

**SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS  
I SEMESTRE 2025**

**Bogotá, D. C., Agosto 2025**

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO.....	3
2.1. SEGUIMIENTO A LAS PQRS ..... 3	3
2.1.1. DISTRIBUCIÓN DE PQRS POR MES Y TIPOLOGÍA – I SEMESTRE 2025.....	3
2.2.1. DISTRIBUCIÓN PQRS POR CANAL – I SEMESTRE 2025 .....	5
2.3.1. INDICE DE OPORTUNIDAD – I SEMESTRE 2025 .....	5
2.4.1. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS Y MAPA DE CALOR – I SEMESTRE 2025 .	6
2.2. PARTICIPACIÓN EN EL NODO SECTORIAL DE LA VEEDURÍA VIGENCIA 2025.....	7
2.3. DIFUSIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN VIGENCIA 2025 .....	7
2.4. INFORME DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANIA VIGENCIA 2025.....	9
2.5. CARTA DE TRATO DIGNO VIGENCIA 2025 .....	10
2.6. SEGUIMIENTO A TUTELAS POR AUSENCIA, INOPORTUNIDAD O POR NO DAR RESPUESTA DE FONDO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN – VIGENCIA 2025.....	11
2.7. SEGUIMIENTO A DENUNCIAS DE PRESUNTA CORRUPCIÓN I SEMESTRE 2025.....	11
3. ALERTAS – OPORTUNIDADES DE MEJORA .....	12
4. FORTALEZAS .....	12
5. OBSERVACIONES.....	12
6. CONCLUSIONES .....	12
7. RECOMENDACIONES .....	13

## 1. INTRODUCCIÓN

Realizar el seguimiento y evaluación a la atención de los derechos de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos corrupción, las cuales son interpuestas ante la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá D.C, por parte de los ciudadanos y demás partes interesadas, con el fin de efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

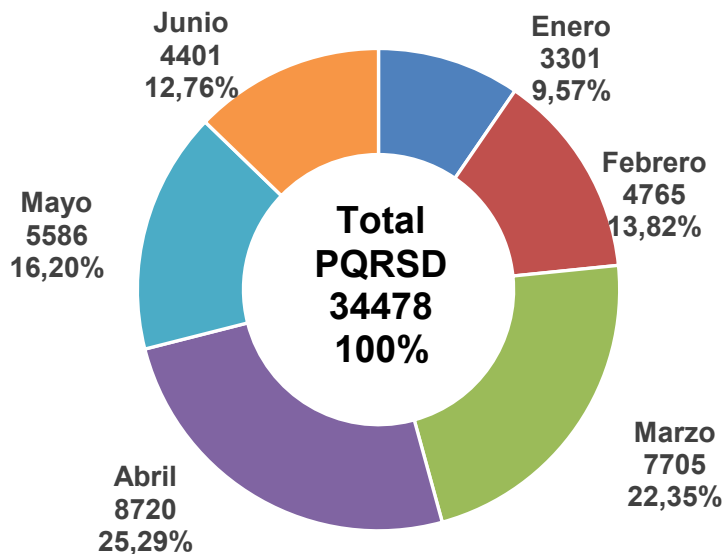
## 2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

### 2.1. SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

#### 2.1.1. DISTRIBUCIÓN DE PQRSD POR MES Y TIPOLOGÍA – I SEMESTRE 2025

A través de la información suministrada por la Subdirección Administrativa, se evidenció que la Secretaría Distrital del Hábitat recibió durante el primer semestre de la vigencia 2025 un total de 34.478 PQRSD únicos, distribuidos por meses de la siguiente manera:

