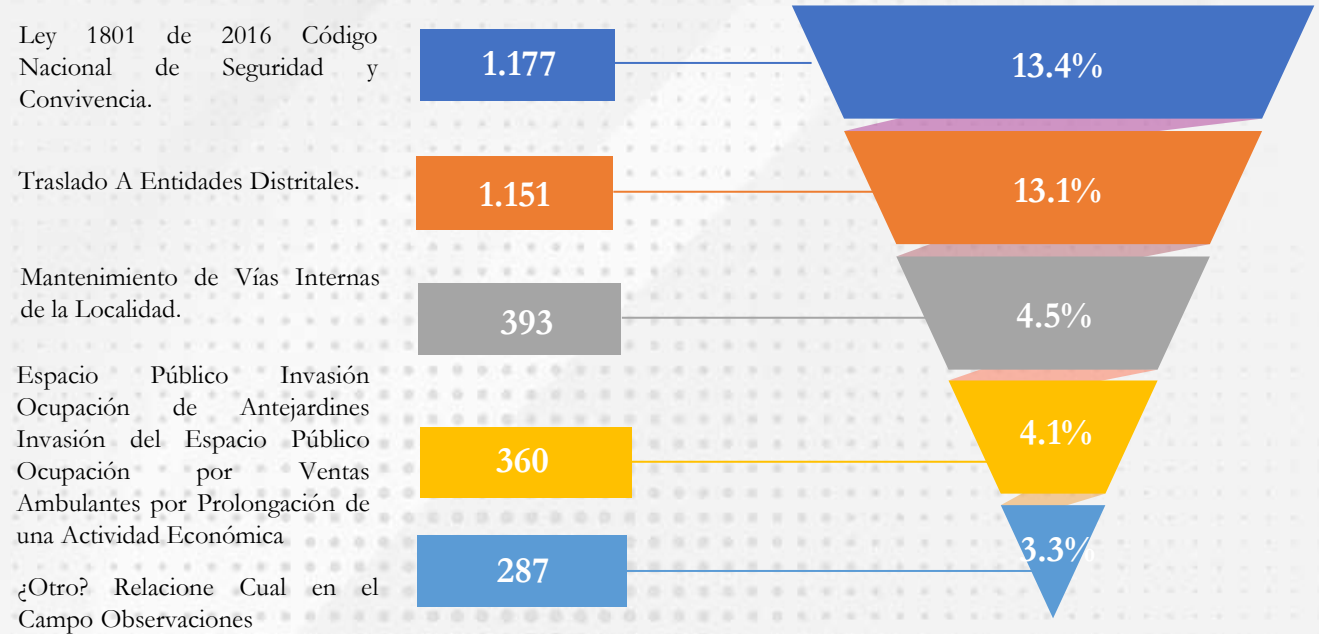


En el mes de enero del año 2026 se registraron 90 solicitudes de información, de las cuales 12 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

Para el periodo analizado, se evidencia que se le dio respuesta a 26 peticiones de las 90 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

