

INFORME DE GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Subdirección Administrativa
Proceso de Participación y Relacionamiento con la
Ciudadanía
Tercer 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 julio, agosto y septiembre 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.

Los resultados de la gestión del tercer trimestre de 2025 reflejan la atención de 6.354 peticiones. Es importante destacar que esta cifra supone una reducción del 44,57% frente al total de peticiones registradas en el segundo trimestre de la presente vigencia.

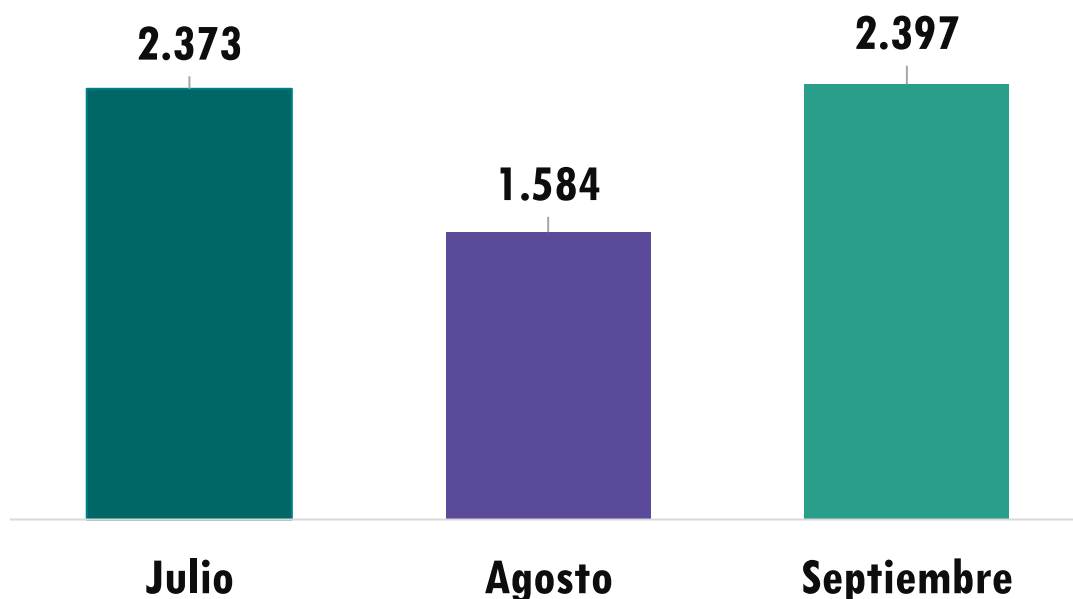
OBJETIVO

El presente informe tiene como propósito analizar y detallar los resultados del proceso de recepción, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas durante el tercer trimestre de la vigencia 2025. El objetivo fundamental es utilizar este análisis para identificar tendencias operacionales y evaluar la eficiencia en los tiempos de respuesta. De esta manera, el documento se convierte en una herramienta clave para proponer acciones de mejora continua que fortalezcan 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 (BTE) sobre las distintas PQRSDF registradas y recibidas en el tercer trimestre del 2025.

COMPORTAMIENTO EN LA RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES POR MES



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30-sep-2025

La **Secretaría Distrital del Hábitat** durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2025, recibió a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de 6.354 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones, interpuestas por personas naturales, jurídicas y entidades públicas.

Se registró una reducción significativa en la recepción de peticiones durante agosto, con una disminución del 66.75% y del 66.08% respecto a julio y septiembre, respectivamente. Esta disminución se atribuye principalmente al cambio en el comportamiento de dos temas específicos: "Solicitud de información e inclusión a programas de subsidio de vivienda" y "Ahorro para mi casa", los cuales experimentaron una reducción promedio del 49.84% y 45.06%, respectivamente, en comparación con los otros meses.

