

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

Febrero 2026

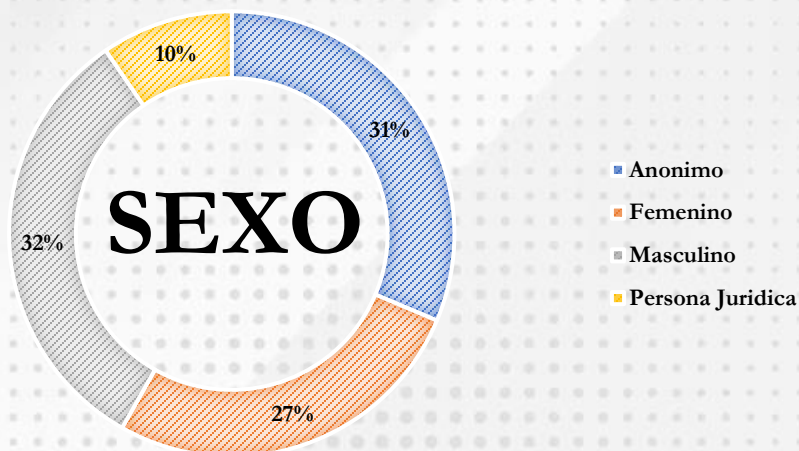
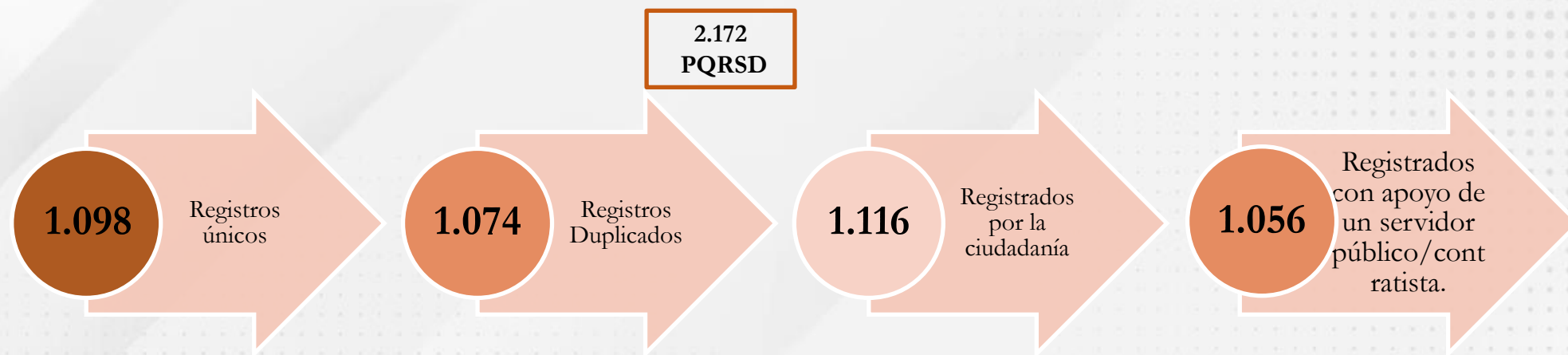


CONSIDERACIONES GENERALES

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.

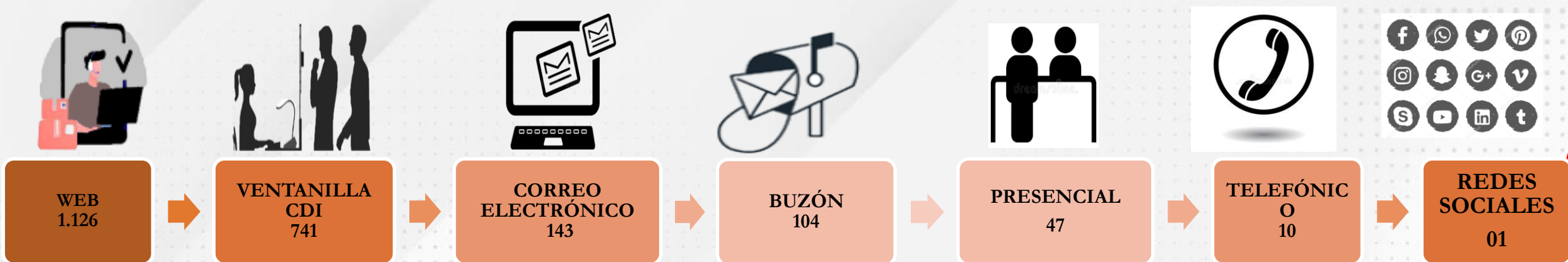
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de Requerimientos recibidos por la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de febrero de 2026.

