

# INFORME DE GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Subdirección Administrativa  
Proceso de Gestión del Servicio a la  
Ciudadanía  
Primer Trimestre 2025



SECRETARÍA DEL  
HÁBITAT



# CANALES DE ATENCIÓN

## Red CADE

- Super CADE Suba
- Super CADE Bosa
- Super CADE Manitas
- Super CADE Engativá
- CADE Yomasa
- Super CADE Américas
- Super CADE CAD
- Super CADE 20 de Julio



## Centros de encuentro para las víctimas

1820

- CE Chapinero
- CE Rafael Uribe Uribe
- CE Bosa
- CE Kennedy

## Canal telefónico

- Línea 195 opc. 6



## Canal virtual

- Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha
- Chat Live
- Correo electrónico:  
[ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co](mailto:ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co)
- Redes sociales ( @Habitatbogota)

# INTRODUCCIÓN

---

En el presente informe se realiza el análisis a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Actos de Corrupción y Felicitaciones (PQRSDF) que fueron registradas y recibidas en la Secretaría Distrital del Hábitat durante enero, febrero y marzo de 2025 a través de los canales de atención dispuestos para tal fin.

La información, se basa en la gestión adelantada por las dependencias de la Entidad, en la que se identifican tipologías, canales de atención, asuntos reiterados, trámites de las peticiones y análisis comparativos que permiten garantizar la transparencia en la gestión y genera insumos para intervenciones específicas que fortalecen el relacionamiento con la ciudadanía, usuarios y grupos de valor.

Dado lo anterior, se presentan los resultados de la gestión de los derechos de petición recibidas y registradas en el primer trimestre de la vigencia 2025.

# OBJETIVO

---

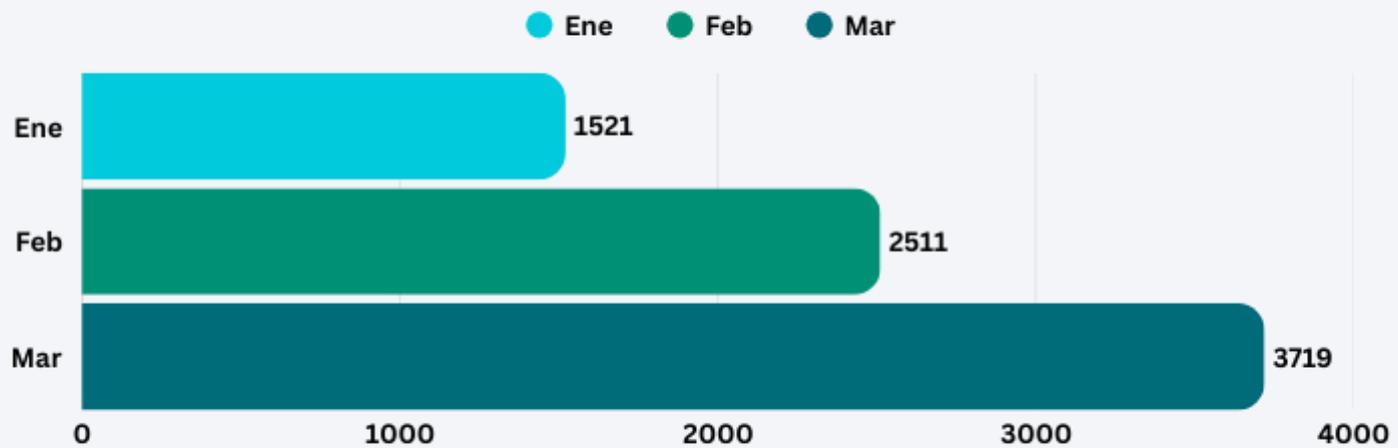
El presente informe tiene como objetivo analizar y presentar los resultados del proceso de recepción, trámite y respuesta de las peticiones ciudadanas (PQRSDF) durante el primer trimestre del 2025. A través de este documento, se busca identificar tendencias, evaluar tiempos de respuesta y proponer acciones de mejora continua en la atención a la ciudadanía, contribuyendo así al fortalecimiento de la transparencia, eficiencia y calidad del servicio prestado por la Entidad.