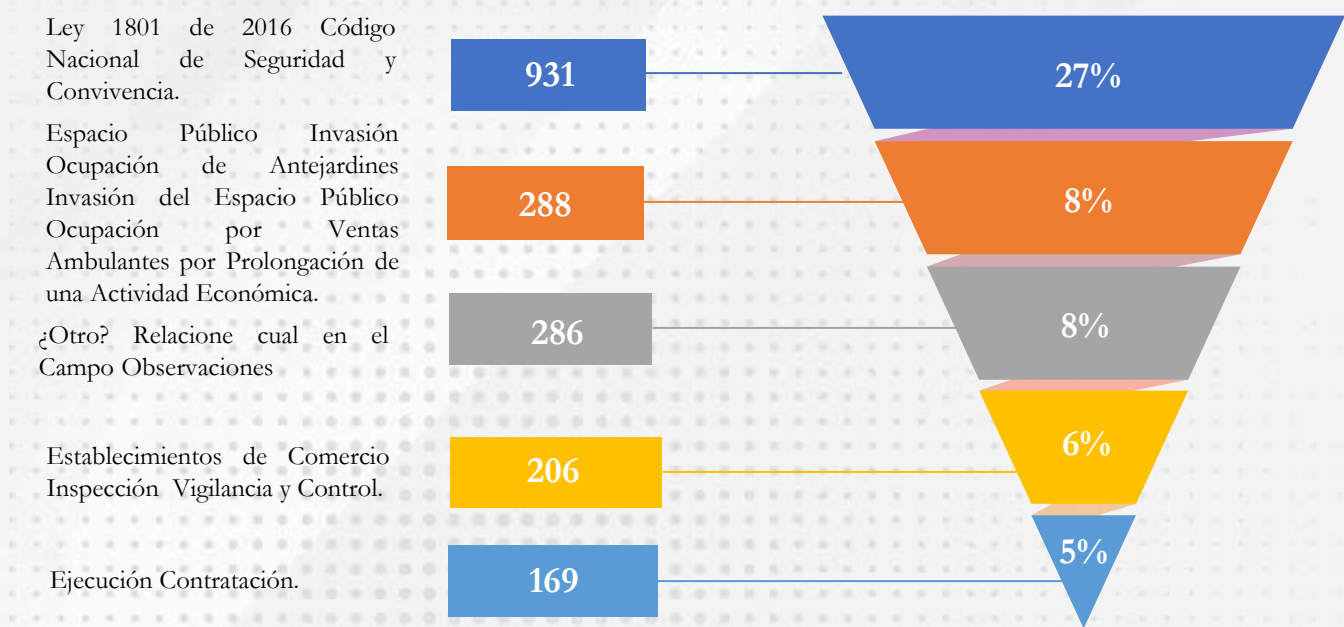
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	1177	13,4
Traslado a Entidades Distritales	1151	13,1
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	393	4,5
Espacio Publico Invasión Ocupación de antejardines Invasión del Espacio Publico Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	360	4,1
¿Otro? Relacione Cual en el Campo Observaciones	287	3,3
TOTAL 5 SUBTEMAS	3368	38
OTROS SUBTEMAS	5404	62
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	8772	100



El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 1.177 peticiones en comparación con el subtema “*Traslado A Entidades Distritales*” con 1.151 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 393 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 360 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 “*¿Otro? Relacione Cual en el Campo Observaciones*” que cuenta con 287 peticiones.

SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	931	27
Espacio Publico Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Publico Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	288	8
¿Otro? Relacione Cual en el Campo Observaciones	286	8
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	206	6
Ejecución Contratación	169	5
TOTAL 5 SUBTEMAS	1880	54
OTROS SUBTEMAS	1616	46
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	3496	100



El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” con 931 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 288 peticiones; luego se encuentra el subtema “¿Otro? Relacione cual en el Campo Observaciones” con 286 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 206 las peticiones relacionadas con “Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control” y finalmente el subtema “Ejecución Contratación.” que cuenta con 169 peticiones.

TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el mes de enero 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 11.6% a la “*Secretaria Distrital De Movilidad*”, el 10.3% a la “*Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia*”, el 9.5% a la “*Secretaria Distrital de Integración Social*”, el 8.8 a la “*UAESP*” y el 7.4% “*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	29
TOTAL	29

En el mes de enero se respondieron 29 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	15	53,6%	13	46,4%	28
Alcaldía Local de Barrios Unidos	8	10,4%	69	89,6%	77
Alcaldía Local de Bosa	44	84,6%	8	15,4%	52
Alcaldía Local de Candelaria	2	10,5%	17	89,5%	19
Alcaldía Local de Chapinero	11	34,4%	21	65,6%	32
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	45	25,7%	130	74,3%	175
Alcaldía Local de Engativá	49	94,2%	3	5,8%	52
Alcaldía Local de Fontibón	27	52,9%	24	47,1%	51
Alcaldía Local de Kennedy	37	52,1%	34	47,9%	71
Alcaldía Local de Mártires	4	80,0%	1	20,0%	5
Alcaldía Local de Puente Aranda	18	69,2%	8	30,8%	26
Alcaldía Local de Rafael Uribe	43	39,4%	66	60,6%	109
Alcaldía Local de San Cristóbal	14	31,1%	31	68,9%	45
Alcaldía Local de Santa Fe	56	54,9%	46	45,1%	102
Alcaldía Local de Suba	22	36,7%	38	63,3%	60
Alcaldía Local de Sumapaz	13	86,7%	2	13,3%	15
Alcaldía Local de Teusaquillo	4	20,0%	16	80,0%	20
Alcaldía Local de Tunjuelito	112	60,2%	74	39,8%	186
Alcaldía Local de Usaquén	50	98,0%	1	2,0%	51
Alcaldía Local de Usme	54	41,5%	76	58,5%	130
Dependencias de Nivel Central	383	6,3%	5701	93,7%	6084
TOTAL	1011	13,7%	6379	86,3%	7390