**Gráfica No 1. Total PQRSD recibidas I semestre 2025**

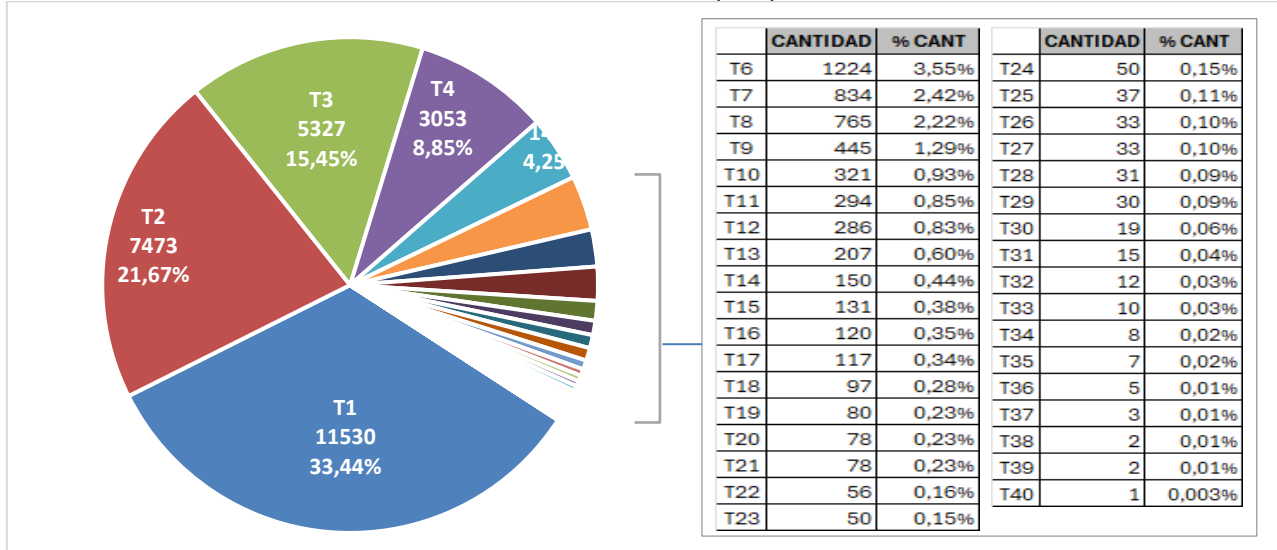


Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por Subdirección Administrativa

De las 34.478 PQRSD recibidas, se observó que el 79,42% corresponden a: “Comunicaciones Oficiales” (33,44%), “Derechos de petición de interés particular” (21,67%), “Derecho de petición de

interés general" (15,45%) y "Solicitud de acceso a la información" (8,85%). A continuación se muestra su distribución por tipología:

**Gráfica No 2.** Distribución de las PQRSD recibidas por tipo de solicitud – I Semestre 2025



Convenciones:

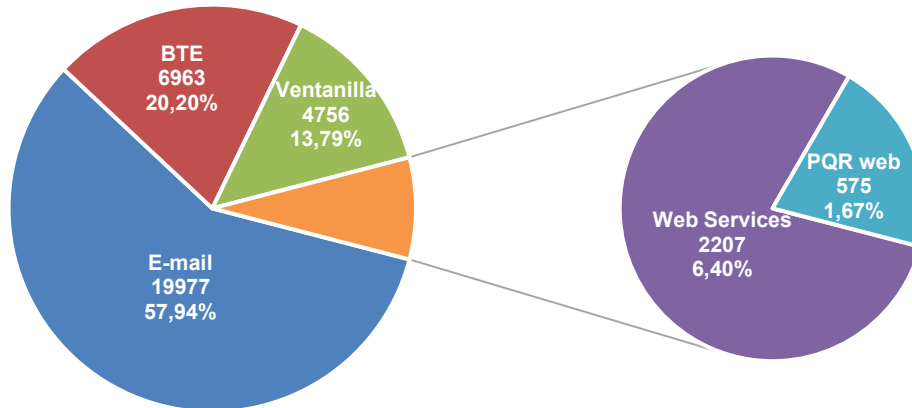
TIPO DE DOCUMENTO	ID	TIPO DE DOCUMENTO	ID
Comunicaciones oficiales	T1	Solicitud matricula arrendador	T21
Derecho de petición de interés particular	T2	Solicitud cancelación registro enajenador	T22
Derecho de petición de interés general	T3	Descargos	T23
Solicitud de acceso a la información	T4	Queja	T24
Respuesta a requerimiento	T5	Cancelación de registro	T25
Informe de arrendadores	T6	Alegatos de conclusión	T26
Estados financieros	T7	Reclamo	T27
Presentación anual informe arrendador	T8	Circulares	T28
Presentación anual estados financieros enajenadores	T9	Peticiones entre entidades	T29
Solicitud de entes de control	T10	Cancelación de matricula	T30
Solicitud de copia	T11	Solicitud cancelación matricula arrendador	T31
Invitación	T12	Radicación de documentos	T32
Consulta	T13	Revocatoria y nulidades	T33
Recurso de reposición y apelación	T14	Felicitación	T34
Proposiciones del concejo	T15	Denuncia por posibles actos de corrupción	T35
Documento judicial	T16	Acción popular	T36
Acción de tutela	T17	Estaciones radioeléctricas	T37
Radicación de documentos para la enajenación de inmuebles	T18	Sugerencia	T38
Facturas	T19	Derechos de petición concejo en oposición	T39
Solicitud de registro enajenador	T20	Proyectos de acuerdo	T40

Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por Subdirección Administrativa

### 2.2.1. DISTRIBUCIÓN PQRSD POR CANAL – I SEMESTRE 2025

A través de la información suministrada por la Subdirección Administrativa, se observó que el 57,94% de las PQRSD que ingresaron durante el primer semestre de la vigencia 2025 fueron recibidas a través del correo institucional y 20,20% a través de la plataforma virtual Bogotá te Escucha - BTE; a continuación, se muestra la distribución de PQRSD recibidas por canal de ingreso.

Gráfica No 3. Distribución de PQRSD por canal de ingreso II semestre 2025

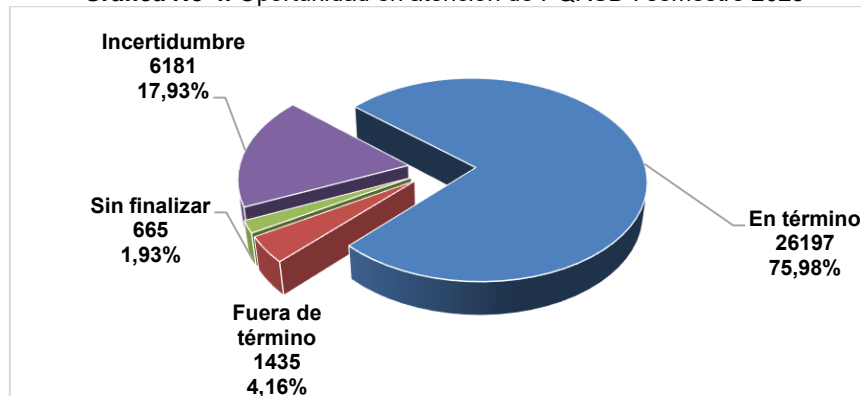


Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por Subdirección Administrativa

### 2.3.1. INDICE DE OPORTUNIDAD – I SEMESTRE 2025

Se observó que de las 34.478 PQRSD recibidas en la entidad, al 75,98% se les dio trámite dentro de los términos de ley establecidos, el 4,16% no cumple con dicho parámetro y que el 1,93 % se encontraba sin finalizar a la fecha del corte; sin embargo, a través de la información suministrada por la Subdirección Administrativa, se evidencio que 6181 (17,93%) registros se tienen como “*término de respuesta*” el valor de “0” días, lo cual genera incertidumbre al momento de valorar su cumplimiento, a continuación se muestra la distribución de PQRSD por oportunidad de trámite o respuesta:

Gráfica No 4. Oportunidad en atención de PQRSD I semestre 2025

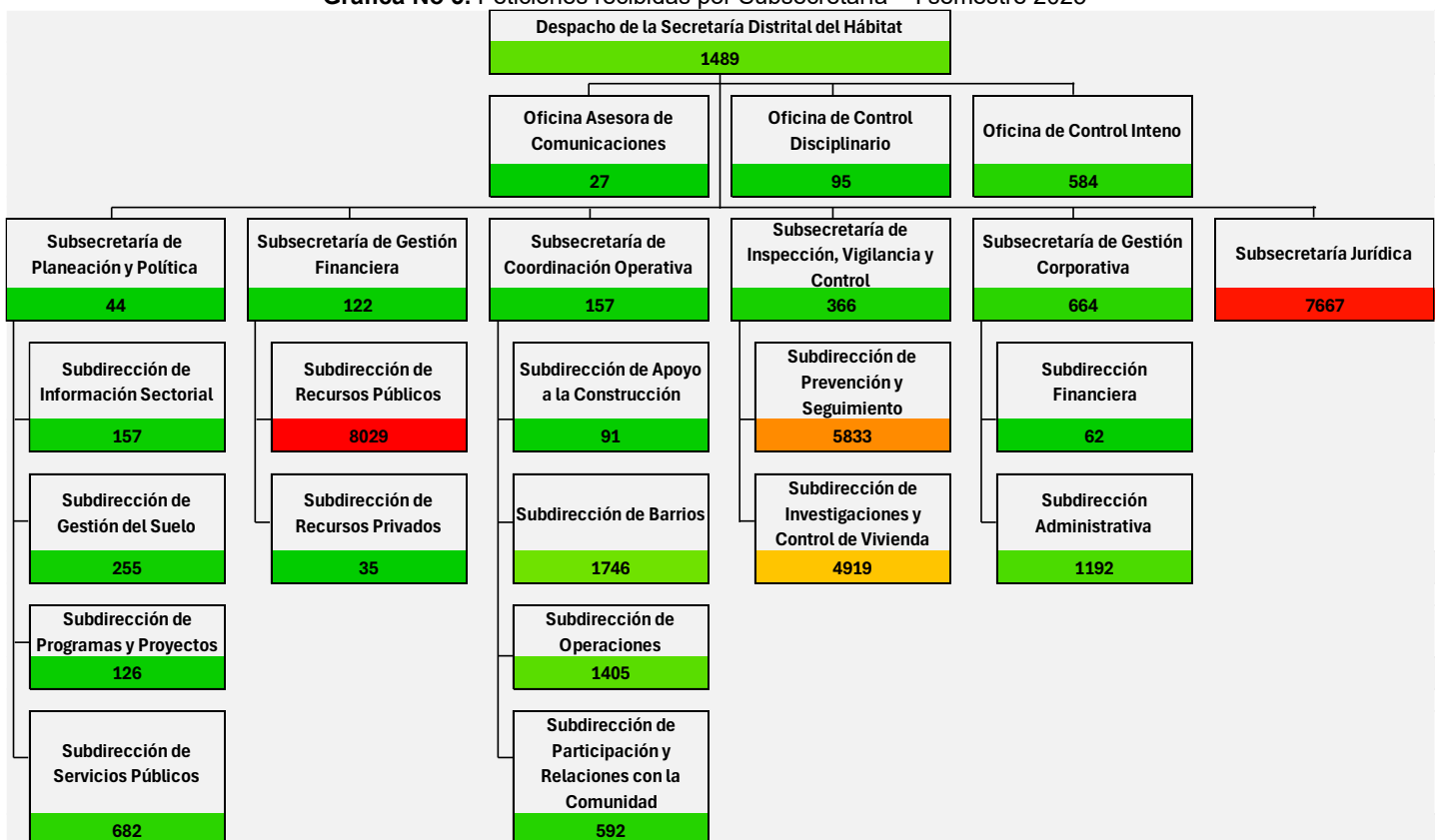


Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por Subdirección Administrativa

## 2.4.1. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS Y MAPA DE CALOR – I SEMESTRE 2025

A través de la información suministrada por la otrora Subdirección Administrativa, se evidenció que el 81,68% del total de PQRSD recibidas durante el primer semestre 2025 fueron direccionadas y administradas por Subdirección de Recursos Públicos (22,09%), Subsecretaría Jurídica (21,10%), Subdirección de Prevención y Seguimiento (16,05%), Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda (13,54%), Subdirección de Barrios (4,80%) y Despacho de la Secretaría Distrital del Hábitat (4,10%); el restante 18,32% se atendido por las dependencias. A continuación, se muestra la distribución de la totalidad de PQRSD recibidas por Dependencia:

**Gráfica No 5.** Peticiones recibidas por Subsecretaría – I semestre 2025



Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por Subdirección Administrativa

De lo anterior, se deja claridad que en consideración a que los radicados con un solo consecutivo pueden ser asignados a más de una dependencia para su gestión y trámite, el número total de PQRSD es diferente al mostrado en los cuadros anteriores.

## 2.2. PARTICIPACIÓN EN EL NODO SECTORIAL DE LA VEEDURÍA VIGENCIA 2025

Se observó la participación de la Secretaría Distrital del Hábitat en 2 plenarias realizadas durante la vigencia 2025:

**Tabla No 1.** Participación de SDHT en nodo Sectorial vigencia 2025

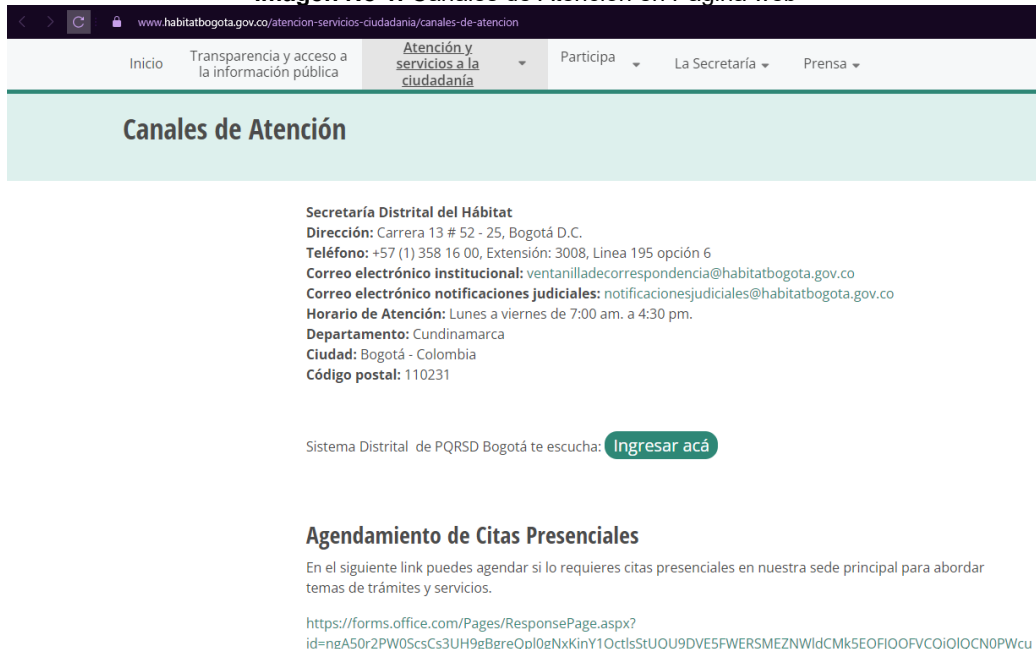
EVENTO	MODALIDAD	LUGAR	FECHA	SOPORTES
Nodo Central Red Distrital de Quejas y Reclamos	Presencial	Hotel Tequendama	31 de marzo de 2025	<ul style="list-style-type: none"><li>Listado de asistencia, Escaneo en PDF</li><li>Relatoría del evento, en formato PDF</li></ul>
Primera Plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos	Presencial	Desconocido	6 de mayo de 2025	<ul style="list-style-type: none"><li>Listado de asistencia, en formato PDF</li><li>Relatoría del evento, en formato PDF</li></ul>

Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por Subdirección Administrativa

## 2.3. DIFUSIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN VIGENCIA 2025

Se evidenció la publicación en la página web de la entidad, en el enlace: <https://www.habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/canales-de-atencion> de los canales de atención con los que cuenta la entidad a través de piezas informativas, como se muestra a continuación:

**Imagen No 1.** Canales de Atención en Página web



www.habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/canales-de-atencion

Inicio Transparencia y acceso a la información pública **Atención y servicios a la ciudadanía** Participa La Secretaría Prensa

### Canales de Atención

**Secretaría Distrital del Hábitat**  
**Dirección:** Carrera 13 # 52 - 25, Bogotá D.C.  
**Teléfono:** +57 (1) 358 16 00, Extensión: 3008, Línea 195 opción 6  
**Correo electrónico institucional:** [ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co](mailto:ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co)  
**Correo electrónico notificaciones judiciales:** [notificacionesjudiciales@habitatbogota.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@habitatbogota.gov.co)  
**Horario de Atención:** Lunes a viernes de 7:00 am. a 4:30 pm.  
**Departamento:** Cundinamarca  
**Ciudad:** Bogotá - Colombia  
**Código postal:** 110231

Sistema Distrital de PQRSD Bogotá te escucha: [Ingresar acá](#)

### Agendamiento de Citas Presenciales

En el siguiente link puedes agendar si lo requieres citas presenciales en nuestra sede principal para abordar temas de trámites y servicios.

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=ngA50r2PW0ScsCs3UH9gBgreQpl0gNxKinY1OctlsStUQU9DVE5FWERSMEZnWldCMk5EOEJQOFVCQIQCN0PWcu>

Fuente: Página Web SDHT – captura del 20/08/2025 – 12:21 pm

En la misma página se observó que la entidad cuenta con un enlace que permite a la ciudadanía agendar sus citas presenciales con el fin de recibir información o realizar trámites sobre: Programa Oferta Preferente, Programa Reactiva Tu Compra Reactiva Tu Hogar, Programa Mejoramiento de Vivienda, Inspección, Vigilancia y Control de Constructoras e Inmobiliarias:

### **Imagen No 2. Agendamiento citas**

[Forms Office.com/Pages/ResponsePage.aspx](#)

AGENDAMIENTO DE CITAS

La encuesta tardará aproximadamente 4 minutos en completarse.