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS



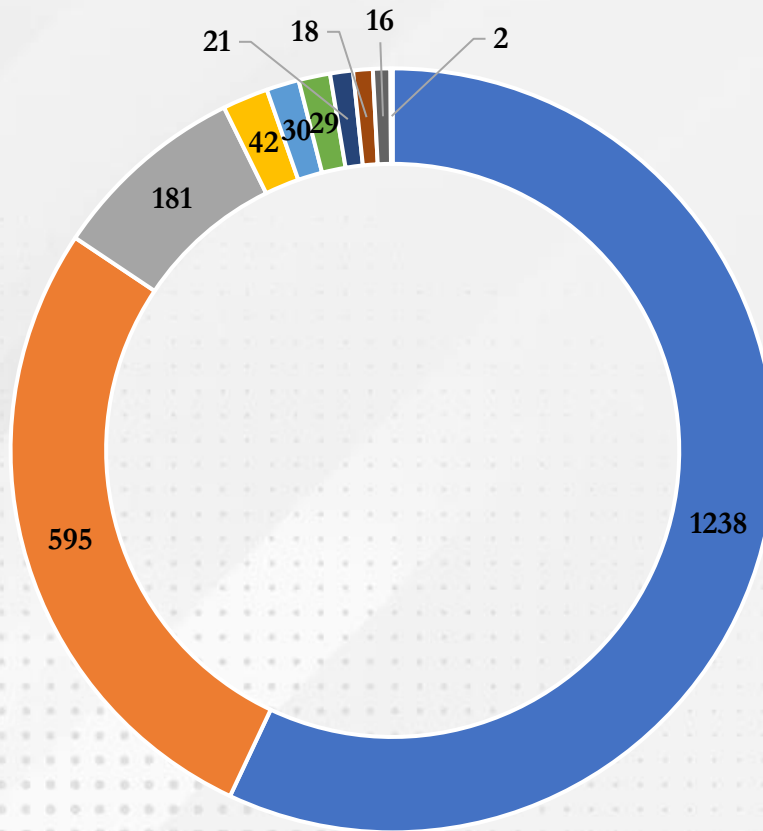
Del total de requerimientos registrados en el mes de febrero de la vigencia 2026, el 32% fue realizado por ciudadanos de sexo masculino, el 31% por ciudadanos anónimos, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos del sexo femenino con un porcentaje 27% y el 10% fueron solicitudes de requirente jurídico.

CANALES DE INTERACCIÓN



Para el mes de febrero del 2026 el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar solicitudes ciudadanas es el web Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, con 1.126 peticiones representando el 52% el segundo canal mas utilizado por los ciudadanos es el Escrito o la Ventanilla CDI con 741 representando el 34%; 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 desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno, en el tercer lugar, se encuentra que por el correo electrónico se registraron 143 peticiones representando el 7%.

TIPOLOGÍAS DE PETICIÓN



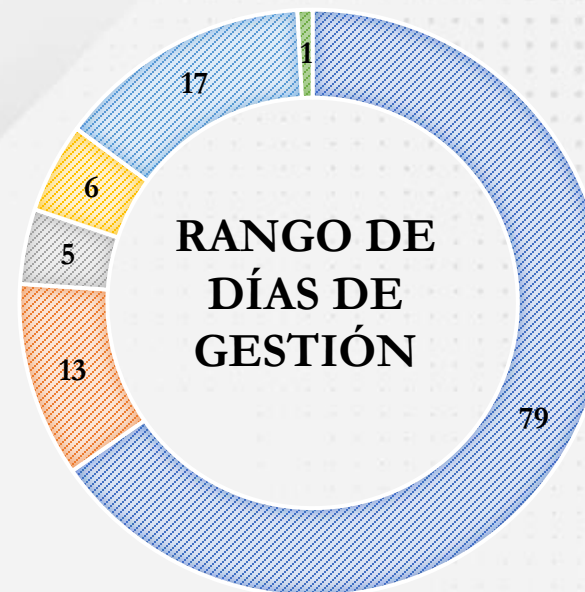
- DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
- DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
- QUEJA
- RECLAMO
- SOLICITUD DE COPIA
- SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION
- DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION
- CONSULTA
- FELICITACION
- SUGERENCIA

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 1.238 peticiones representando el 57% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 595 peticiones representando el 27%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de febrero del 2026, le sigue la queja con 181 peticiones representando el 8%