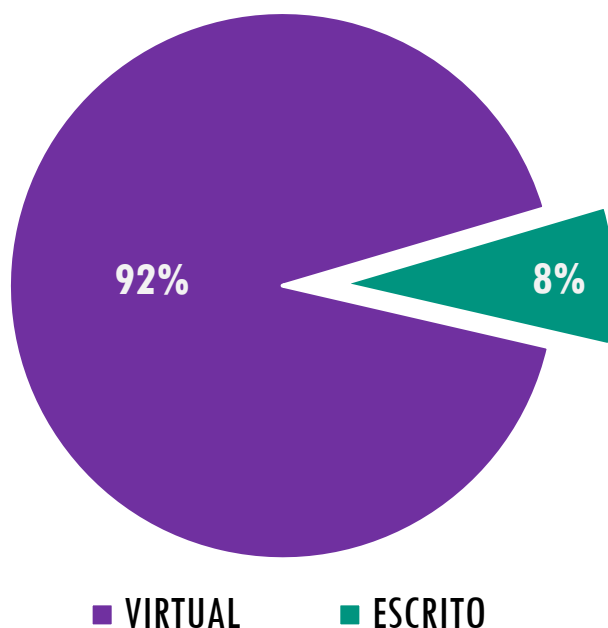
TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES CIUDADANAS

A partir de la clasificación por tipologías de las peticiones recibidas, se evidencia que los derechos de **petición de interés particular** equivalen al 55,19% (3.507) del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, lo que hace de éstas, las tipologías más frecuentes en cada uno de los meses del tercer trimestre de 2025.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD MESES TRIMESTRE				%
	Jul	Ago	Sep	Total	
Derecho de petición de interés particular	1.341	930	1.236	3.507	55,19%
Solicitud de acceso a la información	777	445	899	2.121	33,38%
Solicitud de copia	79	75	66	220	3,46%
Solicitud de entes de control	42	48	66	156	2,46%
Consulta	56	30	43	129	2,03%
Derecho de petición de interés general	38	24	49	111	1,75%
Proposiciones del concejo	10	10	9	29	0,46%
Queja	10	4	8	22	0,35%
Peticiones entre entidades	7	9	5	21	0,33%
Felicitación	4	6	7	17	0,27%
Denuncia por posibles actos de corrupción	4	0	7	11	0,17%
Reclamo	5	3	2	10	0,16%
TOTAL GENERAL	2.373	1.584	2.397	6.354	100%

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30-sep-2025

PETICIONES POR CANALES DE ATENCIÓN



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30-sep-2025

PETICIONES POR CANAL VIRTUAL		
CANAL	CANTIDAD	%
E-MAIL	4.887	83,77
BOGOTÁ-TE-ESCUCHA	689	11,81
PQR WEB	258	4,42
TOTAL	5.834	100