# METODOLOGÍA

---

Se analizó la información registrada en el Sistema Información Gestión Documental (SIGA) y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-Bogotá te escucha sobre las distintas PQRSDF registradas y recibidas en el primer trimestre del 2025.

# GESTIÓN DE LAS PQRSDF REGISTRADAS Y RECIBIDAS POR MES EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2025



Fuente: SIGA

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2025, la Secretaría Distrital del Hábitat recibió un total de **7.751** comunicaciones a través de los canales habilitados para la atención ciudadana. Estas correspondieron a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por personas naturales, jurídicas y entidades públicas.

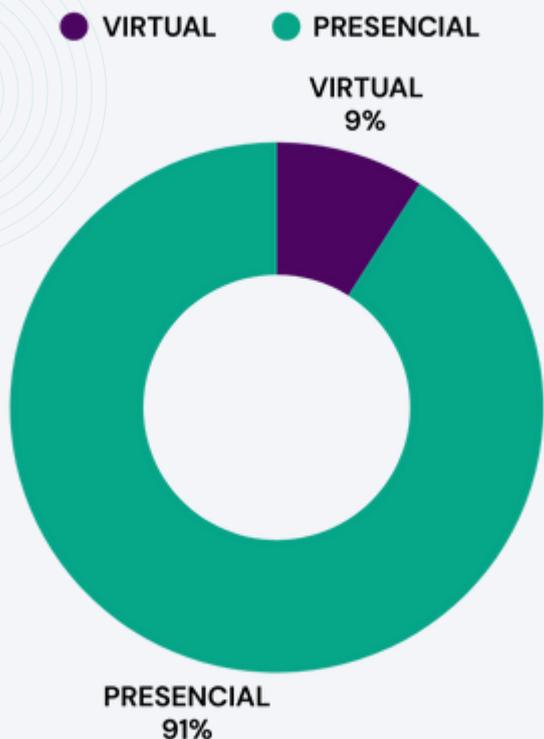
Como se observa en la gráfica, marzo fue el mes con mayor volumen de solicitudes, impulsado principalmente por el ingreso masivo de derechos de petición remitidos a la Entidad por la Secretaría General, peticiones interpuestas por el gremio de recicladores, en el marco de la solicitud de modificación del Decreto 014 de 2023.

# TIPOLOGÍAS DE LAS PQRSDF

Del total de 7.751 PQRSDF registradas y recibidas durante el primer trimestre de 2025, la tipología más frecuente fue el Derecho de Petición de Interés Particular, con una participación del 53,2 % (4.124). Le siguieron la Solicitud de Acceso a la Información, con un 22,8 % (1.764), y el Derecho de Petición de Interés General, con un 17,9 % (1.385).

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4124	53,2%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1764	22,8%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1385	17,9%
SOLICITUD DE ENTES DE CONTROL	181	2,3%
SOLICITUD DE COPIA	127	1,6%
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	74	1,0%
CONSULTA	45	0,6%
QUEJA	17	0,2%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	14	0,2%
RECLAMO	10	0,1%
FELICITACION	5	0,1%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	3	0,0%
RECLAMO	1	0,0%
FELICITACION	1	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>7751</b>	<b>100%</b>