Durante el mes de enero del 2026 las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **48.2%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de enero el **93.7%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **86.3%**.

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	19	57,6%	14	42,4%	33
Alcaldía Local de Candelaria	0	0,0%	9	100,0%	9
Alcaldía Local de Chapinero	0	0,0%	8	100,0%	8
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	0	0,0%	64	100,0%	64
Alcaldía Local de Engativá	24	40,7%	35	59,3%	59
Alcaldía Local de Fontibón	1	5,3%	18	94,7%	19
Alcaldía Local de Kennedy	8	17,4%	38	82,6%	46
Alcaldía Local de Mártires	2	25,0%	6	75,0%	8
Alcaldía Local de Puente Aranda	2	14,3%	12	85,7%	14
Alcaldía Local de Rafael Uribe	0	0,0%	29	100,0%	29
Alcaldía Local de San Cristóbal	0	0,0%	5	100,0%	5
Alcaldía Local de Santa Fe	3	7,5%	37	92,5%	40
Alcaldía Local de Suba	0	0,0%	45	100,0%	45
Alcaldía Local de Sumapaz	0	0,0%	2	100,0%	2
Alcaldía Local de Teusaquillo	1	7,1%	13	92,9%	14
Alcaldía Local de Tunjuelito	0	0,0%	44	100,0%	44
Alcaldía Local de Usaquén	17	41,5%	24	58,5%	41
Alcaldía Local de Usme	0	0,0%	35	100,0%	35
Dependencias de Nivel Central	117	13,8%	731	86,2%	848
TOTAL	194	14,0%	1188	86,0%	1382

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **1.382** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **86.0%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.188** respuestas efectiva.