A través de este formulario usted podrá solicitar citas de manera presencial para realizar requerimientos en la Secretaría Distrital del Hábitat.

Autorizo expresamente a la Secretaría Distrital del Hábitat, para almacenar los datos que voluntariamente suministro en el presente formulario. Entiendo que estos datos serán custodiados y tratados conforme a la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría Distrital del Hábitat, y demás disposiciones concordantes. Entiendo que para revocar o modificar esta autorización, y para consultar los datos allí almacenados, debo dirigirme por escrito a la Subdirección de Programas y Proyectos. Consulte aquí la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría Distrital del Hábitat:

[Política de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales | https://www.habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/politicas-seguridad-informacion/politica-seguridad-informacion-del-sitio-web-proteccion-datos-personales/politica-seguridad-informacion-del](#)

\* Obligatorio

1. Autoriza \*

☒ Si

☐ No

Fuente: Página Web SDHT – captura del 20/08/2025 – 12:21 pm

### Imagen No 3. Canales de Atención en Página web



Fuente: Página Web SDHT – captura del 20/08/2025 – 12:21 pm

**Imagen No 4. Canales de Atención en Página web**



Fuente: Página Web SDHT – captura del  
20/08/2025 – 12:21 pm



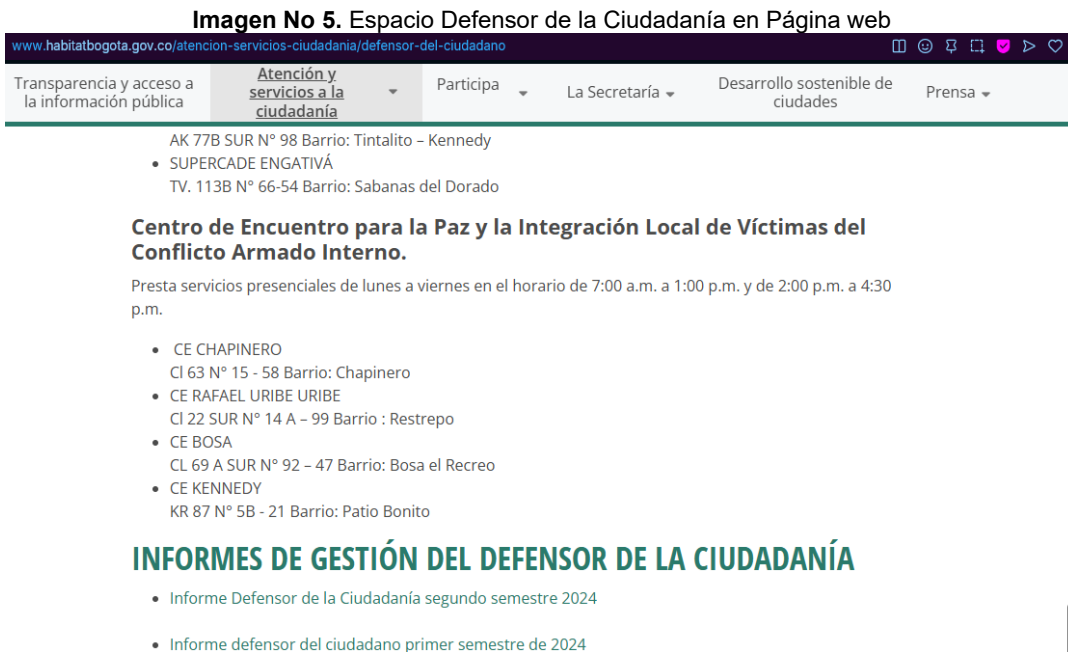
Finalmente se evidenció la socialización de los canales y horarios de atención de la siguiente forma:

- Publicación de Canales de Atención Oficiales a través de la Red social “X” – 09/01/2025
- Publicación de Canales de Atención Oficiales a través de la Red social “X” – 29/06/2025
- Publicación de Canales de Atención Oficiales a través de la Red social “Facebook” - 17/06/2025
- Difusión de 4 cápsulas informativas dirigidas a los referentes de las áreas, enfocadas en el correcto uso del sistema "Bogotá te Escucha" y su interoperabilidad con SIGA – entre marzo y junio de 2025 (una por mes)
- Creación de campaña interna #GestiónConCalidad, que busca promover una cultura de mejora continua, enfocada en la reducción de vencimientos en la atención de peticiones y la emisión de respuestas oportunas, claras y alineadas con los criterios de calidad definidos por la Secretaría General.