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



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

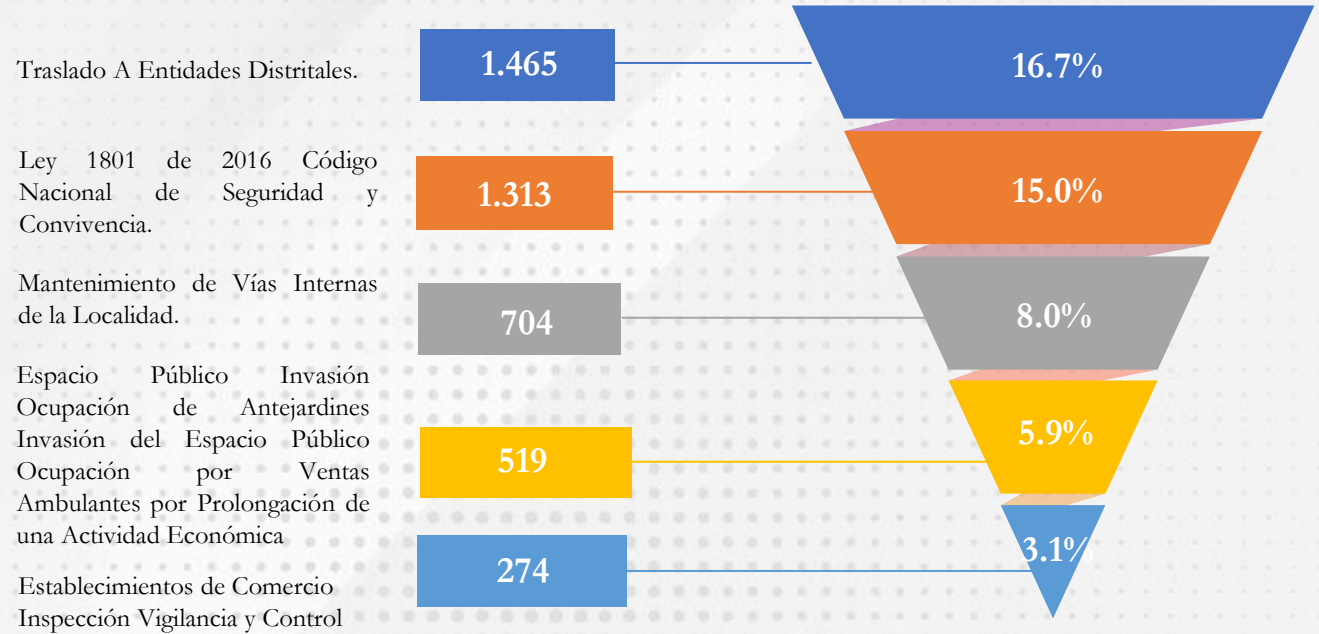


En el mes de febrero del año 2026 se registraron 121 solicitudes de información, de las cuales 14 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

Para el periodo analizado, se evidencia que se le dio respuesta a 30 peticiones de las 121 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

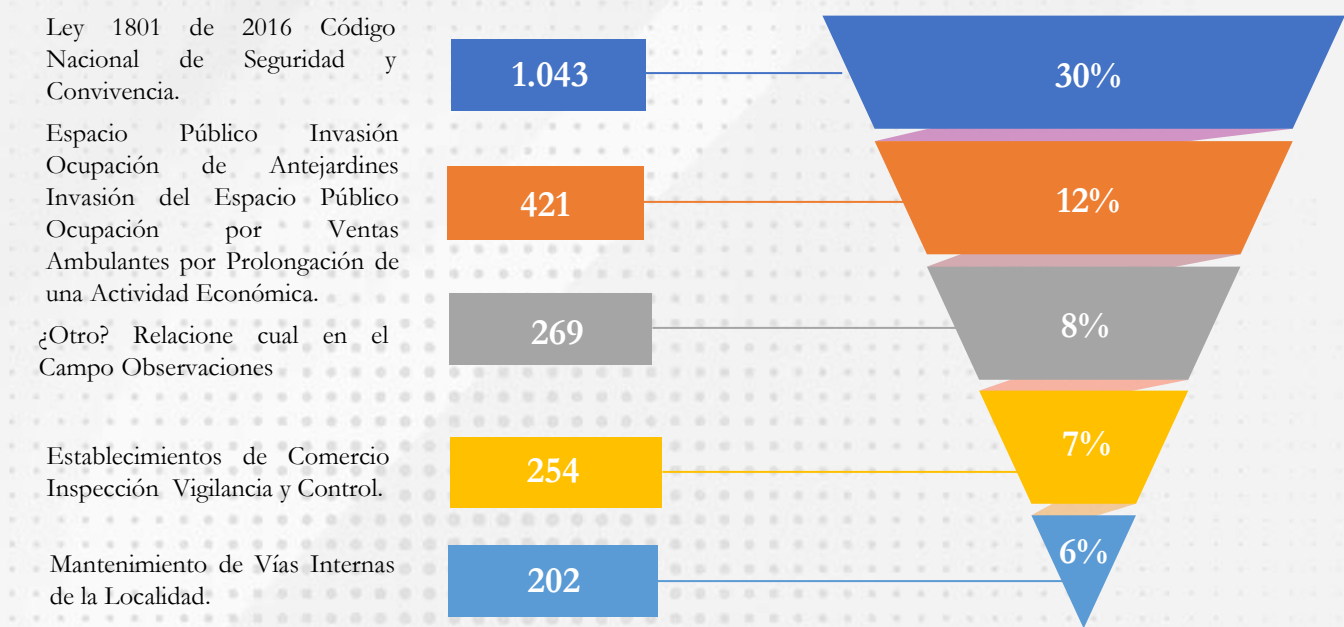
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Traslado a Entidades Distritales	1.465	16,7
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	1.313	15,0
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	704	8,0
Espacio Publico Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Publico Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	519	5,9
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	274	3,1
TOTAL 5 SUBTEMAS	4275	49
OTROS SUBTEMAS	4497	51
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	8772	100



El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado A Entidades Distritales*” con 1.465 peticiones en comparación con el subtema “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 1.313 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 704 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 519 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 274 peticiones.

SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	1043	30
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Publico Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	421	12
¿Otro? RelacioneCuál en el Campo Observaciones	269	8
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	254	7
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	202	6
TOTAL 5 SUBTEMAS	2189	63
OTROS SUBTEMAS	1307	37
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 1.043 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 421 peticiones; luego se encuentra el subtema “¿Otro? Relacione cual en el Campo Observaciones” con 269 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 254 las peticiones relacionadas con “Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control” y finalmente el subtema “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad” que cuenta con 202 peticiones.

TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el mes de febrero 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 8.4% a la “*Secretaria Distrital De Movilidad*”, el 8.1% a la “*Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia*”, el 7.9% a la “*Secretaria Distrital de Integración Social*”, el 7.8 a la “*UAESP*” y el 6.7% “*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	56
TOTAL	56

En el mes de febrero se respondieron 56 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	18	60,0%	12	40,0%	30
Alcaldía Local de Barrios Unidos	11	33,3%	22	66,7%	33
Alcaldía Local de Bosa	49	68,1%	23	31,9%	72
Alcaldía Local de Candelaria	14	23,0%	47	77,0%	61
Alcaldía Local de Chapinero	29	67,4%	14	32,6%	43
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	21	34,4%	40	65,6%	61
Alcaldía Local de Engativá	52	62,7%	31	37,3%	83
Alcaldía Local de Fontibón	27	32,9%	55	67,1%	82
Alcaldía Local de Kennedy	71	55,0%	58	45,0%	129
Alcaldía Local de Mártires	8	61,5%	5	38,5%	13
Alcaldía Local de Puente Aranda	21	65,6%	11	34,4%	32
Alcaldía Local de Rafael Uribe	15	30,0%	35	70,0%	50
Alcaldía Local de San Cristóbal	16	21,3%	59	78,7%	75
Alcaldía Local de Santa Fe	18	36,7%	31	63,3%	49
Alcaldía Local de Suba	64	61,5%	40	38,5%	104
Alcaldía Local de Sumapaz	6	46,2%	7	53,8%	13
Alcaldía Local de Teusaquillo	24	66,7%	12	33,3%	36
Alcaldía Local de Tunjuelito	19	32,8%	39	67,2%	58
Alcaldía Local de Usaquén	33	43,4%	43	56,6%	76
Alcaldía Local de Usme	55	64,0%	31	36,0%	86
Dependencias de Nivel Central	616	9,0%	6247	91,0%	6863
TOTAL	1187	14,7%	6862	85,3%	8049

Durante el mes de febrero del 2026 las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **51.7%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de febrero el **91.0%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **85.3%**.

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%	15	100,0%	15
Alcaldía Local de Barrios Unidos	0	0,0%	14	100,0%	14
Alcaldía Local de Bosa	12	18,5%	53	81,5%	65
Alcaldía Local de Candelaria	0	0,0%	2	100,0%	2
Alcaldía Local de Chapinero	4	28,6%	10	71,4%	14
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	1	1,7%	59	98,3%	60
Alcaldía Local de Engativá	9	11,1%	72	88,9%	81
Alcaldía Local de Fontibón	0	0,0%	31	100,0%	31
Alcaldía Local de Kennedy	1	1,9%	51	98,1%	52
Alcaldía Local de Mártires	0	0,0%	6	100,0%	6
Alcaldía Local de Puente Aranda	0	0,0%	23	100,0%	23
Alcaldía Local de Rafael Uribe	1	2,3%	43	97,7%	44
Alcaldía Local de San Cristóbal	0	0,0%	19	100,0%	19
Alcaldía Local de Santa Fe	3	4,9%	58	95,1%	61
Alcaldía Local de Suba	3	9,7%	28	90,3%	31
Alcaldía Local de Sumapaz	0	0,0%	15	100,0%	15
Alcaldía Local de Teusaquillo	0	0,0%	5	100,0%	5
Alcaldía Local de Tunjuelito	0	0,0%	113	100,0%	113
Alcaldía Local de Usaquén	2	2,7%	73	97,3%	75
Alcaldía Local de Usme	2	3,4%	57	96,6%	59
Dependencias de Nivel Central	155	14,1%	945	85,9%	1100
TOTAL	193	10,2%	1692	89,8%	1885

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **1.885** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **89.8%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.692** respuestas efectiva.

