

# INFORME DE GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

**Subsecretaría de Gestión Corporativa**  
**Subdirección Administrativa**  
**Proceso de Participación y Relacionamiento con la**  
**Ciudadanía**  
**Segundo Trimestre 2025**

# INTRODUCCIÓN

---

Este informe describe y analiza la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por la Secretaría Distrital del Hábitat en el periodo de abril, mayo y junio de 2025.

La información presentada, se basa en la gestión adelantada por los procesos de la Secretaría, 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 9.186 derechos de petición recibidos en el segundo trimestre de la vigencia 2025.

## OBJETIVO

---

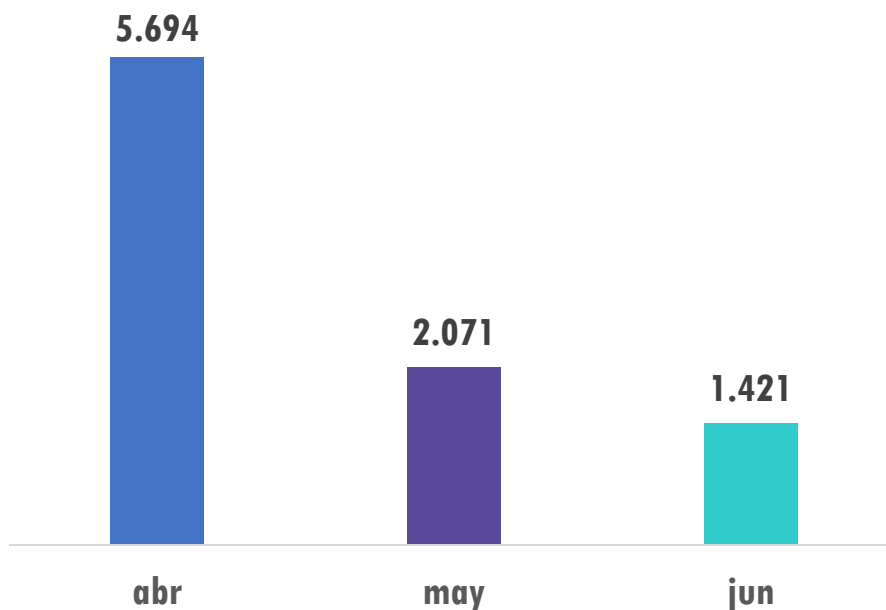
El presente informe tiene como objetivo analizar y presentar los resultados del proceso de recepción, trámite y respuesta de las peticiones ciudadanas (PQRSDF) durante el segundo trimestre del 2025. A través de este documento, se busca identificar tendencias, evaluar tiempos de respuesta y proponer acciones 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 segundo trimestre del 2025.

# COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES POR MES



*Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2025*

La **Secretaría Distrital del Hábitat** durante el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2025, recibió a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de 9.186 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones, interpuestas por personas naturales, jurídicas y entidades públicas.

Para el mes de abril, como se evidencia en la gráfica, fue el mes en el que más se recibieron solicitudes, debido al ingreso masivo de derechos de petición remitidas desde Secretaría General del gremio de recicladores para la modificación del Decreto 014 de 2023

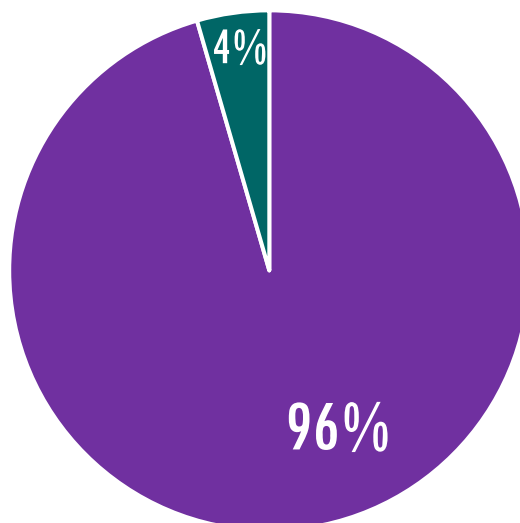
# TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES CIUDADANAS

