

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

Julio 2026

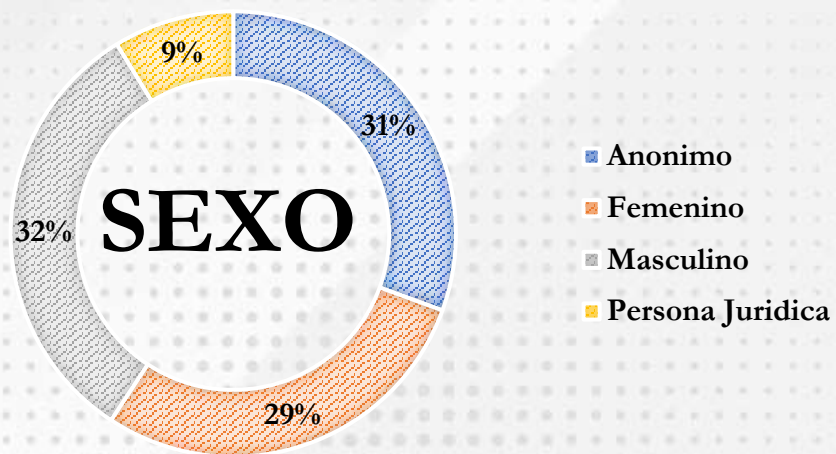
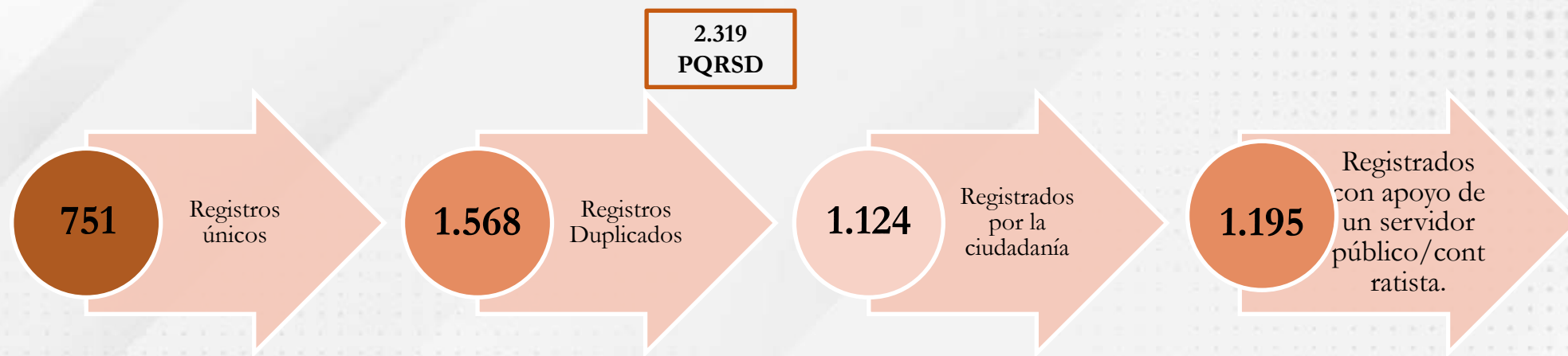


CONSIDERACIONES GENERALES

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 PQRSDF del periodo, obtenida directamente del Sistema Distrital para la 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 para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha; es decir, todo lo tramitado por la entidad tiene registro en el Bogotá te escucha, correspondiente al cumplimiento 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 a través de Bogotá te Escucha, que se atienden por cada dependencia y tipo de petición.
9. El conteo de las peticiones trasladadas, corresponde al número de 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.

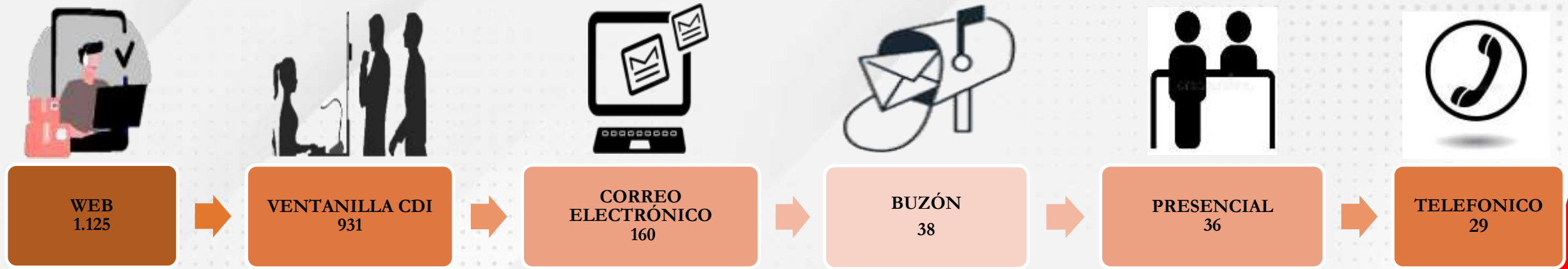
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de Requerimientos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