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30-sep-2025

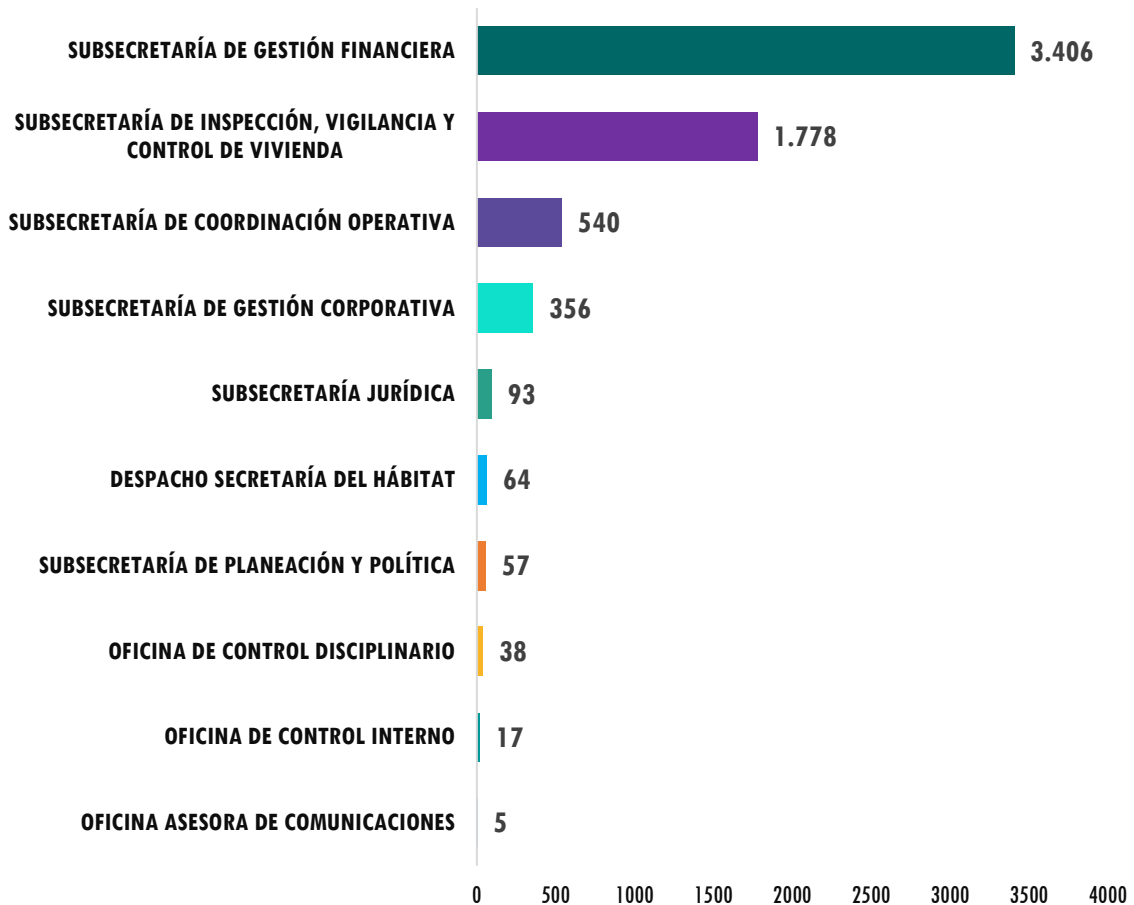
PETICIONES POR CANAL ESCRITO		
CANAL	CANTIDAD	%
VENTANILLA	520	100
TOTAL	520	100

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30-sep-2025

Durante el periodo analizado, de las 6.354 peticiones recibidas, el canal virtual fue el más utilizado con el 91,82%, y el canal presencial represento el 8,18%.

El Canal E-Mail fue el más utilizado, siendo la Subsecretaria de Gestión Financiera la que más recibió peticiones con un total de 2.838 (44,66%) .

PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30-sep-2025

De acuerdo con los reportes del sistema de información - SIGA, la Subsecretaría de Gestión financiera representa el 53,60% del total de peticiones recibidas, seguida por la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda con el 27,98%. Estas Subsecretarías, en su mayoría recibieron Derechos de Petición de Interés Particular con un 41,28% (1.406) y 78,80% (1.401) respectivamente

TEMAS MÁS FRECUENTES

TEMAS	CANTIDAD	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN E INCLUSIÓN A PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	1.564	24,61
AHORRO PARA MI CASA	786	12,37
INCONSISTENCIAS, QUEJAS Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LEGALIDAD DE INMOBILIARIAS	595	9,36
INCONSISTENCIAS, QUEJAS Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LEGALIDAD DE CONSTRUCTORAS	463	7,29
REDUCE TU CUOTA	403	6,34
REACTIVA TU COMPRA, REACTIVA TU HOGAR	302	4,75
TRASLADO POR NO COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	235	3,7
MEJORA TU CASA	194	3,05
SOLICITUD DE EXPEDIENTES	131	2,06
TEMAS RELACIONADOS CON ARRENDAMIENTO	103	1,62
OTROS	1.578	24,83
TOTAL	6.354	100

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30-sep-2025

Respecto a los temas más frecuentes, podemos indicar que la “*Solicitud de Información e Inclusión a Programas de Subsidio de Vivienda*” fue muy recurrente para los meses de julio y septiembre, con un 44,50% y 35,74% respectivamente.