A partir de la clasificación por tipologías de las peticiones recibidas, se evidencia que los derechos de **petición de interés general y particular** equivalen al 79,36% (7.290) del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, lo que hace de éstas, las tipologías más frecuentes para el segundo trimestre de 2025.

| TIPOLOGÍA                                 | CANTIDAD     | %          |
|-------------------------------------------|--------------|------------|
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL    | 3.942        | 42,91      |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 3.348        | 36,45      |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN      | 1.289        | 14,03      |
| SOLICITUD DE COPIA                        | 167          | 1,82       |
| CONSULTA                                  | 162          | 1,76       |
| SOLICITUD DE ENTES DE CONTROL             | 140          | 1,52       |
| PROPOSICIONES DEL CONCEJO                 | 57           | 0,62       |
| QUEJA                                     | 33           | 0,36       |
| RECLAMO                                   | 23           | 0,25       |
| PETICIONES ENTRE ENTIDADES                | 16           | 0,17       |
| DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN | 4            | 0,04       |
| FELICITACIÓN                              | 3            | 0,03       |
| DERECHOS DE PETICIÓN CONCEJO EN OPOSICIÓN | 1            | 0,01       |
| SUGERENCIA                                | 1            | 0,01       |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                      | <b>9.186</b> | <b>100</b> |

*Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2025*

# PETICIONES POR CANAL DE ATENCIÓN



■ VIRTUAL ■ PRESENCIAL

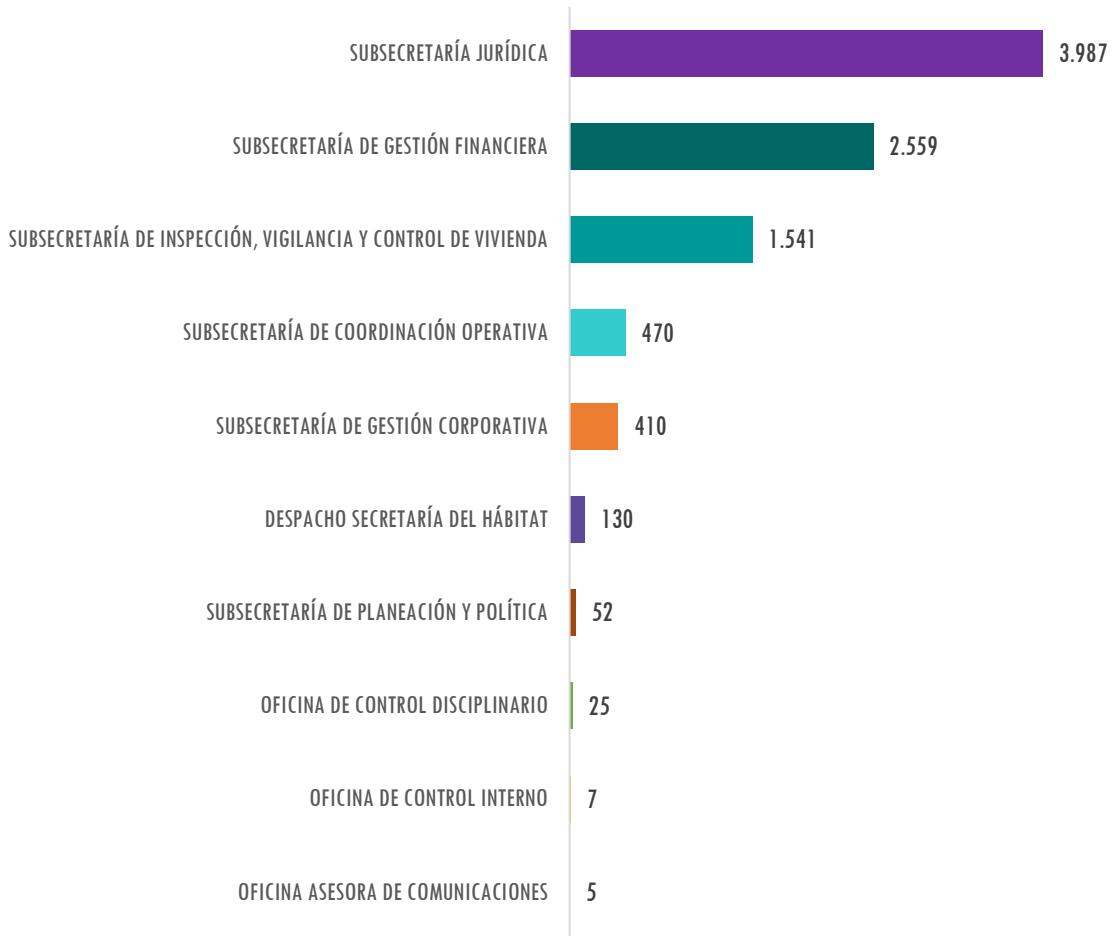
*Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2025*