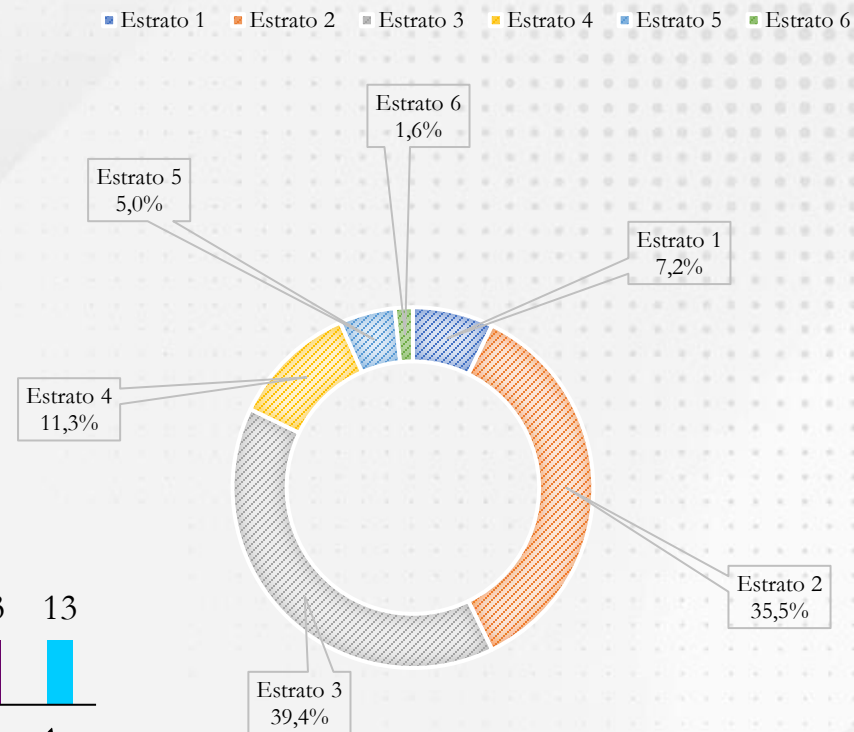
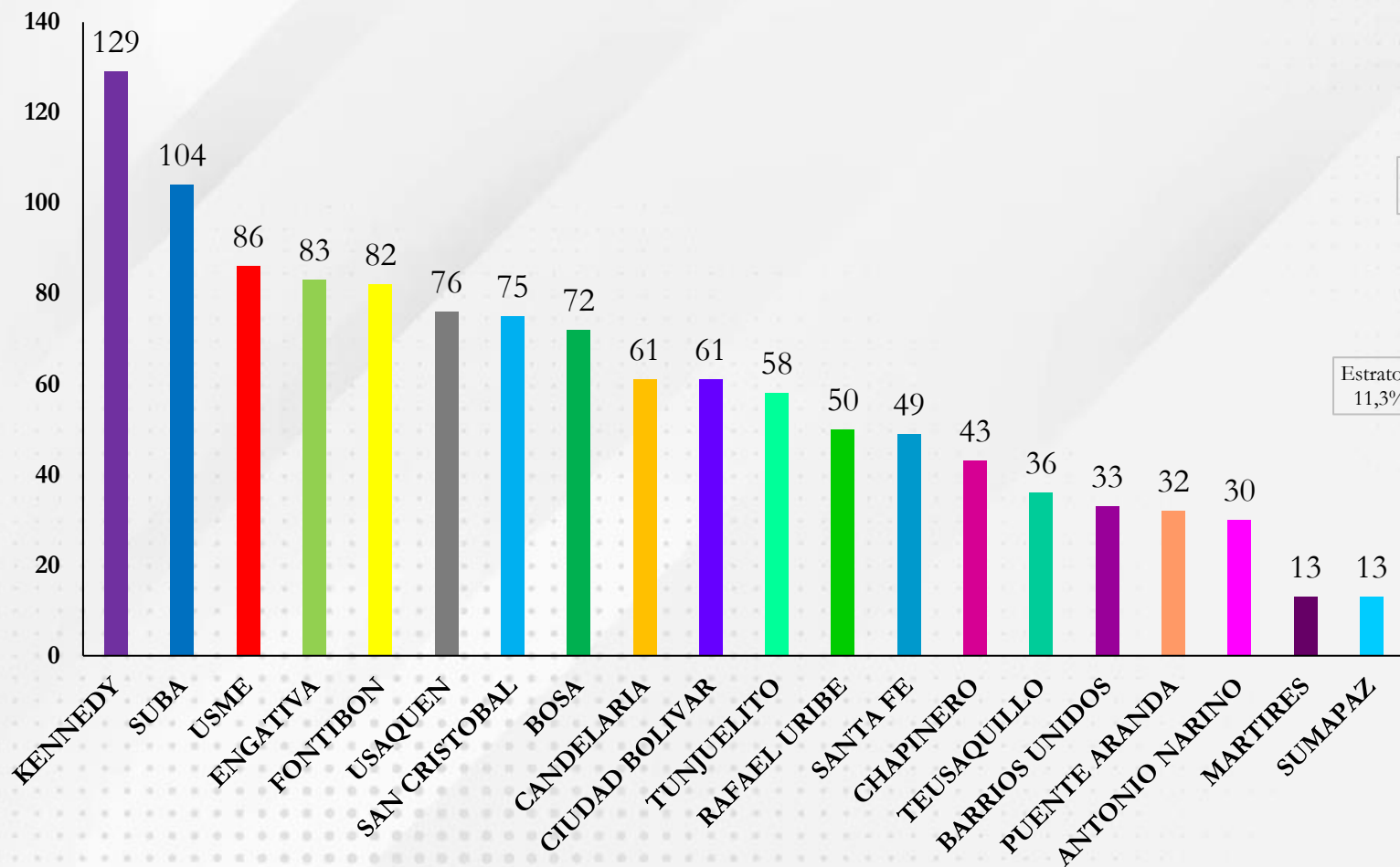
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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	-	-	13	14	16	-	-	-	3	-	13
Alcaldía Local de Barrios Unidos	-	-	8	12	-	-	-	-	-	-	9
Alcaldía Local de Bosa	35	36	22	22	30	-	22	-	-	-	22
Alcaldía Local de Candelaria	-	-	10	4	-	-	-	-	-	-	9
Alcaldía Local de Chapinero	13	-	13	11	18	17	11	-	-	-	13
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	13	-	11	7	8	9	-	6	12	11	10
Alcaldía Local de Engativá	46	-	22	28	29	16	17	-	16	13	23
Alcaldía Local de Fontibón	-	-	12	13	-	5	14	13	-	-	12
Alcaldía Local de Kennedy	17	7	13	15	11	-	-	-	13	-	14
Alcaldía Local de Mártires	-	25	17	21	-	22	-	-	-	-	19
Alcaldía Local de Puente Aranda	-	-	10	13	-	11	-	-	-	-	11
Alcaldía Local de Rafael Uribe	-	-	13	13	15	-	-	7	-	-	13
Alcaldía Local de San Cristóbal	-	-	10	9	14	13	-	-	7	11	10
Alcaldía Local de Santa Fe	-	-	15	14	-	-	-	-	16	-	15
Alcaldía Local de Suba	15	-	10	13	13	-	10	18	-	-	11
Alcaldía Local de Sumapaz	5	-	11	8	12	-	-	-	4	-	10
Alcaldía Local de Teusaquillo	-	-	9	8	-	-	-	-	14	-	9
Alcaldía Local de Tunjuelito	-	-	14	15	-	15	9	10	-	-	13
Alcaldía Local de Usaquén	27	-	16	16	19	-	-	-	8	-	16
Alcaldía Local de Usme	17	-	13	12	15	-	12	-	13	-	13
Dependencias de Nivel Central	21	-	17	15	11	-	10	7	17	-	16
Oficina Asuntos Disciplinarios	-	9	6	7	6	-	-	-	-	-	6
Oficina Atención a la Ciudadanía	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2
TOTAL	14	5	7	5	3	5	8	9	8	8	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 febrero 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.