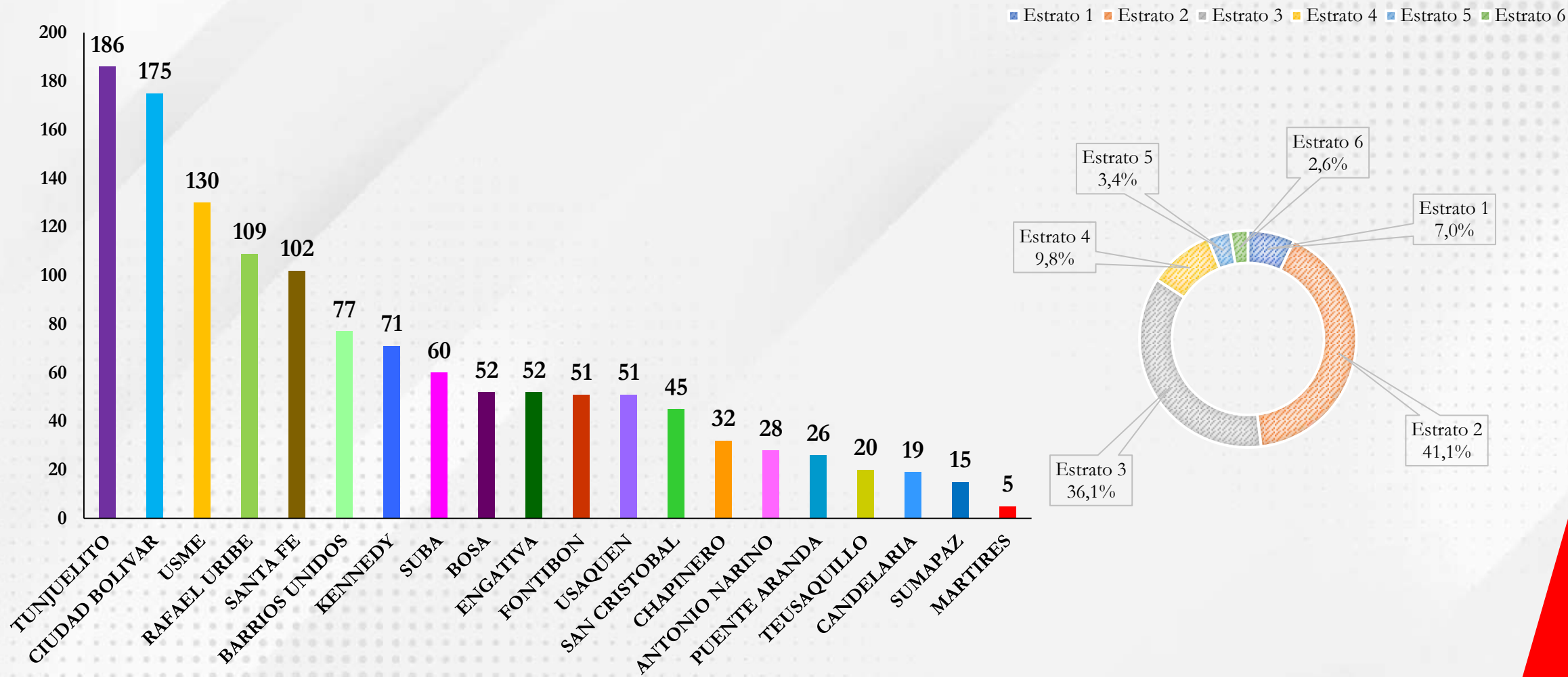
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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	-	-	10	16	18	-	-	-	-	-	-
Alcaldía Local de Barrios Unidos	-	-	11	7	-	-	12	-	-	-	-
Alcaldía Local de Bosa	-	-	15	11	19	-	-	-	-	-	-
Alcaldía Local de Candelaria	-	-	8	11	-	-	13	-	-	-	-
Alcaldía Local de Chapinero	9	-	7	10	9	7	9	-	-	-	9
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	-	-	7	11	8	-	-	-	-	-	-
Alcaldía Local de Engativá	-	-	18	21	20	-	42	-	-	-	-
Alcaldía Local de Fontibón	-	-	13	12	10	-	-	14	-	-	-
Alcaldía Local de Kennedy	12	-	15	16	16	18	-	18	-	9	12
Alcaldía Local de Mártires	-	-	15	18	-	-	-	-	-	-	-
Alcaldía Local de Puente Aranda	-	-	15	17	8	-	-	-	-	-	-
Alcaldía Local de Rafael Uribe	-	-	11	12	-	19	-	-	-	-	-
Alcaldía Local de San Cristóbal	-	-	8	9	9	-	-	-	-	-	-
Alcaldía Local de Santa Fe	-	-	11	15	-	-	-	-	-	-	-
Alcaldía Local de Suba	10	-	9	10	12	9	12	-	-	-	10
Alcaldía Local de Sumapaz	-	-	13	14	-	-	-	-	-	-	-
Alcaldía Local de Teusaquillo	-	-	10	10	10	14	-	-	-	-	-
Alcaldía Local de Tunjuelito	-	-	12	11	10	8	20	-	-	-	-
Alcaldía Local de Usaquén	-	-	16	16	-	-	-	-	-	-	-
Alcaldía Local de Usme	11	-	10	9	-	-	10	-	-	-	11
Dependencias de Nivel Central	9	-	15	16	11	-	14	-	39	-	9
Oficina Asuntos Disciplinarios	-	9	5	12	8	9	-	-	-	-	-
Oficina Atención a la Ciudadanía	1	2	2	2	2	1	1	1	1	-	1
TOTAL	6	3	6	5	3	3	10	6	11	9	6

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 enero del 2026, 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.