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS



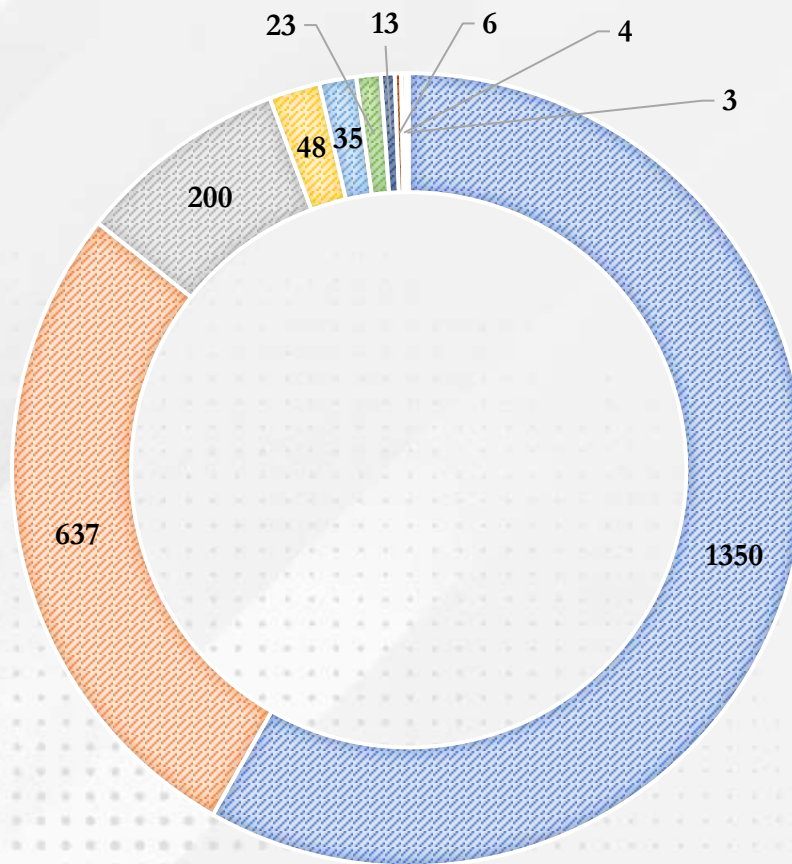
Del total de requerimientos registrados en el mes de julio de la vigencia 2026, el 32% fue realizado por ciudadanos de sexo masculino, el 31% por ciudadanos anónimo. Adicionalmente, hubo solicitudes de ciudadanos del sexo femenino con un porcentaje 29% y el 9% fueron solicitudes cuyos requirentes fueron personas jurídicas.

CANALES DE INTERACCIÓN



Para el mes de julio del 2026 el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar solicitudes ciudadanas es el web, Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con 1.125 peticiones representando el 49%. El segundo canal mas utilizado por los ciudadanos es el escrito o la Ventanilla CDI con 931 representando el 40%; es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 20 puntos de radicación en Alcaldías Locales y uno 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 160 peticiones representando el 7% del total de peticiones registradas.

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
- CONSULTA
- SOLICITUD DE COPIA
- FELICITACION
- SUGERENCIA

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 1.350 peticiones representando el 58% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 637 peticiones representando el 27%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de julio del 2026, le sigue la queja con 200 peticiones representando el 9%

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



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

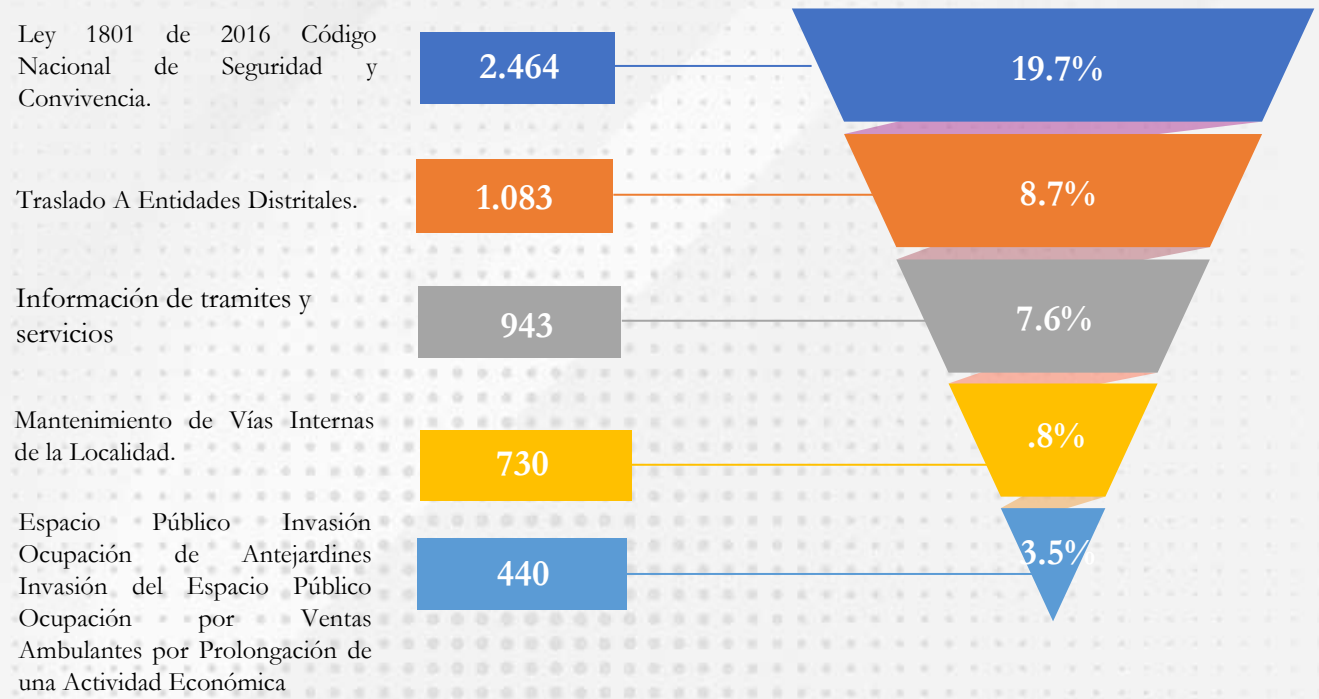


En el mes de julio del año 2026 se registraron 141 solicitudes de información, de las cuales 22 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