Una tendencia en lo transcurrido el año (1er, 2do y 3er trimestre) es que los temas relacionados con Quejas y Solicitud de Información de Legalidad de Inmobiliarias y de Constructoras, siendo las más recurrentes con un 7,76% y 6,20% en promedio de la peticiones recibidas en lo corrido de la actual vigencia

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	63	66	61	190
ENTIDAD NACIONAL	52	73	53	178
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	28	36	18	82
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	27	11	8	46
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	10	14	13	37
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	9	10	12	31
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	15	4	10	29
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	12	10	8	30
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	11	4	8	23
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	7	6	5	18
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	5	2	10	17
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	4	4	5	13
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	6	4	2	12
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	7	4	4	15
JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	1	3	6	10
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	4	4	2	10
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	2	5	3	10
OTROS	23	22	27	72
TOTAL	286	282	255	823

Fuente: Elaboración propia, BTE corte 30-sep-2025

En términos generales, durante el periodo analizado, se puede observar una disminución de los traslados en un 5,49% en promedio.

Caso contrario, se observa un incremento del 10,77% (80) en el traslado de peticiones, frente al segundo trimestre del 2025.

PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

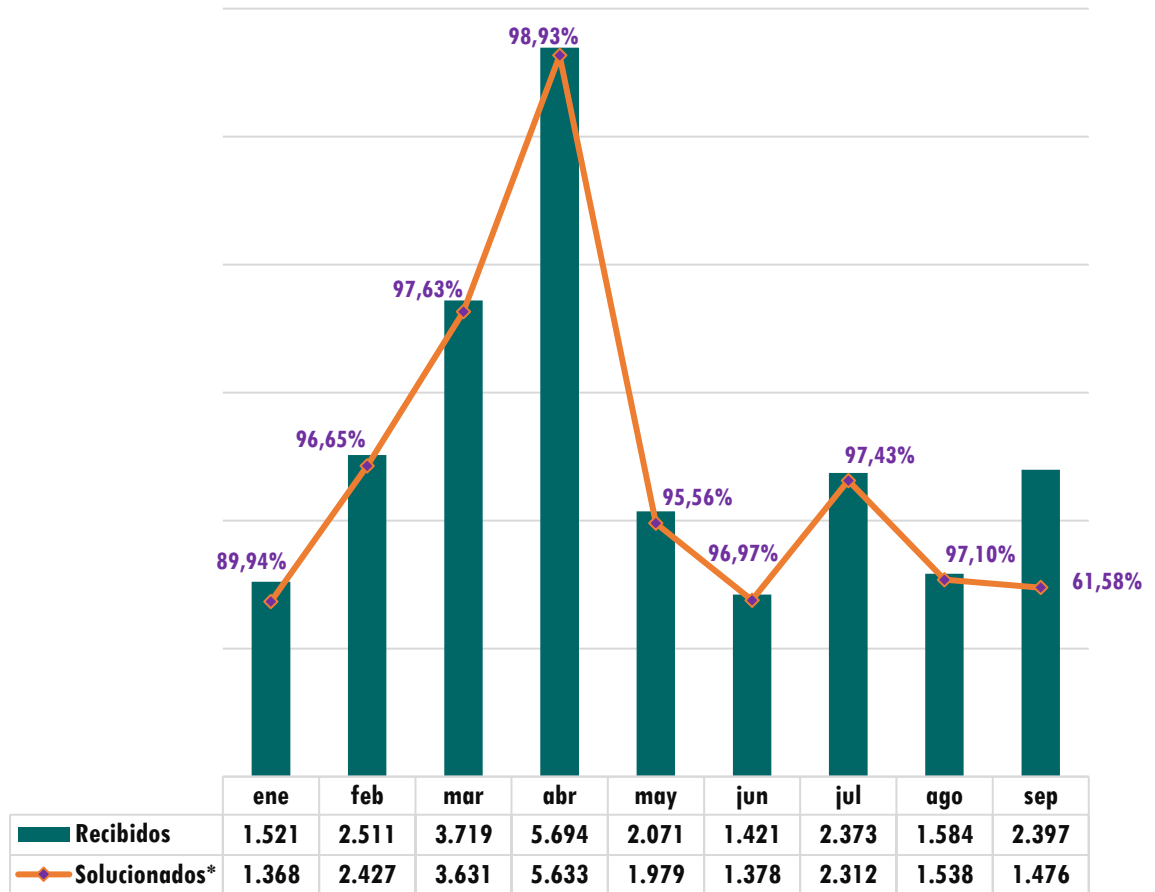
DEPENDENCIA	CUMPLE 89,28%		NO CUMPLE 1,98%		PENDIENTE DE RESPUESTA* 8,73%		TOTAL
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	3089	90,69%	4	0,12%	313	9,19%	3406
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	1620	91,11%	24	1,35%	134	7,54%	1778
SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	409	75,74%	63	11,67%	68	12,59%	540
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	343	96,35%	5	1,40%	8	2,25%	356
SUBSECRETARÍA JURÍDICA	78	83,87%	6	6,45%	9	9,68%	93
DESPACHO SECRETARÍA DEL HÁBITAT	47	73,44%	7	10,94%	10	15,63%	64
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA	40	70,18%	8	14,04%	9	15,79%	57
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	30	78,95%	5	13,16%	3	7,89%	38
OFICINA DE CONTROL INTERNO	12	70,59%	4	23,53%	1	5,88%	17
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	100%	0	0,00%	0	0,00%	5
TOTAL	5.673		126		555		6.354