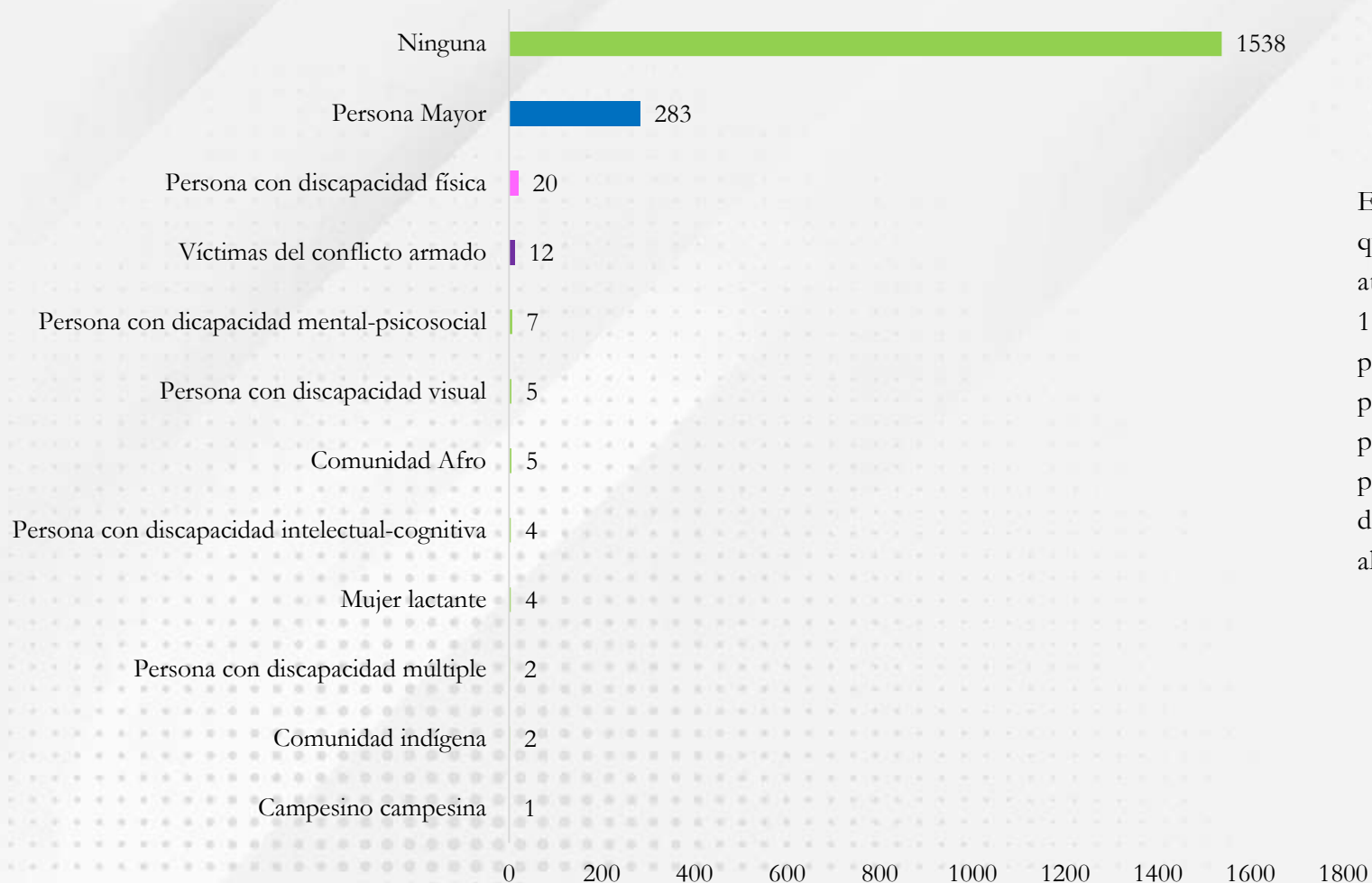
Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en la entidad para el mes analizado ha sido de 6 días, tiempo el cual cumple con los términos de respuesta.

PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD



En este aspecto se encuentra que el 41.1% se ubicó dentro del estrato 2, el 36.1% en el estrato 3, el 9.8% en el estrato 4 el 7.0% en el estrato 1, el 3.4% en el estrato 5 y el 2.6% 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: Tunjuelito, Ciudad Bolívar, Usme, Rafael Uribe Uribe, Santa fe y Barrios Unidos.

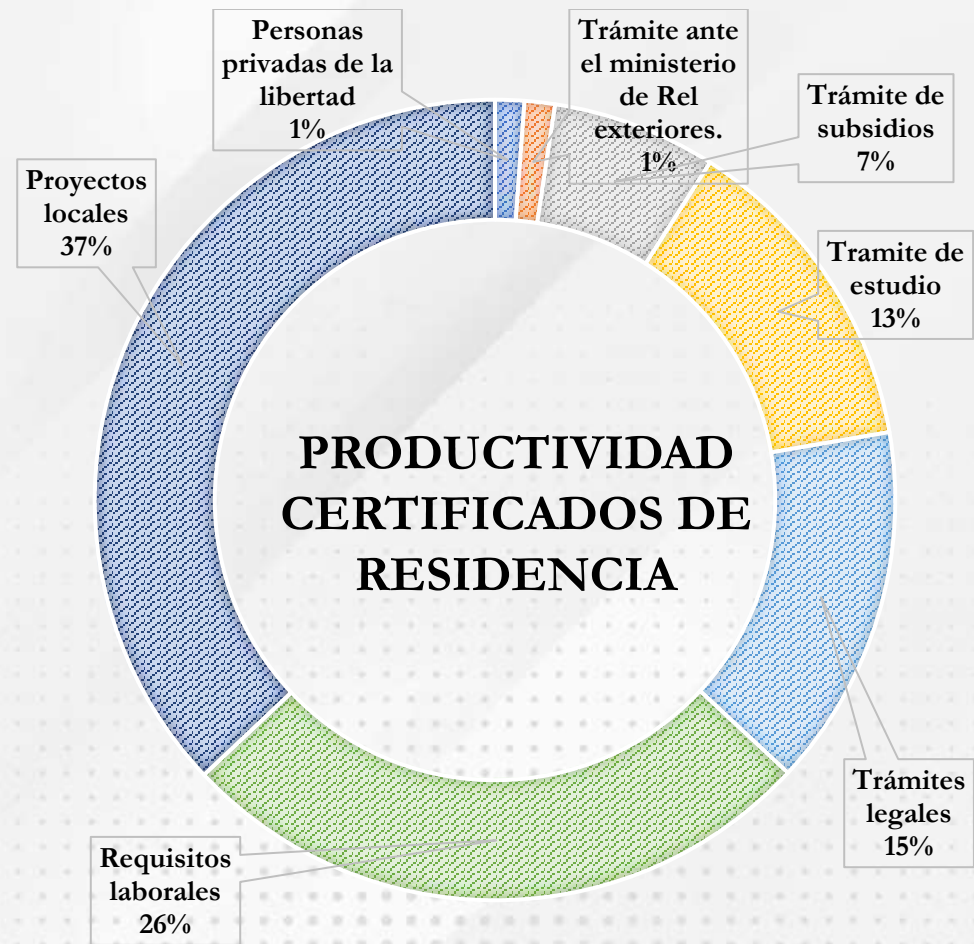
ATENCIONES POR GRUPO POBLACIONAL



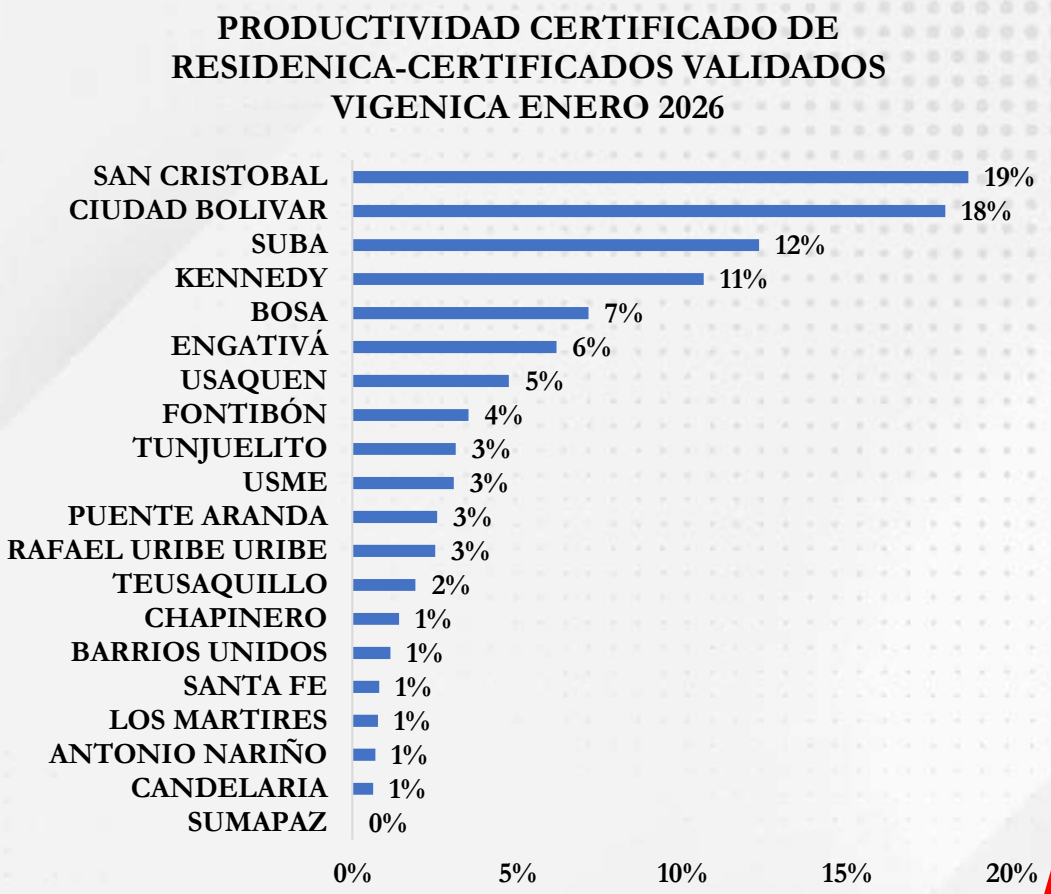
En este aspecto se encuentra que la mayoría de las personas que se identifican en algún grupo poblacional y fueron atendidas en el mes de enero en los puntos de la entidad, 1.538 no se registraron en ningún grupo poblacional, 283 personas se identifican como personas mayores, siguen las personas con discapacidad física con un total de 20 y las personas víctimas del conflicto armado con un total de 12 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