Para el periodo analizado, se evidencia que se le dio respuesta a 51 peticiones de las 141 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	2464	19,7
Traslado a entidades distritales	1083	8,7
Información de tramites y servicios	943	7,6
Mantenimiento de vías internas de la localidad	730	5,8
Espacio publico invasión ocupación de antejardines invasión del espacio publico ocupación por ventas ambulantes por prolongación de una actividad económica	440	3,5
TOTAL 5 SUBTEMAS	5660	45
OTROS SUBTEMAS	6822	55
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	12482	100

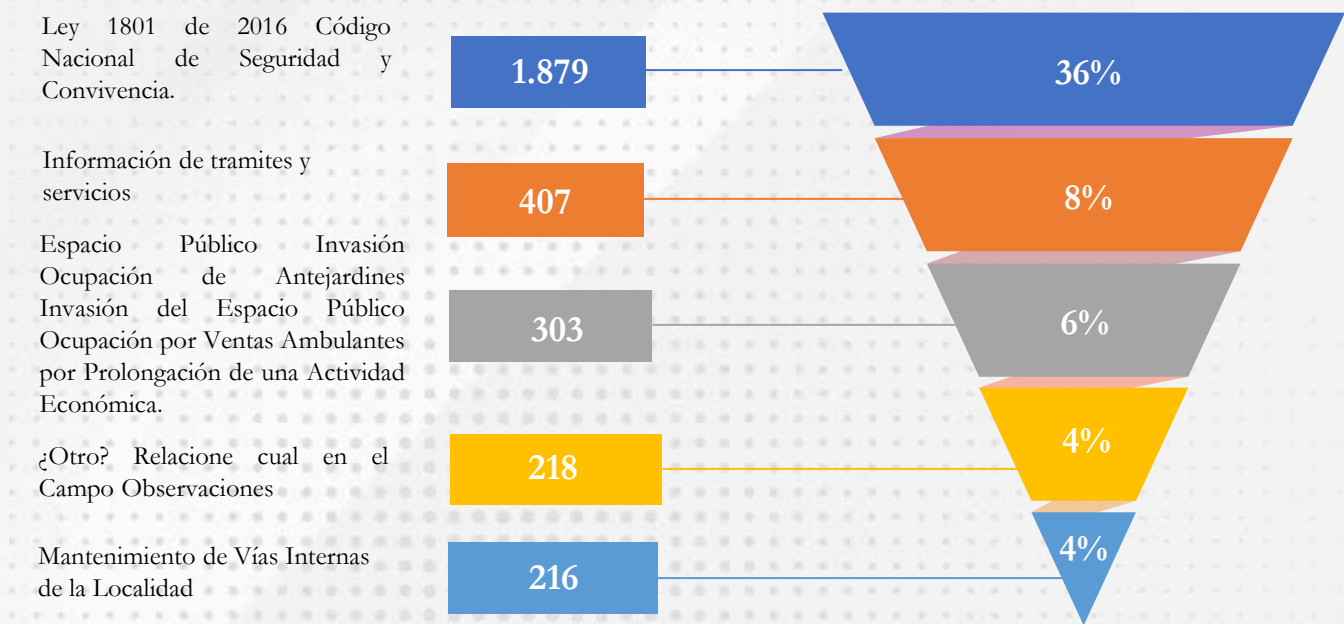


El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 2.464 peticiones en comparación con el subtema “*Traslado a Entidades Distritales*” con 1.083 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Información de tramites y servicios*” con 943 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 730 las peticiones relacionadas con “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” y finalmente el subtema “*Espacio publico invasión ocupación de antejardines invasión del espacio publico ocupación por ventas ambulantes por prolongación de una actividad económica*” que cuenta con 440 peticiones.

SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia	1879	36
Información de tramites y servicios	407	8
Espacio publico invasión ocupación de antejardines invasion del espacio publico ocupación por ventas ambulantes por prolongación de una actividad económica	303	6
¿Otro? relacione cual en el campo observaciones	218	4
Mantenimiento de vías internas de la localidad	216	4
TOTAL 5 SUBTEMAS	3023	58
OTROS SUBTEMAS	2200	42
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	5223	100

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” con 1.879 peticiones en comparación con el subtema “Información de tramites y servicios” con 407 peticiones; luego se encuentra el subtema “Espacio publico invasión ocupación de antejardines invasion del espacio publico ocupación por ventas ambulantes por prolongación de una actividad económica” con 303 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 218 las peticiones relacionadas con “¿Otro? Relacione cual en el Campo Observaciones” y finalmente el subtema “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad” que cuenta con 216 peticiones.



TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el mes de julio se trasladó el 100% del total de las peticiones recibidas que no eran competencia de la SDG, a otras entidades por no competencia. Las entidades con mayor número de peticiones a quienes se realizó traslados fueron: Con un 13% a la “*Secretaria Distrital De Movilidad*”, el 8% a la “*Secretaria Distrital De Integración Social*”, el 8% a la “*Secretaria Distrital De Seguridad Convivencia Y Justicia*”, el 7% a la “*IDU*” y el 7% “*Unidad Administrativa Especial De Rehabilitacion Y Mantenimiento Vial - 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	86
TOTAL	86

En el mes de julio se respondieron 86 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	13	56,5%	10	43,5%	23
Alcaldía Local de Barrios Unidos	24	64,9%	13	35,1%	37
Alcaldía Local de Bosa	49	45,0%	60	55,0%	109
Alcaldía Local de Candelaria	14	53,8%	12	46,2%	26
Alcaldía Local de Chapinero	32	74,4%	11	25,6%	43
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	23	34,8%	43	65,2%	66
Alcaldía Local de Engativá	70	69,3%	31	30,7%	101
Alcaldía Local de Fontibón	30	49,2%	31	50,8%	61
Alcaldía Local de Kennedy	72	61,5%	45	38,5%	117
Alcaldía Local de Mártires	8	42,1%	11	57,9%	19
Alcaldía Local de Puente Aranda	11	30,6%	25	69,4%	36
Alcaldía Local de Rafael Uribe	33	46,5%	38	53,5%	71
Alcaldía Local de San Cristóbal	71	25,0%	213	75,0%	284
Alcaldía Local de Santa Fe	23	24,2%	72	75,8%	95
Alcaldía Local de Suba	46	34,1%	89	65,9%	135
Alcaldía Local de Sumapaz	4	57,1%	3	42,9%	7
Alcaldía Local de Teusaquillo	18	48,6%	19	51,4%	37
Alcaldía Local de Tunjuelito	45	51,7%	42	48,3%	87
Alcaldía Local de Usaquén	48	57,1%	36	42,9%	84
Alcaldía Local de Usme	66	41,3%	94	58,8%	160
Dependencias de Nivel Central	421	5,1%	7892	94,9%	8313
TOTAL	1121	11,3%	8790	88,7%	9911

Durante el mes de julio del 2026 las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **51.6%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de julio el **94.9%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **88.7%**.

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ANTERIOR

DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	7	21,9%	25	78,1%	32
Alcaldía Local de Barrios Unidos	0	0,0%	15	100,0%	15
Alcaldía Local de Bosa	2	4,3%	44	95,7%	46
Alcaldía Local de Candelaria	0	0,0%	17	100,0%	17
Alcaldía Local de Chapinero	7	13,7%	44	86,3%	51
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	0	0,0%	20	100,0%	20
Alcaldía Local de Engativá	3	7,0%	40	93,0%	43
Alcaldía Local de Fontibón	2	4,4%	43	95,6%	45
Alcaldía Local de Kennedy	9	13,6%	57	86,4%	66
Alcaldía Local de Mártires	2	15,4%	11	84,6%	13
Alcaldía Local de Puente Aranda	1	4,3%	22	95,7%	23
Alcaldía Local de Rafael Uribe	0	0,0%	25	100,0%	25
Alcaldía Local de San Cristóbal	1	3,0%	32	97,0%	33
Alcaldía Local de Santa Fe	0	0,0%	16	100,0%	16
Alcaldía Local de Suba	1	1,4%	72	98,6%	73
Alcaldía Local de Sumapaz	0	0,0%	4	100,0%	4
Alcaldía Local de Teusaquillo	0	0,0%	14	100,0%	14
Alcaldía Local de Tunjuelito	2	4,9%	39	95,1%	41
Alcaldía Local de Usaquén	1	2,4%	41	97,6%	42
Alcaldía Local de Usme	0	0,0%	104	100,0%	104
Dependencias de Nivel Central	139	7,5%	1709	92,5%	1848
TOTAL	177	6,9%	2394	93,1%	2571

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **2.571** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **93.1%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **2.394** respuestas efectiva.