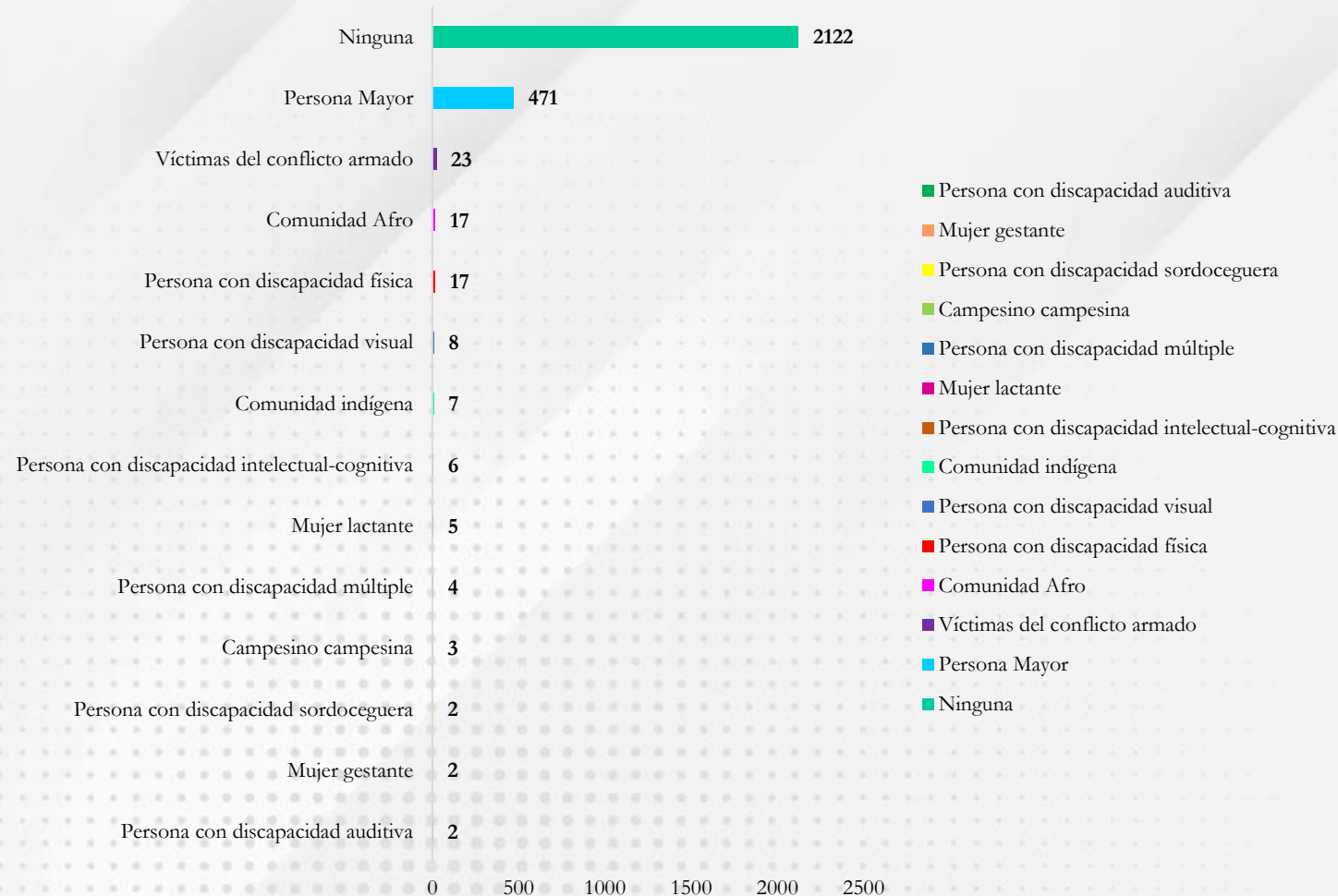
Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en la entidad para el mes analizado ha sido de 6 días, tiempo el cual cumple con los términos de respuesta.

PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD



En este aspecto se encuentra que el 39.4% se ubicó dentro del estrato 3, el 35.5% en el estrato 2, el 11.3% en el estrato 4 el 7.2% en el estrato 1, el 5.0% 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: Kennedy, Suba, Usme, Engativá, Fontibón y Usaquén.