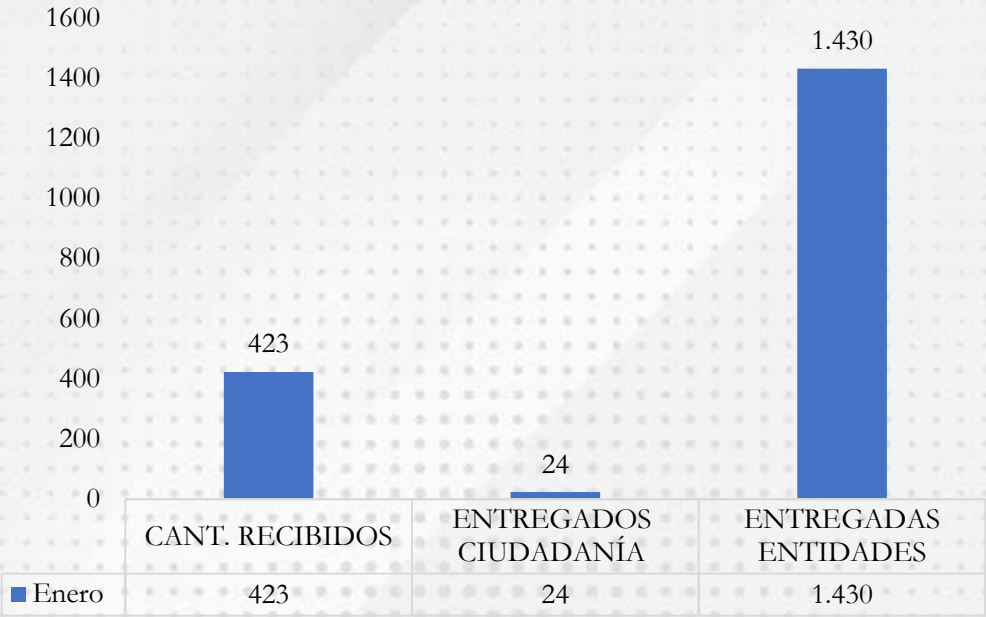
Para el mes de enero el mayor número de expedición de certificados se realizó para proyectos locales con una participación del 37% respecto al total, seguido de un 26% para Requisitos Laborales, el 15% para Trámites Legales, el 13% para Trámites de Estudio, 7% para Trámite de Subsidios el 1% para trámite 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: San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Suba; Kennedy, Bosa, Engativá y Usaquén las cuales expidieron un total de 4.201 certificaciones de los 5.407 certificados que se aprobaron en general.

DOCUMENTOS EXTRAVIADOS

MES	CANT. RECIBIDOS	ENTREGADOS CIUDADANÍA	ENTREGADAS ENTIDADES
Enero	423	24	1.430
TOTAL	423	24	1.430



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 enero del año 2026 se recibieron en la SDG 423 y se entregaron 24 documentos extraviados directamente al titular, adicionalmente se devolvieron a las entidades generadoras de dichos documentos la cantidad de 1.430.

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	98%	31	2	6	4,9	0,1	4,9
Barrios Unidos	100%	123	2	20	5,0	0,3	
Bosa	90%	34	11	1	4,5	0,1	
Chapinero	96%	28	2	0	4,8	0,1	
Ciudad Bolívar	90%	1	5	1	4,5	0,0	
Engativá	97%	51	5	0	4,8	0,1	
Fontibón	100%	14	2	0	5,0	0,0	
Kennedy	93%	71	12	2	4,7	0,2	
La Candelaria	100%	7	0	6	5,0	0,0	
Los Mártires	100%	14	0	0	5,0	0,0	
Puente Aranda	0%	0	0	0	0,0	0,0	
Rafael Uribe Uribe	99%	428	2	1	5,0	0,8	
San Cristóbal	98%	50	2	2	4,9	0,1	
Santa Fe	100%	1	0	0	5,0	0,0	
Suba	99%	176	3	0	5,0	0,3	
Sumapaz	98%	1	0	0	4,9	0,0	
Teusaquillo	99%	338	1	20	5,0	0,7	
Tunjuelito	98%	197	6	32	4,9	0,4	
Usaquén	95%	23	4	0	4,8	0,0	
Usme	100%	550	6	0	5,0	1,1	
Nivel Central	99%	6	0	116	5,0	0,2	
SuperCade 20 de Julio	100%	13	0	0	5,0	0,0	
SuperCade Américas	100%	11	0	0	5,0	0,0	
SuperCade Bosa	100%	31	0	0	5,0	0,1	
SuperCade CAD 30	99%	53	0	0	5,0	0,1	
SuperCade Engativa	100%	33	0	0	5,0	0,1	
SuperCade Manitas	95%	62	0	0	4,7	0,1	
SuperCade Suba	0%	1	1	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	2348	5,0	4,4	90%	4,9
Canal Virtual	66	3,8	0,1	3%	
Canal Telefónico	207	4,8	0,4	8%	
Total de Encuestas del mes			2.621	100%	

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en enero del año 2026 es de **4.7** al promediar la calificación de **4.6** de indicadores y la calificación de **4.9** por canal de atención, esto equivale al **95%** de percepción positiva del servicio.

GRACIAS