# PETICIONES POR CANAL DE ATENCIÓN

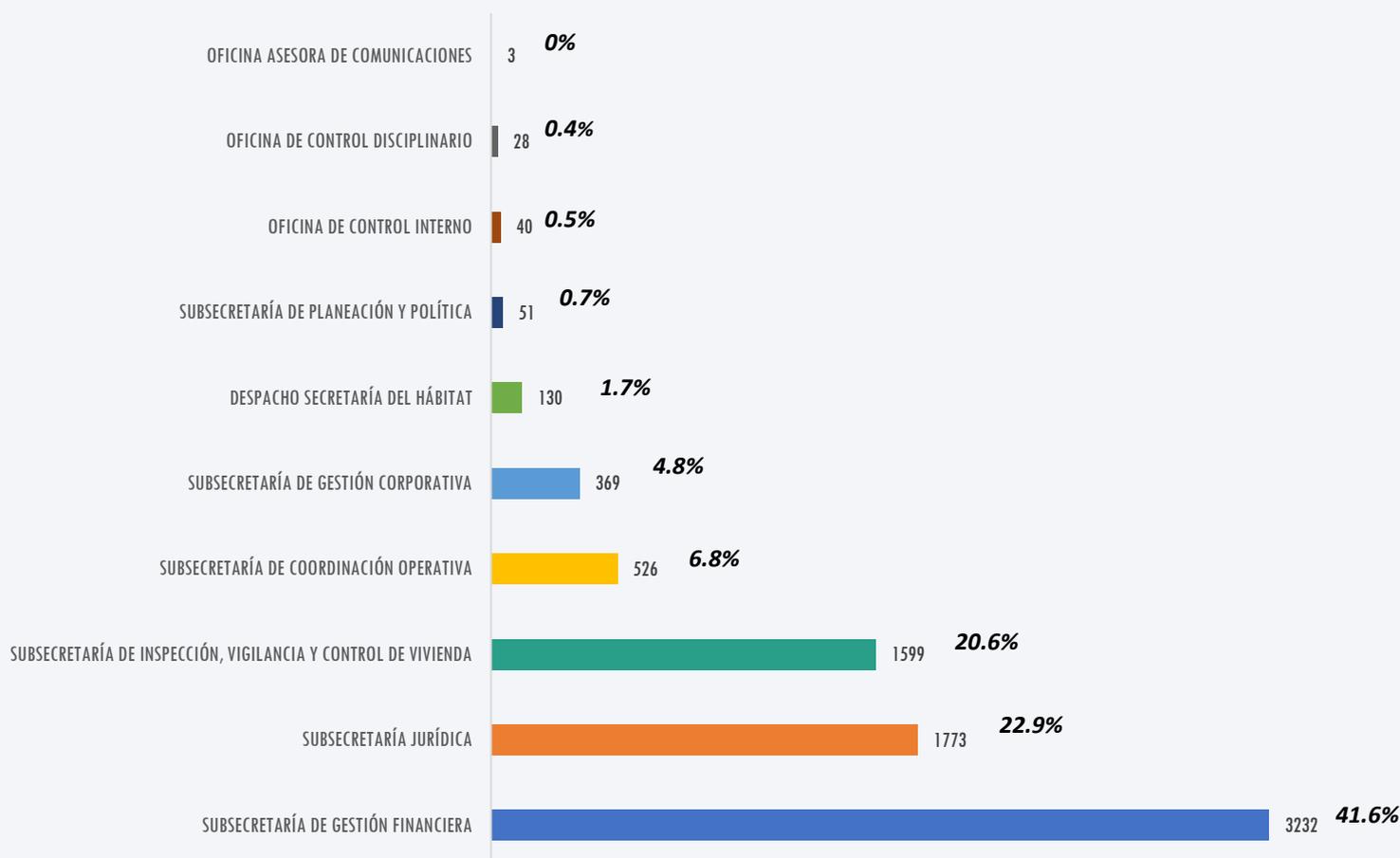


CANAL VIRTUAL	CANTIDAD	%
E-MAIL	4860	56.000.000
BOGOTÁ TE ESCUCHA	200.000.000	49.000.000
350.000.000	150.000.000	75.000.000
436.000.000	185.000.000	86.000.000

CANAL VIRTUAL	CANTIDAD	%
E-MAIL	4860	56.000.000
BOGOTÁ TE ESCUCHA	200.000.000	49.000.000
350.000.000	150.000.000	75.000.000
436.000.000	185.000.000	86.000.000

Durante el periodo analizado, el canal virtual que incluye el correo electrónico, el sistema 'Bogotá te Escucha' y la ventanilla única de radicación disponible en el portal web de la Entidad fue el medio más utilizado, con un total de **7.370** solicitudes, lo que representa el **95 %** del total. En segundo lugar se ubicó el canal presencial, con **381** peticiones, equivalente al **5 %**.