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30-sep-2025

Bajo el principio de oportunidad, el análisis se realiza con las peticiones que fueron solucionadas dentro o por fuera de los términos de ley. Excluyendo las peticiones* que están Pendientes de Gestión dentro de los Términos de Ley.

En tal sentido, de las 5.799 peticiones gestionadas, el 97,83% (5.673) se solucionaron oportunamente. Sin embargo, el 2,17% (126) fueron resueltas extemporáneamente.

CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD



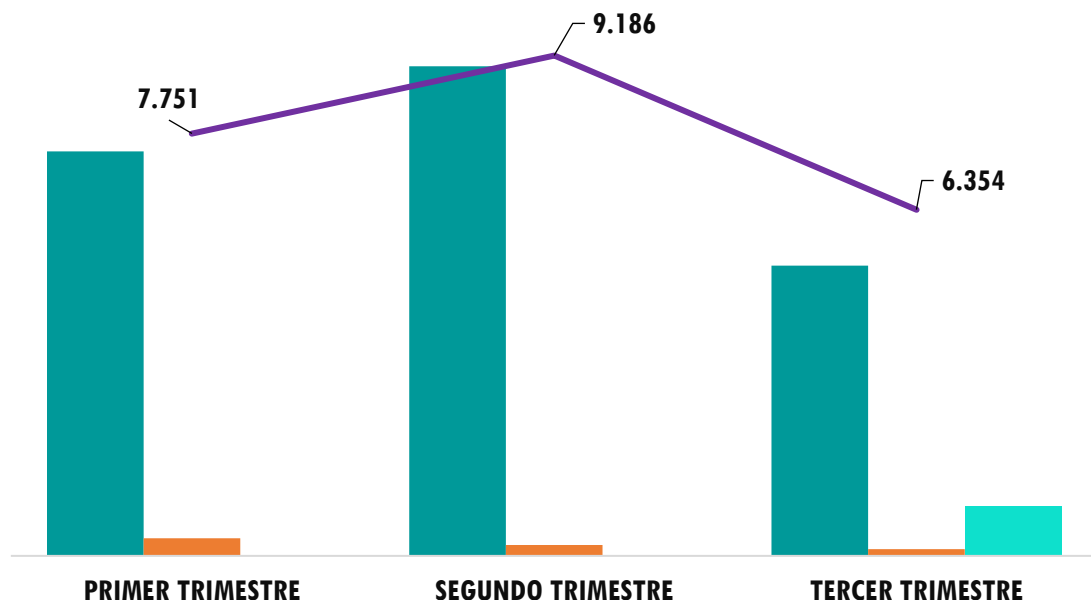
Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30-sep-2025