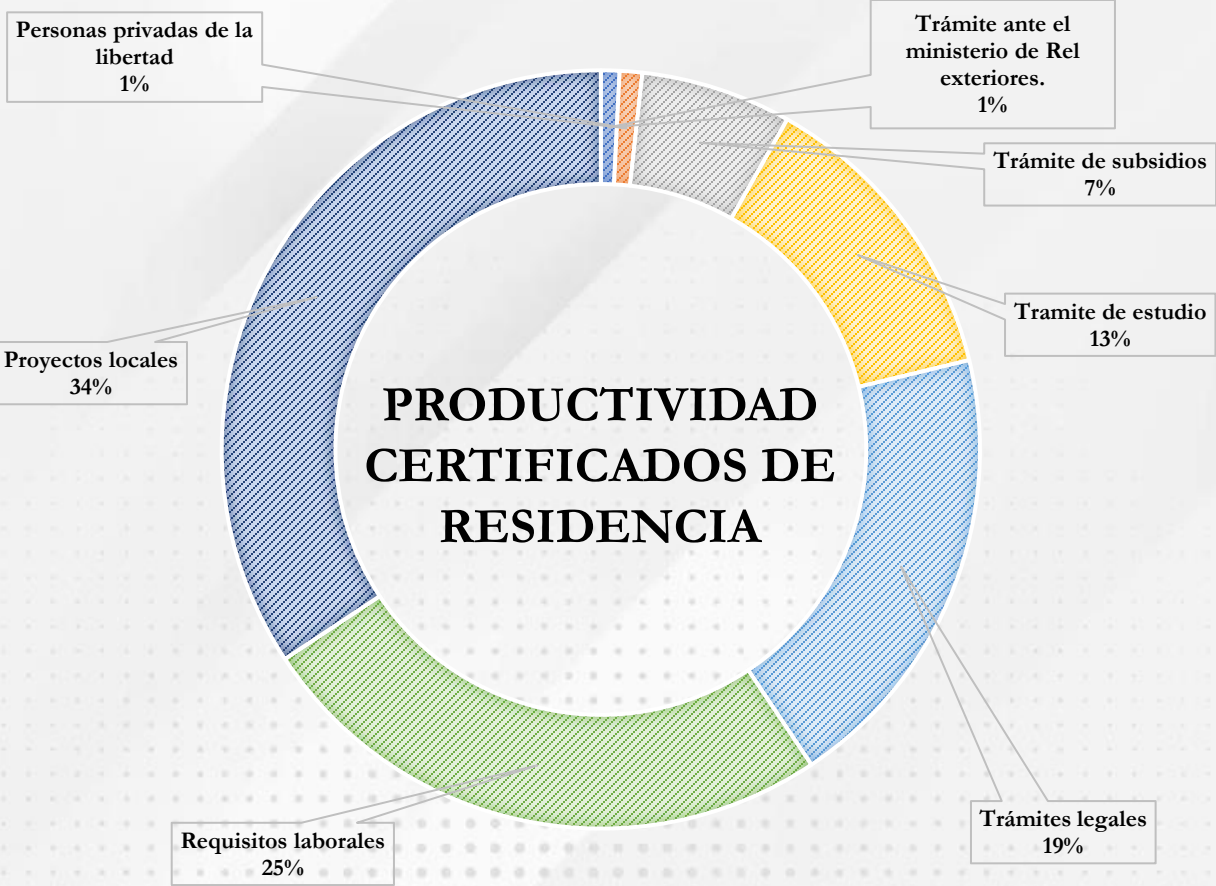
ATENCIONES POR GRUPO POBLACIONAL



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 febrero en los puntos de la entidad, 2.122 no se registraron en ningún grupo poblacional, 471 personas se identifican como personas mayores, siguen las personas víctimas del conflicto armado con un total de 23 y las personas de la comunidad Afro con un total de 17 personas atendidas, siendo estos los 3 grupos poblacionales de ciudadanos que mas se acercan a los puntos de atención al ciudadano de la Secretaría de Gobierno.

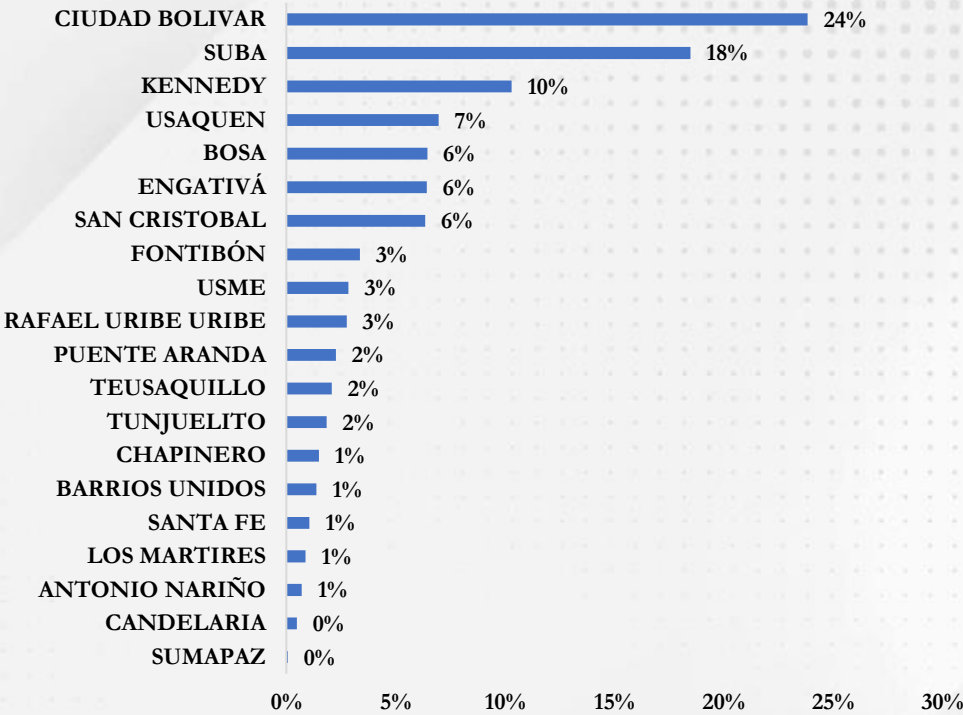
OTROS REQUERIMIENTOS GESTIONADOS

CERTIFICADO DE RESIDENCIA



Para el mes de febrero el mayor número de expedición de certificados se realizó para proyectos locales con una participación del 34% respecto al total, seguido de un 25% para Requisitos Laborales, el 19% para Tramites Legales, el 13% para Tramites de Estudio, 7% para Trámite de Subsidios el 1% para tramite ante el ministerio de relaciones exteriores y finalmente el 1% para Trámites para Personas Privadas de la Libertad.