# PETICIONES GESTIONADAS POR DEPENDENCIA



La Subsecretaría de Gestión Financiera concentró el 41,6 % del total de las 7.751 peticiones ciudadanas, seguida por la Subsecretaría Jurídica con el 22,9 %. Esta distribución se relaciona principalmente con las solicitudes de subsidios de vivienda y el ingreso masivo de derechos de petición interpuestos por el gremio de recicladores, en el marco de la solicitud de modificación del Decreto 014 de 2023

# NÚMERO DE PQRS D REITERADAS POR TEMA

TEMAS PQRS D F	CANTIDAD	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN E INCLUSIÓN A PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	3128	40,4%
MODIFICACIÓN DEL DECRETO 014- 2023	1728	22%
INCONSISTENCIAS,QUEJAS Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LEGALIDAD DE INMOBILIARIAS	595	7,7%
INCONSISTENCIAS,QUEJAS Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LEGALIDAD DE CONSTRUCTORAS	492	6,3%
TEMAS RELACIONADOS CON ARRENDAMIENTO	100	1,3%
SOLICITUD DE EXPEDIENTES	53	0,6%
MEJORAMIENTO Y LEGALIZACIÓN DE BARRIOS	49	0,5%
MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	49	0,5%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE MATRÍCULA DE ARRENDADOR	49	0,5%
INFORMACIÓN, INSCRIPCIÓN, Y /O ACTUALIZACIÓN,DEL REGISTRO DE ENAJENADOR	49	0,5%
OTROS	49	0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>7751</b>	<b>100%</b>

Fuente: SIGA

En cuanto a los temas más recurrentes, se concluye que el 40,4 % corresponde a solicitudes de información relacionadas con los programas de vivienda, siendo este el trámite más requerido por la ciudadanía. Le siguen, con una recurrencia del 22 %, las solicitudes presentadas por el gremio de recicladores en relación con la modificación del Decreto 014 de 2023.

# PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ	Enero	Febrero	Marzo	Total general
ENTIDAD NACIONAL	101	66	67	234
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	-	22	34	56
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	8	20	10	38
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	9	9	18	36
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	-	12	12	24
SECRETARÍA DE GOBIERNO	22	-	-	22
IDPAC-INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	4	8	9	21
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	8	3	5	16
UAESP-UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS	6	3	5	14
SECRETARÍA DE INTEGRACION SOCIAL	2	4	5	11
IDIGER- INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO	5	2	3	10
SECRETARÍA DE AMBIENTE	10	-	-	10
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	-	4	5	9
SECRETARÍA DE HACIENDA	1	4	4	9
ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	-	3	5	8
SECRETARÍA DE SALUD	5	1	2	8
SECRETARÍA MOVILIDAD	-	4	3	7
ENEL COLOMBIA S.A E.S.P	2	2	3	7
OTRAS	20	17	20	57
<b>TOTAL</b>	<b>203</b>	<b>184</b>	<b>210</b>	<b>597</b>

Fuente: SIGA

Durante el periodo analizado, se trasladaron un total de 597 peticiones ciudadanas por no ser de competencia de la Entidad, a través del Sistema Distrital Bogotá te Escucha, hacia entidades del ámbito distrital, nacional y privado. La mayoría de estas solicitudes estaban relacionadas con información sobre programas de vivienda en otros municipios del país.

# PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

DEPENDENCIA	CUMPLE 73%		NO CUMPLE 5%		PENDIENTE DE RESPUESTA 22%		TOTAL
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	3039	94,0%	183	5,7%	10	0,3%	3232
SUBSECRETARÍA JURÍDICA	54	3,0%	1	0,1%	1718	96,9%	1773
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	1518	94,9%	74	4,6%	7	0,4%	1599
SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	462	87,8%	60	11,4%	4	0,8%	526
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	357	96,7%	12	3,3%	0	0,0%	369
DESPACHO SECRETARÍA DEL HÁBITAT	103	79,2%	26	20,0%	1	0,8%	130
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA	46	90,2%	4	7,8%	1	2,0%	51
OFICINA DE CONTROL INTERNO	28	70,0%	12	30,0%	0	0,0%	40
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	21	75,0%	7	25,0%	0	0,0%	28
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	3
<b>TOTAL</b>	<b>5631</b>		<b>379</b>		<b>1741</b>		<b>7751</b>