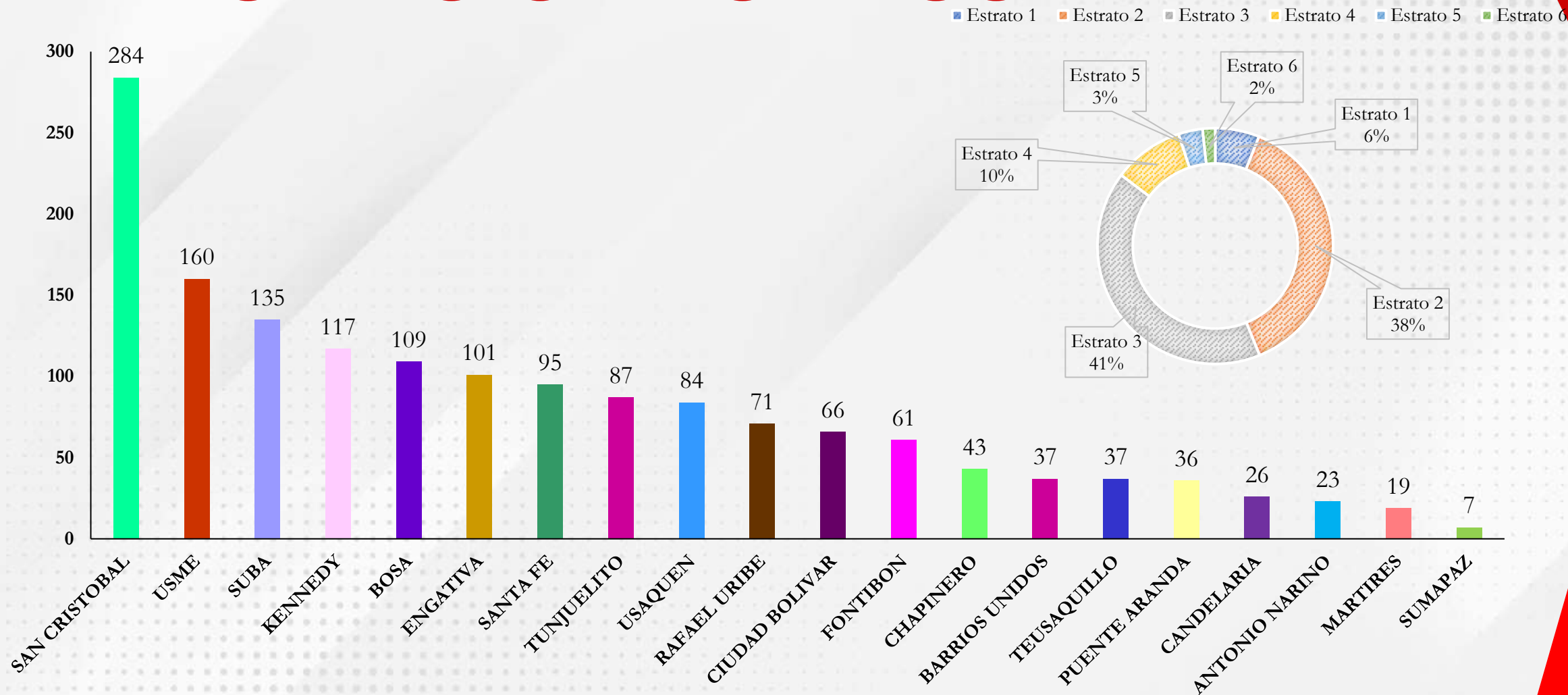
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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	6	-	24	31	22	-	12	-	-	-	23
Alcaldía Local de Barrios Unidos	-	-	14	13	-	-	-	-	-	-	14
Alcaldía Local de Bosa	-	-	12	15	13	10	16	-	30	-	13
Alcaldía Local de Candelaria	-	-	10	-	-	-	-	-	-	15	11
Alcaldía Local de Chapinero	-	-	15	20	26	9	15	-	-	-	17
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	16	-	7	13	8	-	-	11	-	-	9
Alcaldía Local de Engativá	6	-	11	10	-	14	-	-	-	8	10
Alcaldía Local de Fontibón	11	-	14	14	13	14	8	-	-	18	14
Alcaldía Local de Kennedy	10	14	15	15	18	-	9	-	-	-	15
Alcaldía Local de Mártires	-	-	11	14	-	5	9	-	-	-	11
Alcaldía Local de Puente Aranda	11	-	10	10	-	8	-	-	-	-	10
Alcaldía Local de Rafael Uribe	-	-	10	10	6	8	9	-	-	-	10
Alcaldía Local de San Cristóbal	-	12	7	6	-	11	11	-	-	-	7
Alcaldía Local de Santa Fe	8	-	6	6	11	-	-	-	-	-	6
Alcaldía Local de Suba	-	-	9	12	16	6	7	-	-	-	10
Alcaldía Local de Sumapaz	9	-	13	-	-	-	-	-	-	-	12
Alcaldía Local de Teusaquillo	-	13	10	11	7	-	-	-	-	-	10
Alcaldía Local de Tunjuelito	-	-	11	14	-	-	6	-	-	14	11
Alcaldía Local de Usaquén	-	14	11	12	13	12	7	-	-	-	12
Alcaldía Local de Usme	3	-	9	9	10	12	9	-	-	-	9
Dependencias de Nivel Central	17	12	14	14	13	19	10	-	-	-	14
Oficina Asuntos Disciplinarios	-	10	12	11	11	-	-	-	-	-	11
Oficina Atención a la Ciudadanía	5	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
TOTAL	7	6	5	4	2	2	6	3	7	10	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 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.