PRODUCTIVIDAD CERTIFICADO DE RESIDENCIA-CERTIFICADOS VALIDADOS VIGENCIA FEBRERO 2026



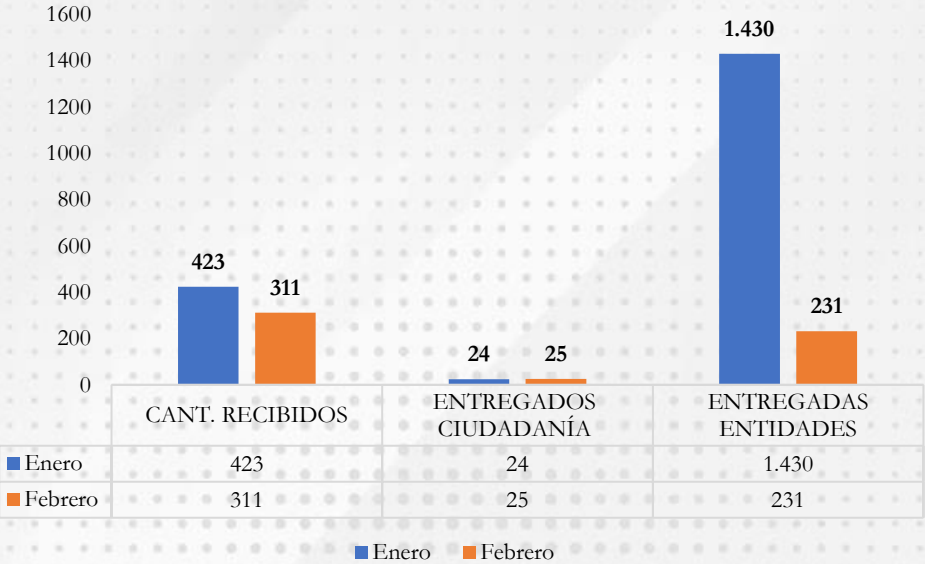
Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Ciudad Bolívar, Suba, Kennedy, Usaquén, Bosa, Engativá y San Cristóbal las cuales expidieron un total de 6.066 certificaciones de los 7.714certificados que se aprobaron en general.

DOCUMENTOS EXTRAVIADOS

MES	CANT. RECIBIDOS	ENTREGADOS CIUDADANÍA	ENTREGADAS ENTIDADES
Enero	423	24	1.430
Febrero	311	25	231
TOTAL	734	49	1.661

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 febrero del año 2026 se recibieron en la SDG 311 y se entregaron 25 documentos extraviados directamente al titular, adicionalmente se devolvieron a las entidades generadoras de dichos documentos la cantidad de 231.



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	80%	0	1	0	4,0	0,0	4,9
Barrios Unidos	100%	54	1	27	5,0	0,2	
Bosa	99%	91	9	2	4,9	0,2	
Chapinero	94%	28	3	0	4,7	0,1	
Ciudad Bolívar	94%	156	35	0	4,7	0,3	
Engativá	98%	65	5	0	4,9	0,1	
Fontibón	99%	40	5	0	4,9	0,1	
Kennedy	94%	41	16	0	4,7	0,1	
La Candelaria	100%	43	1	6	5,0	0,1	
Los Mártires	100%	14	1	0	5,0	0,0	
Puente Aranda	99%	72	3	0	5,0	0,1	
Rafael Uribe Uribe	98%	85	2	0	4,9	0,2	
San Cristóbal	96%	72	7	0	4,8	0,1	
Santa Fe	97%	33	4	0	4,8	0,1	
Suba	99%	455	21	1	5,0	0,9	
Sumapaz	100%	0	0	0	5,0	0,0	
Teusaquillo	97%	178	3	39	4,9	0,4	
Tunjuelito	100%	298	2	24	5,0	0,6	
Usaquén	94%	53	12	0	4,7	0,1	
Usme	99%	305	4	21	5,0	0,6	
Nivel Central	97%	19	1	134	4,9	0,3	
SuperCade 20 de Julio	92%	27	0	0	4,6	0,0	
SuperCade Américas	100%	19	1	0	5,0	0,0	
SuperCade Bosa	100%	30	0	0	5,0	0,1	
SuperCade CAD 30	100%	5	0	0	5,0	0,0	
SuperCade Engativa	100%	11	1	0	5,0	0,0	
SuperCade Manitas	100%	94	0	0	5,0	0,2	
SuperCade Suba	67%	0	2	0	3,3	0,0	

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

LUGAR	NÚMERO DE ENCUESTAS	CALIFICACIÓN OBTENIDA	CALIFICACIÓN PROPORCIONAL	PORCENTAJE DEL TOTAL	PUNTAJE TOTAL ENTIDAD
Canal Presencial	2288	5,0	4,2	85%	4,9
Canal Virtual	140	4,0	0,2	5%	
Canal Telefónico	254	4,9	0,5	9%	
Total de Encuestas del mes			2.682	100%	

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en febrero del año 2026 es de **4.8** 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