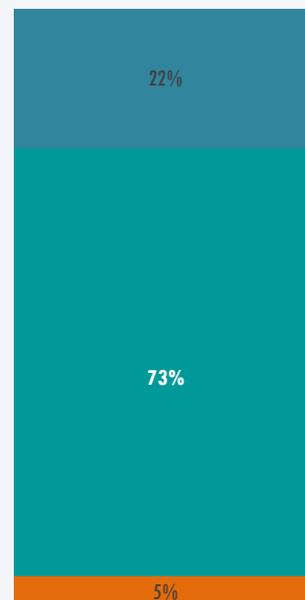
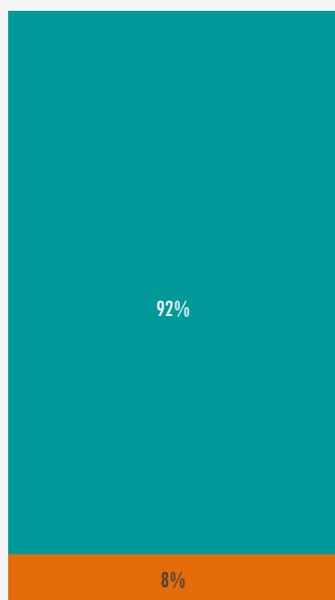
Fuente: SIGA

A partir del análisis realizado bajo el principio de oportunidad, se analiza que **5.361** solicitudes fueron tramitadas en los tiempos establecidos, lo que equivale al 73%, el 5% fueron resueltos extemporáneamente con 379 solicitudes y el 22% restante se encuentra pendiente de respuesta dentro de los términos de ley con **1741** peticiones.

# TENDENCIA DEL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

CONSOLIDADO CUARTO TRIMESTRE 2024

CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2025



TRIMESTRE	Resueltos oportunamente	Resueltos extemporáneamente	Pendientes de respuesta	TOTAL
CONSOLIDADO CUARTO TRIMESTRE 2024	3774	-	-	4117
CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2025	5637	379	1741	7751

Fuente: SIGA

En comparación a la vigencia 2024, se refleja una disminución en la oportunidad de peticiones, pasando de un 92% a un 73% en el 2025, sin embargo esto obedece a que más del 22% de las peticiones se encuentran pendientes de gestión dentro de los términos de ley en el actual informe.

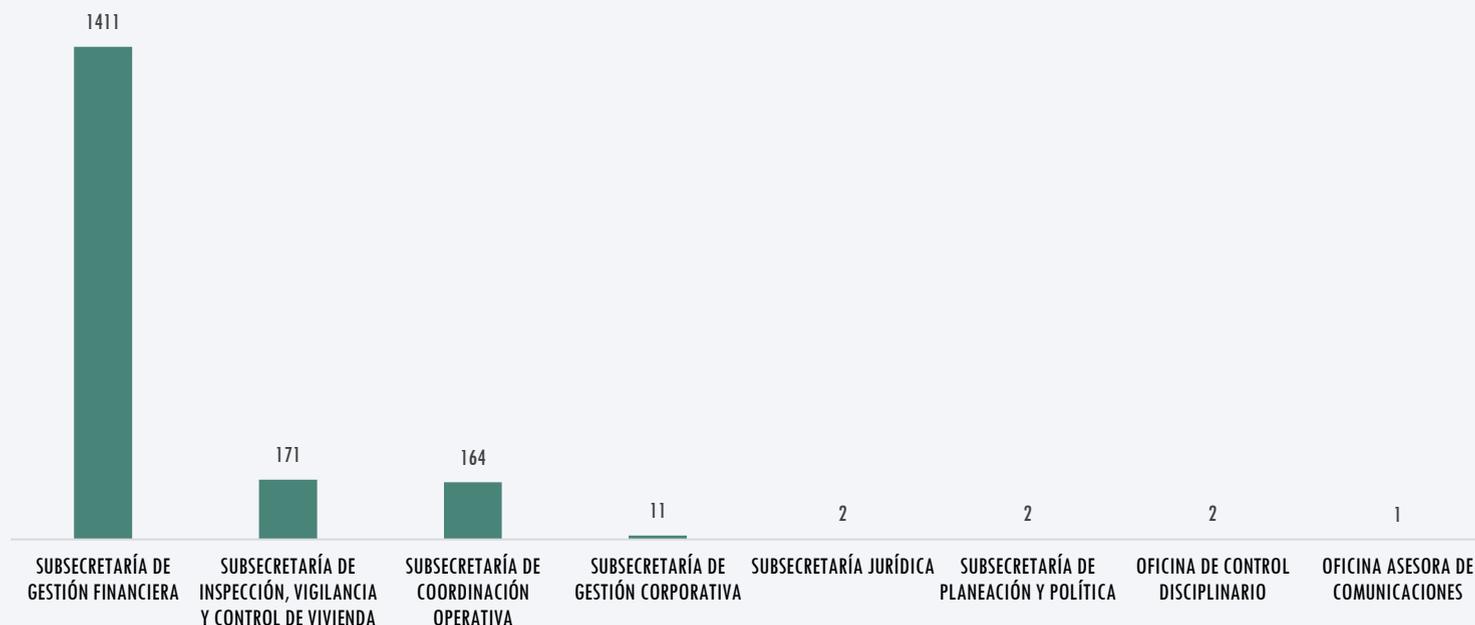
# TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
CONSULTA	30	8
DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION	15	2
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	15	7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	8
RECLAMO	15	9
QUEJA	15	11
FELICITACIÓN	15	8
SUGERENCIA	15	12
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10	6
SOLICITUD DE ENTES DE CONTROL	10	9
SOLICITUD DE COPIA	10	7
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	10	7
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	5	3