| CANAL VIRTUAL     | CANTIDAD     | %          |
|-------------------|--------------|------------|
| E-MAIL            | 3.927        | 44,76      |
| BOGOTÁ-TE-ESCUCHA | 4.608        | 52,52      |
| PQR WEB           | 239          | 2,72       |
| <b>TOTAL</b>      | <b>8.774</b> | <b>100</b> |

| CANAL PRESENCIAL | CANTIDAD   | %          |
|------------------|------------|------------|
| VENTANILLA       | 412        | 100        |
| <b>TOTAL</b>     | <b>412</b> | <b>100</b> |

Durante el periodo analizado, el canal virtual (*Correo electrónico, Sistema Bogotá te Escucha y ventanilla de correspondencia virtual,*) fue el más utilizado por la ciudadanía y las entidades, con un total de 8.774 solicitudes, lo que equivale al 95,51% del total de peticiones, seguido del canal presencial que registró 412 peticiones, representando el 4,49%.

# PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA



*Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2025*

De acuerdo con los reportes del sistema de información - SIGA, la Subsecretaría Jurídica representa el 43,40% del total de las 9.186 peticiones ciudadanas, seguida por la Subsecretaría de Gestión Financiera con el 27,86%, esto correspondiente al ingreso masivo de derechos de petición por parte del gremio de recicladores para la modificación del Decreto 014 de 2023 y subsidios de vivienda respectivamente en cada Subsecretaría.

# TRÁMITES CIUDADANOS MÁS FRECUENTES

| ASUNTO                                                                           | CANTIDAD     | %          |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|
| MODIFICACIÓN DEL DECRETO 014- 2023                                               | 3.907        | 42,53      |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN E INCLUSIÓN A PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA         | 2.078        | 22,62      |
| INCONSISTENCIAS, QUEJAS Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LEGALIDAD DE INMOBILIARIAS | 571          | 6,22       |
| INCONSISTENCIAS, QUEJAS Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LEGALIDAD DE CONSTRUCTORAS | 459          | 5,00       |
| MEJORA TU CASA                                                                   | 186          | 2,02       |
| TEMAS RELACIONADOS CON ARRENDAMIENTO                                             | 91           | 0,99       |
| SOLICITUD DE EXPEDIENTES                                                         | 75           | 0,82       |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE MATRÍCULA DE ARRENDADOR                           | 29           | 0,32       |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PREDIOS                                           | 28           | 0,30       |
| MOVILIZACIÓN DE RECURSOS                                                         | 27           | 0,29       |
| OTROS                                                                            | 1.735        | 18,89      |
| <b>TOTAL</b>                                                                     | <b>9.186</b> | <b>100</b> |

Respecto a los trámites más frecuentes, se concluye que, con un 42,53% la información relacionada las solicitudes masivas del gremio de recicladores para la modificación del Decreto 014 de 2023 son los trámites más requeridos por la ciudadanía, seguido de las solicitudes a programas de vivienda con un 22,62% .

# PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

| ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ                                             | ABRIL      | MAYO       | JUNIO      | TOTAL GENERAL |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|---------------|
| ENTIDAD NACIONAL                                                         | 61         | 71         | 45         | 177           |
| SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO                                         | 37         | 54         | 55         | 146           |
| SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN                                       | 18         | 26         | 22         | 66            |
| SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA                 | 12         | 12         | 22         | 46            |
| CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP                                        | 11         | 11         | 11         | 33            |
| SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE                                         | 7          | 16         | 9          | 32            |
| INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC         | 11         | 10         | 10         | 31            |
| SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA                                         | 9          | 11         | 4          | 24            |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP              | 12         | 7          | 5          | 24            |
| SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD                                            | 9          | 6          | 7          | 22            |
| EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP               | 6          | 7          | 2          | 15            |
| INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER    | 6          | 4          | 5          | 15            |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP | 2          | 6          | 3          | 11            |
| INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU                                     | 1          | 6          | 3          | 10            |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD             | 1          | 5          | 3          | 9             |
| ENEL COLOMBIA S.A. ESP                                                   | 3          | 3          | 2          | 8             |
| JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB                     | 3          | 3          | 2          | 8             |
| SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO                             | 2          | 2          | 3          | 7             |
| EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.               | 2          | 2          | 2          | 6             |
| SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL                               | 3          | 2          | 1          | 6             |
| SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD                                        | 1          | 5          | -          | 6             |
| OTRAS                                                                    | 13         | 15         | 13         | 41            |
| <b>TOTAL</b>                                                             | <b>230</b> | <b>284</b> | <b>229</b> | <b>743</b>    |

*Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2025*

Durante el periodo analizado, se trasladaron 743 peticiones ciudadanas por no competencia, a través del Sistema Distrital Bogotá te Escucha a nivel distrital, nacional y entidades privadas. De las anteriores el 23,82% fueron trasladadas a una Entidad Nacional.

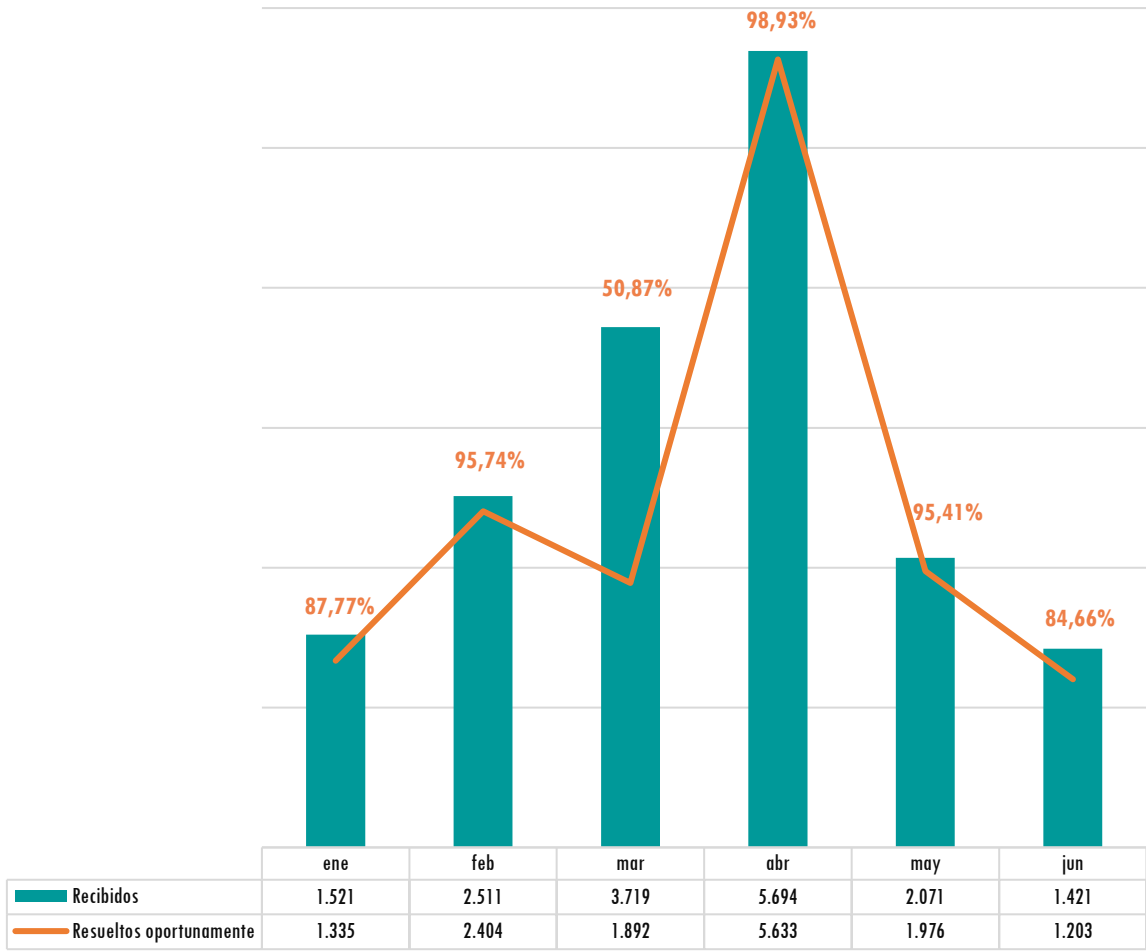
# PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