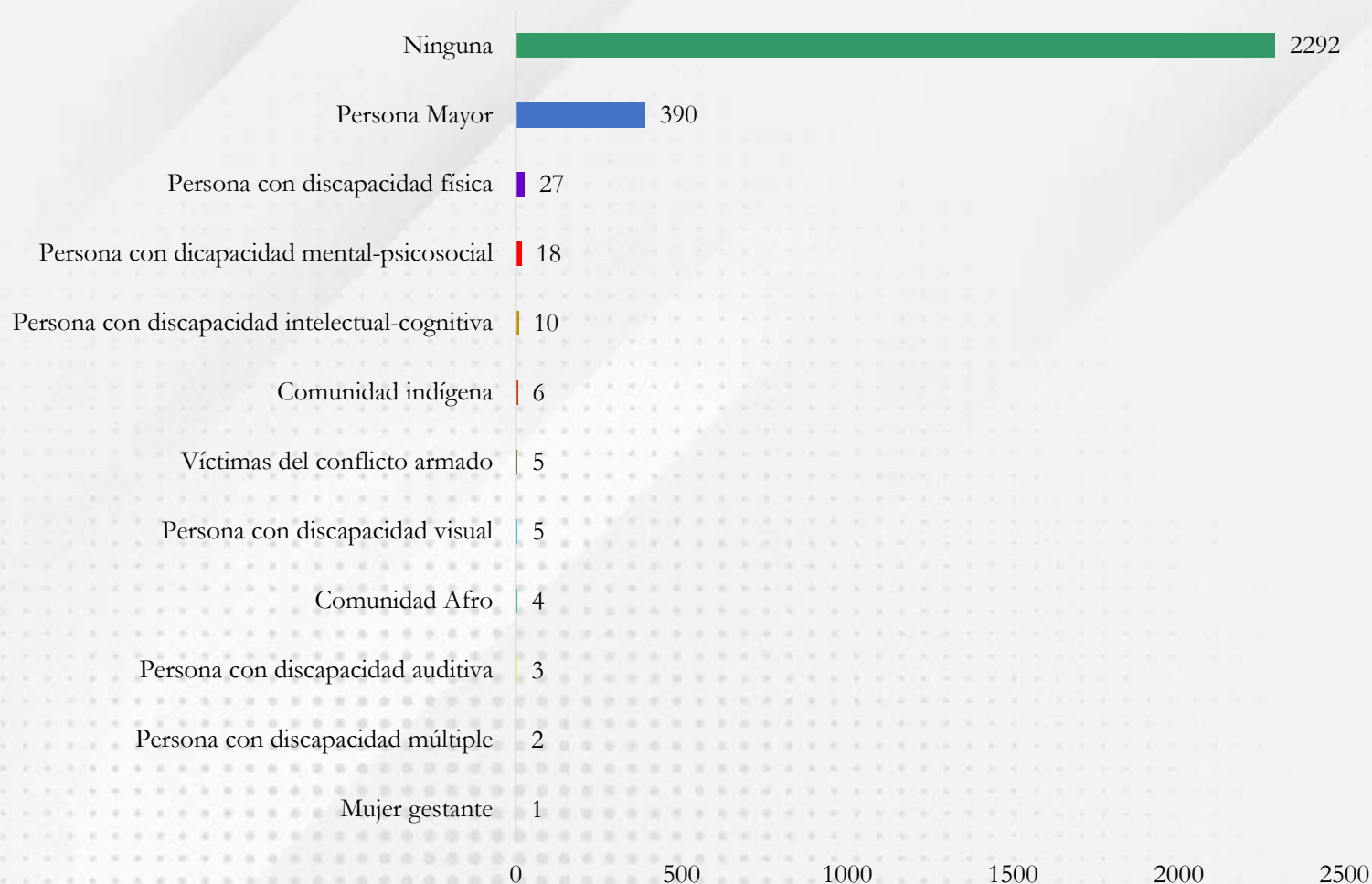
Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en la entidad para el mes analizado ha sido de 4 días, tiempo el cual cumple con los términos de respuesta.

PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD



En este aspecto se encuentra que el 41% se ubicó dentro del estrato 3, el 38% en el estrato 2, el 10% en el estrato 4, el 6% en el estrato 1, el 3% en el estrato 5 y el 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: San Cristóbal, Usme, Suba, Kennedy, Bosa, Engativá y Santa Fe.