*Fuente: SIGA*

En cuanto a los tiempos de respuesta de las solicitudes ciudadanas recibidas y registradas por la Entidad, el tiempo promedio se constituye en un indicador clave de gestión. De acuerdo con los plazos establecidos por la Ley según la tipología de cada solicitud, la Secretaría Distrital del Hábitat responde, en promedio, en un tiempo inferior al máximo legalmente estipulado.

# SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN



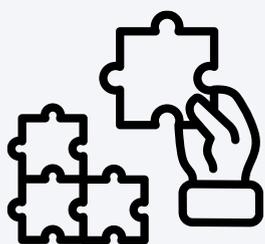
*Fuente: SIGA*

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” y el Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”, las siguientes son las solicitudes de acceso a la información que fueron registradas y recibidas por la Entidad en el primer trimestre del 2025:

- Número de solicitudes de información recibidas: 1764
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución: 6
- No se negó la información: 0

# RECOMENDACIONES

Fortalecer la gestión de los derechos de petición frente a la oportunidad, y manejo del sistema en las respuestas generadas en cada proceso a fin de cumplir con los indicadores Distritales de medición.



Continuar con la aplicación de los criterios de claridad, calidez y coherencia y así establecer una comunicación eficaz con la ciudadanía.

Se recomienda a las dependencias de la Entidad que han generado respuestas extemporáneas, establecer acciones de mejora para dar cumplimiento a los términos de Ley.



Se recomienda mantener una participación en el seguimiento a la gestión de los derechos de petición, con el objetivo de identificar fortalezas y debilidades en los procesos de trámite. Esta acción permitirá implementar mejoras que fortalezcan la calidad, coherencia y oportunidad de las respuestas entregadas a la ciudadanía, en línea con los principios de eficiencia, transparencia.

# CONCLUSIONES

1. La tendencia en los temas por los cuales la ciudadanía presenta peticiones está principalmente relacionada con la solicitud de información sobre subsidios de vivienda. Por ello, es necesario fortalecer las acciones internas de la Entidad encargada de dar respuesta a este tipo de solicitudes, con el objetivo de alcanzar un indicador de oportunidad del 100%.
2. En cuanto a las sugerencias, quejas y reclamos, aunque representan solo el 0,4% del total, es crucial considerarlas para identificar áreas de mejora y así poder ofrecer una atención más eficiente y de mayor calidad.
3. Por otro lado, las felicitaciones, que representan el 0,1%, destacan aspectos positivos que serán mantenidos y reforzados con el objetivo de aumentar la satisfacción y fortalecer la relación con la ciudadanía.
4. En relación con el uso de los canales de atención para la recepción de solicitudes, aunque la mayoría de las solicitudes (95%) se reciben a través del canal virtual, el canal presencial sigue siendo ampliamente utilizado. Por lo tanto, se mantienen y refuerzan las estrategias para garantizar la accesibilidad y efectividad en ambos canales de atención.