| DEPENDENCIA                                                   | CUMPLE<br>95,93% |        | NO CUMPLE<br>2,00% |       | PENDIENTE DE<br>RESPUESTA<br>2,07% |       | TOTAL        |
|---------------------------------------------------------------|------------------|--------|--------------------|-------|------------------------------------|-------|--------------|
|                                                               | Cantidad         | %      | Cantidad           | %     | Cantidad                           | %     |              |
| SUBSECRETARÍA JURÍDICA                                        | 3.977            | 99,75  | 9                  | 0,23  | 1                                  | 0,03  | 3.987        |
| SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA                           | 2.492            | 97,38  | 7                  | 0,27  | 60                                 | 2,34  | 2.559        |
| SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA | 1.452            | 94,22  | 24                 | 1,56  | 65                                 | 4,22  | 1.541        |
| SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA                       | 335              | 71,28  | 88                 | 18,72 | 47                                 | 10,00 | 470          |
| SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA                          | 387              | 94,39  | 14                 | 3,41  | 9                                  | 2,20  | 410          |
| DESPACHO SECRETARÍA DEL HÁBITAT                               | 99               | 76,15  | 28                 | 21,54 | 3                                  | 2,31  | 130          |
| SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA                        | 47               | 90,38  | 3                  | 5,77  | 2                                  | 3,85  | 52           |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO                              | 15               | 60,00  | 7                  | 28,00 | 3                                  | 12,00 | 25           |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO                                    | 3                | 42,86  | 4                  | 57,14 | 0                                  | 0,00  | 7            |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES                             | 5                | 100,00 | 0                  | 0,00  | 0                                  | 0,00  | 5            |
| <b>TOTAL</b>                                                  | <b>8.812</b>     |        | <b>184</b>         |       | <b>190</b>                         |       | <b>9.186</b> |

*Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 07/07/2025*

A partir del análisis realizado bajo el principio de oportunidad, se analiza que 8.812 solicitudes fueron tramitadas en los tiempos establecidos, lo que equivale al 95,93%, el 2% fueron resueltos extemporáneamente con 184 solicitudes y el 2,07% restante se encuentra pendiente de respuesta dentro de los términos de ley con 190 peticiones.

# CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD

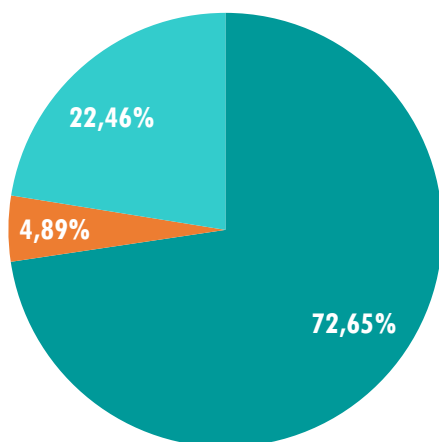


Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 07/07/2025

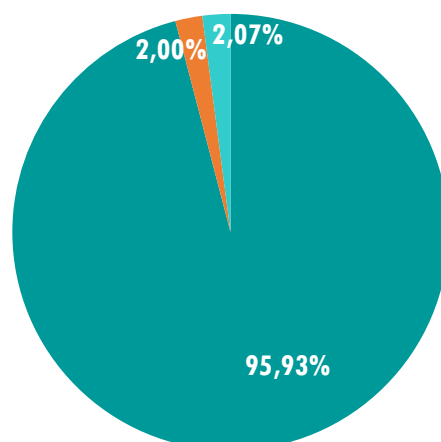
Durante los meses analizados, la oportunidad en las respuestas de las peticiones ha tenido una variación, aumentando para el mes de abril con un 98,93%, obteniendo un resultado consolidado para el segundo trimestre de 2025 de 85,27%.

# COMPARACIÓN DE TENDENCIAS EN EL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2025



CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE 2025



| Trimestre                          | Resueltos oportunamente | Resueltos extemporáneamente | Pendientes de respuesta | Total de Recibidos |
|------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|-------------------------|--------------------|
| CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2025  | 5.631                   | 379                         | 1.741                   | 7751               |
| CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE 2025 | 8.812                   | 184                         | 190                     | 9186               |

*Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 07/07/2025*

En comparación al primer trimestre de 2025, se evidencia un aumento significativo en la oportunidad de peticiones, pasando de un 72,65% a un 95,93%.

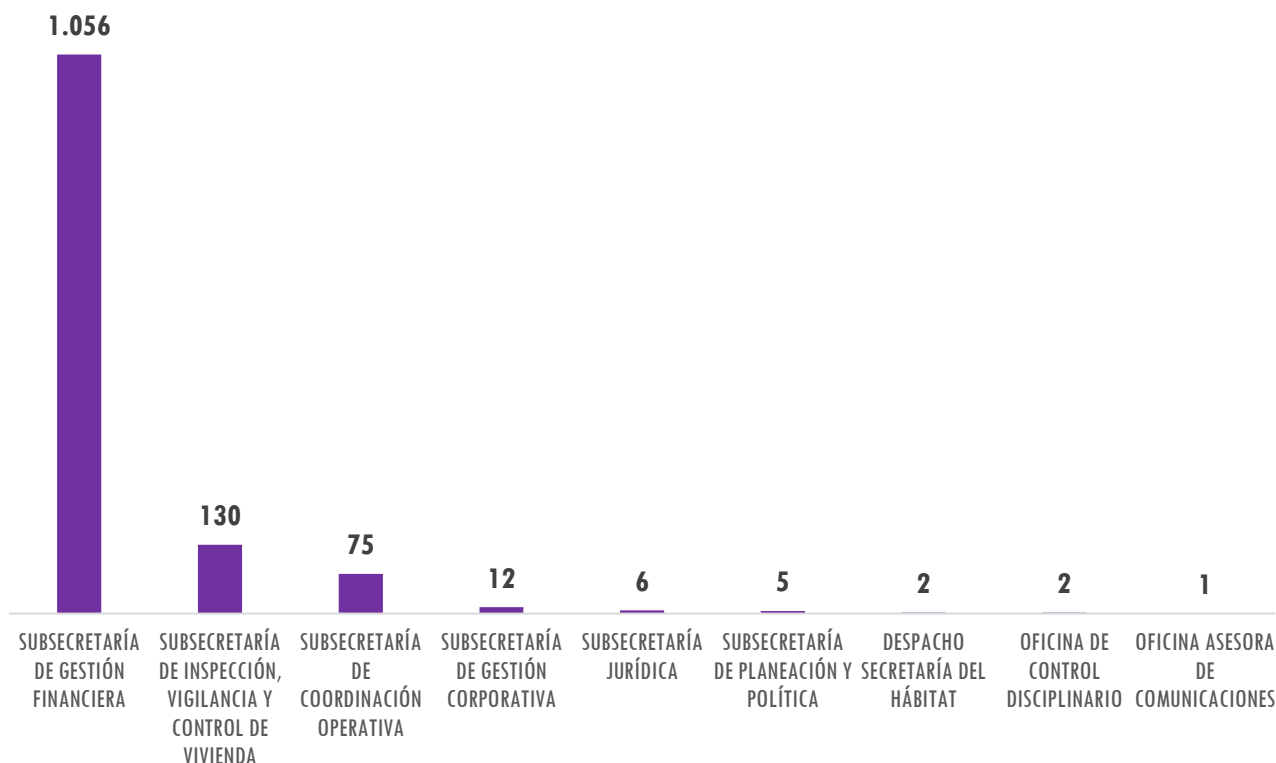
## TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA

| TIPOLOGÍA                                 | DÍAS LEGALES | TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS) |
|-------------------------------------------|--------------|-------------------------------------|
| CONSULTA                                  | 30           | 9                                   |
| DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN | 15           | 12                                  |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 15           | 9                                   |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL    | 15           | 12                                  |
| RECLAMO                                   | 15           | 6                                   |
| QUEJA                                     | 15           | 8                                   |
| FELICITACIÓN                              | 15           | 6                                   |
| SUGERENCIA                                | 15           | 8                                   |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN      | 10           | 5                                   |
| SOLICITUD DE ENTES DE CONTROL             | 10           | 9                                   |
| SOLICITUD DE COPIA                        | 10           | 6                                   |
| PETICIONES ENTRE ENTIDADES                | 10           | 9                                   |
| PROPOSICIONES DEL CONCEJO                 | 5            | 3                                   |

*Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2025*

En relación con los tiempos de respuesta de las solicitudes ciudadanas que ingresan a la Entidad, el tiempo promedio se configura en un factor indicativo de gestión, ya que, a partir del tiempo previsto por la Ley para tramitar las respuestas de acuerdo con su tipología, la SDHT da respuesta en un tiempo menor al asignado.

# SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN



*Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2025*

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”, según el Sistema Documental SIGA, se tramitaron de manera efectiva, sin evidenciarse que se haya negado la información.

# CONCLUSIONES

Se continuará fortaleciendo las acciones dirigidas a mantener el índice de oportunidad conforme a los términos de la ley, permitiendo a la ciudadanía acceder de una forma ágil y oportuna a todas sus solicitudes ante la entidad

En cuanto a las sugerencias, quejas y reclamos, que representan el 0,6% del total, aunque su porcentaje es bajo, se les dará un análisis detallado para identificar áreas de mejora y ofrecer un servicio más eficiente.

Por otro lado, las felicitaciones, que corresponden al 0,03%, destacan aspectos positivos que se seguirán manteniendo y fortaleciendo con el fin de aumentar la satisfacción y el vínculo con la ciudadanía.

En relación con los canales de atención utilizados para la recepción de solicitudes, si bien la mayor parte (96%) se realiza a través del canal virtual, el canal presencial sigue siendo muy utilizado. Por ello, se continuarán implementando estrategias para asegurar la accesibilidad y disponibilidad de ambos canales de atención.

# CONCLUSIONES

Durante el segundo trimestre de 2025 se recibieron 9.186 peticiones, con un fuerte aumento en abril, debido principalmente a la radicación masiva por parte del gremio de recicladores solicitando la modificación del Decreto 014 de 2023.