## 2.4. INFORME DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANIA VIGENCIA 2025

Se evidenció en la página web de la entidad, un espacio destinado a la publicación de los informes del defensor del ciudadano en el enlace: <https://www.habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano>, como se muestra a continuación:

**Imagen No 5. Espacio Defensor de la Ciudadanía en Página web**



www.habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano

Transparencia y acceso a la información pública | **Atención y servicios a la ciudadanía** | Participa | La Secretaría | Desarrollo sostenible de ciudades | Prensa

AK 77B SUR N° 98 Barrio: Tintalito – Kennedy

- SUPERCADÉ ENGATIVÁ
- TV. 113B N° 66-54 Barrio: Sabanas del Dorado

**Centro de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno.**

Presta servicios presenciales de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

- CE CHAPINERO  
CI 63 N° 15 - 58 Barrio: Chapinero
- CE RAFAEL URIBE URIBE  
CI 22 SUR N° 14 A - 99 Barrio : Restrepo
- CE BOSA  
CL 69 A SUR N° 92 - 47 Barrio: Bosa el Recreo
- CE KENNEDY  
KR 87 N° 5B - 21 Barrio: Patio Bonito

**INFORMES DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA**

- Informe Defensor de la Ciudadanía segundo semestre 2024
- Informe defensor del ciudadano primer semestre de 2024

Fuente: Página Web SDHT – captura del 20/08/2025 – 12:21 pm

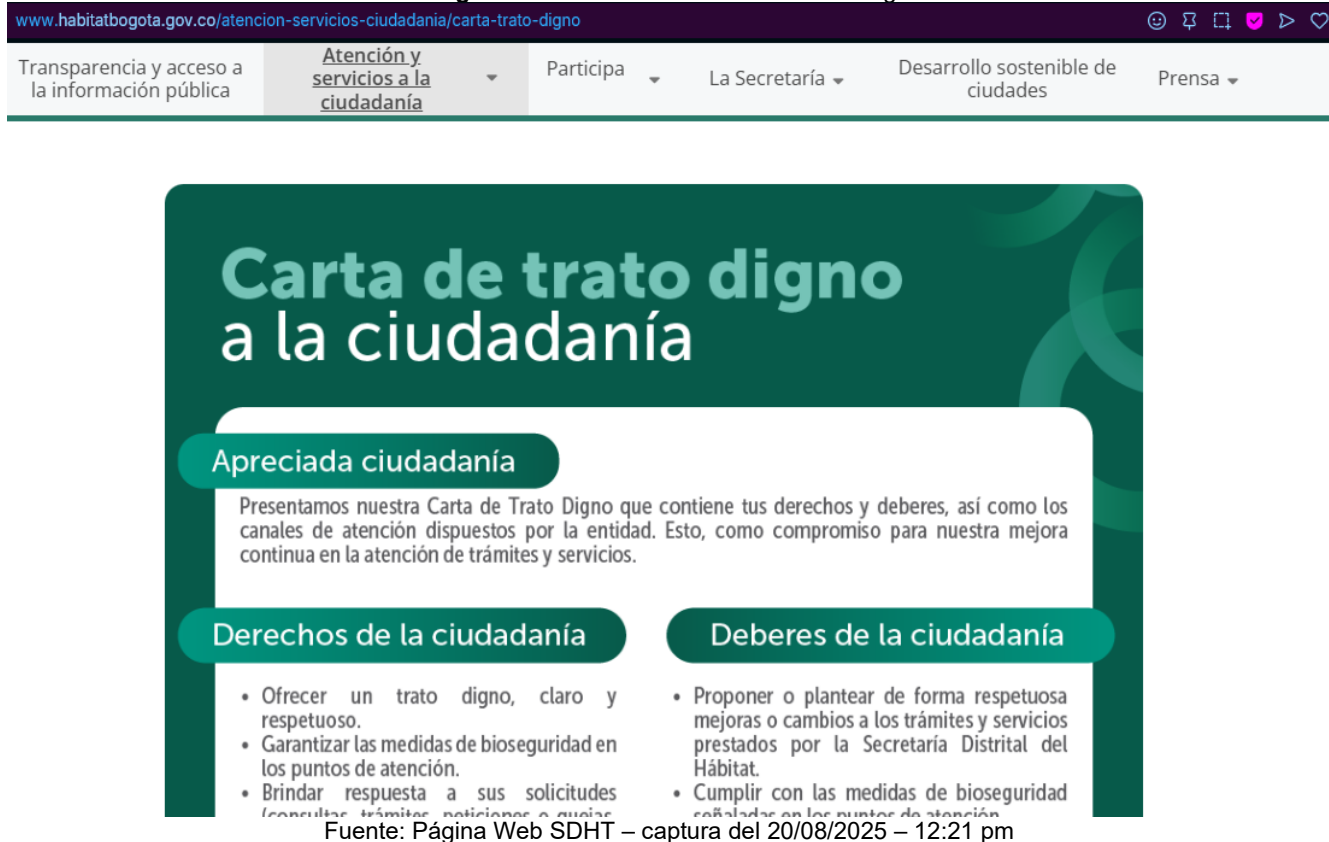
Se evidenció la publicación constante de los informes de gestión del Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat, sin embargo, se observa que el informe de Gestión correspondiente al I semestre de la vigencia 2025 a la fecha de realización del presente informe no se encuentra publicado en la página web.