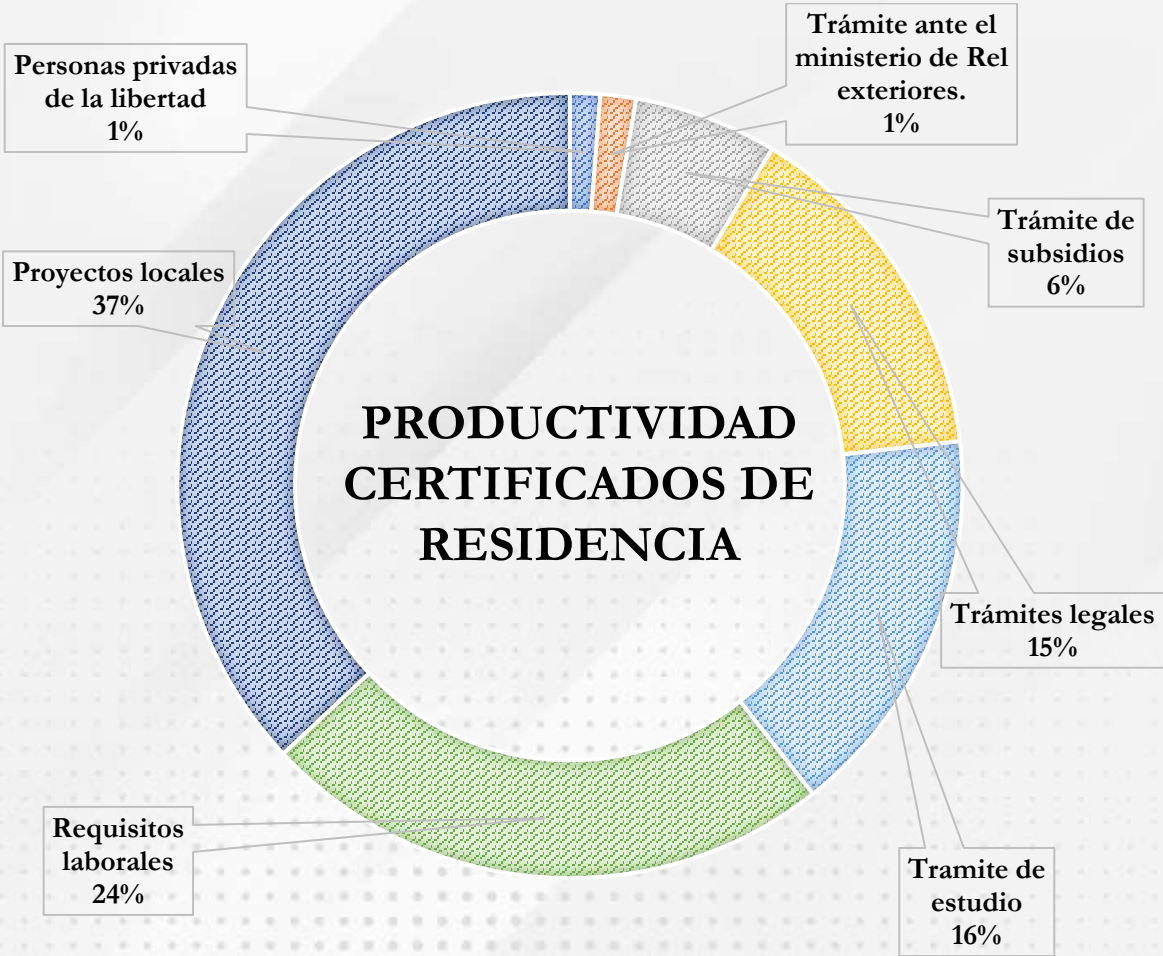
ATENCIONES POR GRUPO POBLACIONAL



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 julio en los puntos de la entidad, 2.292 no se registraron en ningún grupo poblacional, 390 personas se identifican como personas mayores, siguen las personas con discapacidad física con un total de 27 y las personas con discapacidad mental-psicosocial con un total de 18 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.

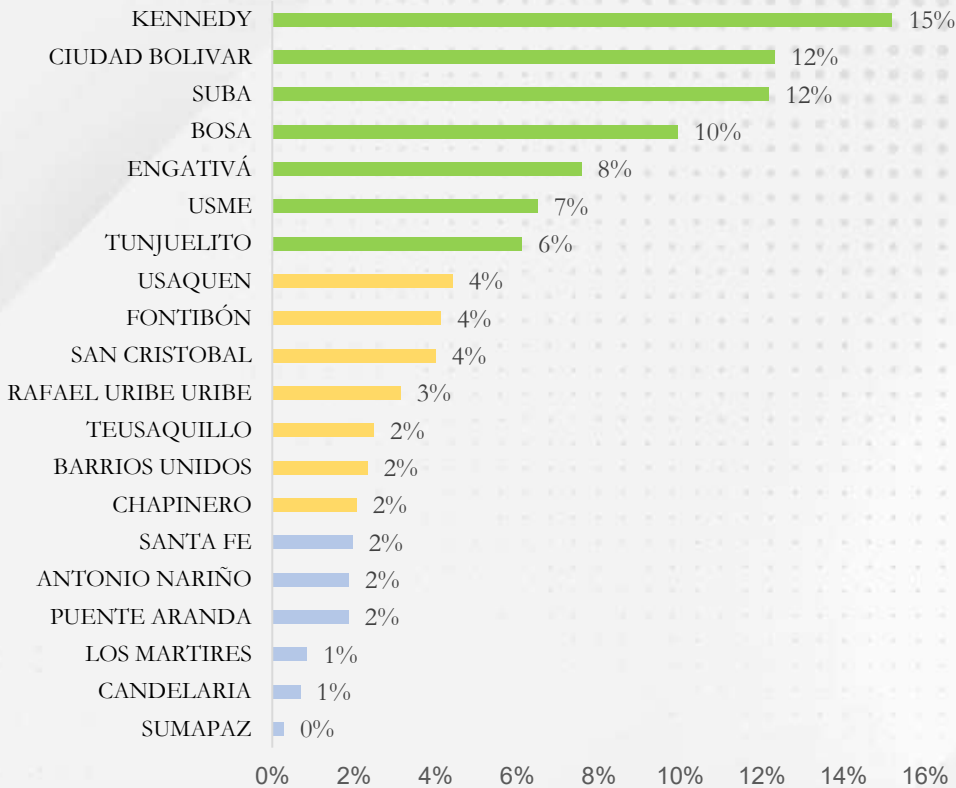
OTROS REQUERIMIENTOS GESTIONADOS

CERTIFICADO DE RESIDENCIA



Para el mes de julio el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 37% respecto al total, seguido de un 24% para Requisitos Laborales, el 16% para Trámites de Estudio, el 15% para Trámites Legales, 6% 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.