Existe un predominio del canal virtual en la atención ciudadana, con el 95,51% de las solicitudes. Las cuales especialmente se gestionaron a través del sistema “Bogotá Te Escucha” y el correo electrónico, mostrando la consolidación de la virtualidad como medio preferido por la ciudadanía.

Podemos observar un alto cumplimiento en tiempos de respuesta, ya que la Entidad resolvió el 95,93% de las solicitudes dentro de los tiempos establecidos por la ley, mejorando significativamente en comparación con el primer trimestre (72,65%).

De igual manera, se identifica una Alta concentración de gestión en dos dependencias, con más del 70% de las peticiones, que fueron gestionadas por la Subsecretaría Jurídica (43,4%) y la Subsecretaría de Gestión Financiera (27,86%).

Por último, podemos establecer que existió una mejora continua, reflejada en eficiencia institucional, ya que este análisis intertrimestral demuestra una mejoría considerable en oportunidad de respuesta, gestión proactiva y manejo adecuado de los tiempos legales, consolidando avances en transparencia y calidad del servicio a la ciudadanía.

# 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 los procesos que han generado respuestas extemporáneas, establecer acciones de mejora para dar cumplimiento a los términos de Ley y aumentar el indicador de oportunidad en la entidad.



Continuar con la participación activa en el seguimiento a la gestión de los derechos de petición que permiten identificar las fortalezas y debilidades en el trámite de requerimientos para mejorar las respuestas a la ciudadanía.



Continuar con la articulación interna entre los enlaces de los procesos y el proceso de Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía para gestionar oportunamente los derechos de petición.

# RECOMENDACIONES



**Fortalecer las capacidades de las dependencias con mayor carga de trabajo:** Dado que la Subsecretaría Jurídica y la Subsecretaría de Gestión Financiera concentran más del 70% de las peticiones, es recomendable reasignar recursos técnicos y humanos o implementar mecanismos de apoyo transversales que mitiguen riesgos de rezago o saturación.



**Optimizar la atención presencial como complemento a los canales virtuales:** Aunque los canales digitales fueron ampliamente utilizados (95,51%), es estratégico reforzar la atención presencial, especialmente para población con baja conectividad o barreras tecnológicas, garantizando una cobertura más inclusiva.



**Fortalecer la formación del talento humano en tiempos de respuesta:** A pesar de los logros en oportunidad (95,93%), hay áreas con rezagos. Se recomienda aplicar estrategias de capacitación continua, automatización de procesos y seguimiento más riguroso para alcanzar una gestión homogénea entre todas las dependencias.



**Mejorar los procesos de remisión por no competencia:** Las 743 peticiones trasladadas reflejan oportunidades para aclarar competencias institucionales desde el primer contacto. Se sugiere el desarrollo de un sistema de triage inteligente que redirija desde el inicio las solicitudes al ente competente, optimizando tiempos y evitando reprocesos.

# CANALES DE ATENCIÓN



## PRESENCIAL

- ❑ Red CADE (*SUPER CADE Suba, Bosa, Engativá, 20 de Julio, Manitas, Américas, CAD y CADE Yomasa*)
- ❑ Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno (*Bosa, Chapinero, Rafael Uribe Uribe y Patio Bonito*)
- ❑ Sede Central Carrera 13 No. 52-13



## TELEFÓNICO

- ❑ Línea 195 opción 6



## VIRTUAL

- ❑ Pagina Web  
<https://www.habitatbogota.gov.co/>
- ❑ Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha  
<https://bogota.gov.co/sdqs/>
- ❑ Ventanilla Única de Radiación  
<https://sigahabitatbogota.gov.ci/websigaPQR/>
- ❑ Chat Live
- ❑ Correo electrónico  
[ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co](mailto:ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co)
- ❑ Redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat  
[@habitatbogota](https://www.instagram.com/habitatbogota)