En lo transcurrido del año se han recibido 23.291 peticiones, de las cuales el 93,35% (21.742) han sido solucionadas de manera oportuna.

Para septiembre se ve un porcentaje bajo de respuestas oportunas, esto debido a que existen 907 (37,84%) peticiones que al momento del corte del presente informe, todavía se encontraban dentro de los términos de ley para dar respuesta.

*Entiéndase como solucionados dentro de los términos de ley

COMPARACIÓN DE TENDENCIAS EN EL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30-sep-2025

Consolidado por Trimestre	Resueltos oportunamente	Resueltos extemporáneamente	Porcentaje Cumplimiento	Pendientes de respuesta	Total de Recibidos
PRIMER TRIMESTRE	7.426	325	95,81%	0	7.751
SEGUNDO TRIMESTRE	8.990	196	97,87%	0	9.186
TERCER TRIMESTRE	5.326	121	97,78%	907	6.354

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30-sep-2025

Para el análisis de la tendencia del principio de oportunidad solo se tendrán en cuenta las peticiones que hayan sido solucionados oportunamente y las que se solucionaron de manera extemporánea; ya que estas son las que determinan si se están cumpliendo con los términos de ley. En tal sentido, de las 22.384 peticiones gestionadas, se puede identificar que el 97,13% de la peticiones cumplen con el término establecido por la Ley.

TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	DÍAS LEGALES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS	TASA PROMEDIO RESPUESTA POR DÍA
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	3185	15	7,32	435,4
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1942	10	4,99	389,1
SOLICITUD DE COPIA	208	10	6,08	34,2
SOLICITUD DE ENTES DE CONTROL	142	10	7,68	18,5
CONSULTA	118	30	8,76	13,5
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	97	15	8,28	11,7
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	29	5	2,86	10,1
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	21	10	9,29	2,3
QUEJA	21	15	6,76	3,1
FELICITACIÓN	15	15	4,33	3,5
DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	11	15	5,18	2,1
RECLAMO	10	15	5,40	1,9

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30-sep-2025

El tiempo promedio de respuesta se configura en un factor indicativo de gestión, ya que, a partir del tiempo previsto por la Ley de acuerdo con su tipología, la SDHT en promedio dio respuesta utilizando el 46,63% del tiempo máximo permitido por la Ley 1755 de 2015.

Para este periodo de análisis, las “Peticiones Entre Entidades” utilizo el 92,86% de tiempo máximo permitido. Y la tipología que menor tiempo utilizo fue la “Felicitación” con un 28,89%.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30-sep-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.

La Subsecretaria de Gestión Financiera recibió un total 1.265 peticiones relacionadas con “Solicitud De Información E Inclusión A Programas De Subsidio De Vivienda” y “Ahorro para mi Casa”, durante el tercer trimestre de 2025.

PETICIONES VEEDURÍAS

NUMERO DE PETICIÓN	RESPONSABLE RESPUESTA	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (Días Hábiles)	TIEMPOS DE RESPUESTA (Ley 1755 de 2015)	TIPO DE GESTIÓN
2889072025	CONTROL INTERNO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	17	15	Extemporánea
2895122025	CONTROL INTERNO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	17	15	Extemporánea
3159402025	GESTIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1	15	Oportuna
3159402025	SUBSECRETARIA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1	15	Oportuna
3159402025	SUBSECRETARIA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	14	15	Oportuna
3466392025	CONTROL INTERNO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	13	15	Oportuna
4493732025	CONTROL INTERNO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	14	15	Oportuna

Fuente: Elaboración propia, BTE corte 30-sep-2025

El tiempo promedio de respuesta fue de 11 días, para los 7 derechos de petición.