PRODUCTIVIDAD CERTIFICADO DE RESIDENCIA JULIO 2026



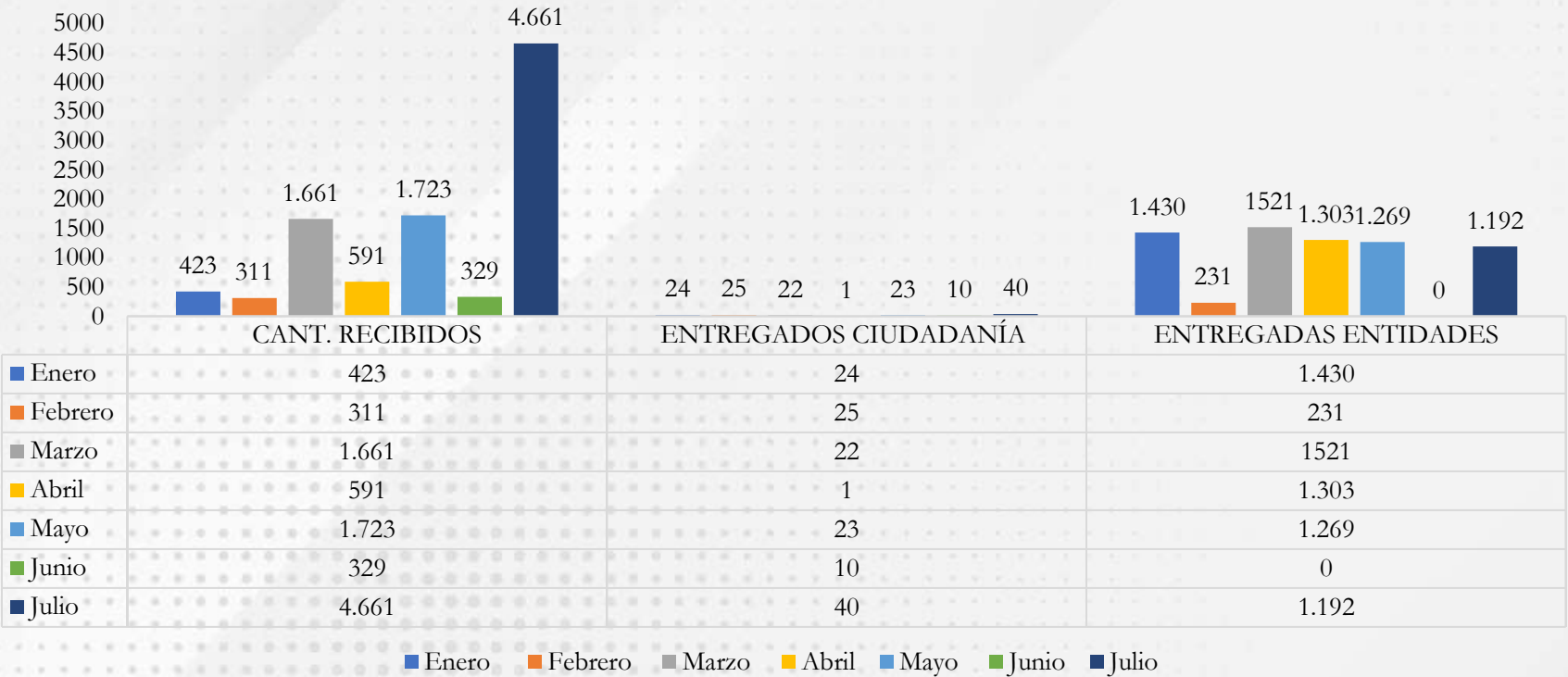
Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Ciudad Bolívar, Suba, Bosa, Engativá, y Usme las cuales expidieron un total de 4.004 certificaciones de los 6.197 certificados que se aprobaron en general.

DOCUMENTOS EXTRAVIADOS

MES	CANT. RECIBIDOS	ENTREGADOS CIUDADANÍA	ENTREGADAS ENTIDADES
Enero	423	24	1.430
Febrero	311	25	231
Marzo	1.661	22	1521
Abril	591	1	1.303
Mayo	1.723	23	1.269
Junio	329	10	0
Julio	4.661	40	1.192
TOTAL	9.699	145	6.946

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 2026 se recibieron en la SDG 4.661 y se entregaron 40 documentos extraviados directamente al titular y se devolvieron a la entidad correspondiente 1.192.



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	69%	0	3	0	3,4	0,0	4,9
Barrios Unidos	100%	215	1	1	5,0	0,3	
Bosa	95%	36	11	1	4,7	0,1	
Chapinero	94%	43	2	0	4,7	0,0	
Ciudad Bolívar	99%	185	8	28	5,0	0,3	
Engativá	96%	66	12	1	4,8	0,1	
Fontibón	99%	383	4	0	5,0	0,4	
Kennedy	96%	179	6	43	4,8	0,3	
La Candelaria	98%	7	0	0	4,9	0,0	
Los Mártires	98%	33	1	0	4,9	0,0	
Puente Aranda	99%	23	1	0	5,0	0,0	
Rafael Uribe Uribe	96%	312	1	0	4,8	0,4	
San Cristóbal	99%	576	1	8	5,0	0,7	
Santa Fe	99%	67	4	0	5,0	0,1	
Suba	100%	254	7	9	5,0	0,3	
Sumapaz	100%	1	0	0	5,0	0,0	
Teusaquillo	99%	12	3	19	5,0	0,0	
Tunjuelito	100%	265	2	16	5,0	0,3	
Usaquén	97%	83	4	27	4,9	0,1	
Usme	100%	725	4	22	5,0	0,9	
Nivel Central	99%	22	2	425	5,0	0,5	
SuperCade 20 de Julio	0%	0	1	0	0,0	0,0	
SuperCade Américas	100%	6	0	0	5,0	0,0	
SuperCade Bosa	100%	2	0	0	5,0	0,0	
SuperCade CAD 30	100%	32	0	0	5,0	0,0	
SuperCade Engativa	100%	27	0	0	5,0	0,0	
SuperCade Manitas	94%	51	0	0	4,7	0,1	
SuperCade Suba	100%	2	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	3607	5,0	4,2	84%	4,9
Canal Virtual	78	3,9	0,1	2%	
Canal Telefónico	600	5,0	0,7	14%	
Total de Encuestas del mes			4285	100%	

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