El principio de oportunidad de la respuesta se establece en un 71,43%.

Los derechos de petición se recibieron así: 4 por medio del Canal Escrito y 3 por medio de Canal Virtual (Correo Electrónico).

CONCLUSIONES

El tercer trimestre de 2025 concluyó con la recepción de 6.354 peticiones. El volumen total presentó una anomalía notable en Agosto, con una reducción del 66% en comparación con julio y septiembre. Respecto a la tipología, los derechos de petición de interés particular fueron el principal motivo de consulta, que representa un 55,19% del total de solicitudes ciudadanas.

Con relación a los canales de atención predominó del canal virtual, que concentró el 91,82%.

La gestión interna de las peticiones mostró que las dependencias con mayor número de solicitudes fueron:

- La Subsecretaría de Gestión Financiera con una participación del 44,66% del total)
- La Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda con una participación del 27,98%

Las dependencias en mención manejaron en conjunto más del 81% de las peticiones recibidas por la Secretaria Distrital del Hábitat.

Finalmente, la Entidad demostró una sólida eficiencia y oportunidad en la respuesta. Se logró resolver el 97,83% de las solicitudes dentro de los tiempos establecidos por la Ley, lo que representa una mejora de 1,9 puntos porcentuales respecto al trimestre anterior (95,93%).

Este alto nivel de cumplimiento evidencia la eficacia del seguimiento y control que se realiza a la gestión de las peticiones y consolidando los avances en la calidad del servicio ofrecido.

RECOMENDACIONES



Oportunidad y cumplimiento de indicadores: Fortalecer la gestión de los derechos de petición en cada proceso, priorizando la oportunidad en las respuestas y el uso eficiente del sistema, con el fin de cumplir los indicadores distritales de medición y evitar reprocesos.



Calidad comunicativa con la ciudadanía: Mantener y reforzar los criterios de claridad, calidez y coherencia en las comunicaciones institucionales, asegurando una interacción eficaz, empática y comprensible con la ciudadanía.



Respuestas extemporáneas y acciones correctivas: Implementar planes de mejora en los procesos que han generado respuestas fuera de término, garantizando el cumplimiento de los plazos legales y contribuyendo al aumento del indicador de oportunidad.



Seguimiento activo y análisis de gestión: Continuar con el seguimiento sistemático a la gestión de derechos de petición, identificando fortalezas y debilidades en el trámite de requerimientos para retroalimentar y mejorar las respuestas institucionales.



Articulación interdependencias: Consolidar la articulación interna entre los enlaces de procesos y el equipo de Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía, para asegurar una gestión oportuna, coordinada y eficaz de los derechos de petición

RECOMENDACIONES



Reasignación de recursos y mitigación de sobrecarga: Fortalecer las capacidades operativas de las dependencias con mayor carga de trabajo, considerando que dos dependencias concentran más del 81% de las peticiones. Se recomienda:

- Reasignar recursos técnicos y humanos.
- Implementar mecanismos de apoyo transversales.
- Establecer alertas tempranas para mitigar riesgos de rezago o saturación.



Formación y homogeneidad en tiempos de respuesta: Intensificar la formación del talento humano en gestión oportuna, especialmente en áreas con rezagos, mediante:

- Estrategias de capacitación continua.
- Automatización de procesos.
- Seguimiento riguroso a indicadores por dependencia.
- Promoción de buenas prácticas para lograr una gestión homogénea.



Remisión eficiente por no competencia: Optimizar los procesos de remisión institucional por no competencia, considerando que se han trasladado 823 peticiones. Se recomienda:

- Aclarar competencias desde el primer contacto.
- Desarrollar un sistema de triage inteligente que redirija automáticamente las solicitudes al ente competente.
- Reducir tiempos de respuesta y evitar reprocesos.