Dicho informe fue solicitado por la Oficina de Control Interno a través de la comunicación 3-2025-6932, a su vez, este fue suministrado por la Subdirección Administrativa a través de comunicación 3-2025-7319; del examen del informe del Defensor de la Ciudadanía correspondiente al primer semestre de la vigencia 2024, se evidenció el cumplimiento a 15 de los 15 criterios de evaluación establecido en el Decreto 847 de 2019 artículo 14.

## 2.5. CARTA DE TRATO DIGNO VIGENCIA 2025

Se evidenció la publicación de la carta de trato digno versión V.23052025 y traducida a la lengua kamëntsa en la página web de la Secretaría Distrital del Hábitat en el enlace: <https://www.habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/carta-trato-digno>, como se muestra a continuación:

Imagen No 6. Publicación Carta de Trato Digno



www.habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/carta-trato-digno

Transparencia y acceso a la información pública | Atención y servicios a la ciudadanía | Participa | La Secretaría | Desarrollo sostenible de ciudades | Prensa

# Carta de trato digno a la ciudadanía

**Apreciada ciudadanía**

Presentamos nuestra Carta de Trato Digno que contiene tus derechos y deberes, así como los canales de atención dispuestos por la entidad. Esto, como compromiso para nuestra mejora continua en la atención de trámites y servicios.

### Derechos de la ciudadanía

- Ofrecer un trato digno, claro y respetuoso.
- Garantizar las medidas de bioseguridad en los puntos de atención.
- Brindar respuesta a sus solicitudes (consultas, trámites, peticiones o quejas).

### Deberes de la ciudadanía

- Proponer o plantear de forma respetuosa mejoras o cambios a los trámites y servicios prestados por la Secretaría Distrital del Hábitat.
- Cumplir con las medidas de bioseguridad señaladas en los puntos de atención.

Fuente: Página Web SDHT – captura del 20/08/2025 – 12:21 pm

## 2.6. SEGUIMIENTO A TUTELAS POR AUSENCIA, INOPORTUNIDAD O POR NO DAR RESPUESTA DE FONDO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN – VIGENCIA 2025

A partir de información allegada por la Subsecretaría Jurídica se evidenció que durante el primer semestre del 2025 se dieron 57 procesos de tutela por presunta ausencia, inoportunidad o por no dar respuesta de fondo a los derechos de petición en contra de la Secretaría Distrital del Hábitat; de los 57 procesos se evidenciaron 4 procesos con fallo desfavorable en primera instancia, de los cuales uno se falló favorable en segunda instancia.

De los 3 procesos en mención, se verificó en el SIPROJWEB el desarrollo de la defensa judicial de la entidad y se encontró lo siguiente:

**Tabla No 2.** Estado tutelas relacionadas a PQRSD I semestre 2025

TUTELA	DEPENDENCIA A CARGO DE PQRSD	RAZÓN DE FALLO DEFAVORABLE	FALLO DE TUTELA	CUMPLIMIENTO
2025-00151	Subdirección de Prevención y Seguimiento	Respuesta dada al peticionario incompleta o poco clara	Notificar respuesta completa y de fondo al peticionario	Se notifico al peticionario la respuesta a su petición el 23 de febrero de 2025
2025-00061	Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda	Respuesta dada al peticionario por fuera del término legal	Notificar respuesta completa y de fondo al peticionario	Se notifico al peticionario la respuesta a su petición el 13 de marzo de 2025
2025-00143	Subdirección de Operaciones	Respuesta al peticionario que vulnera su buen nombre	Complementar, aclarar y rectificar lo manifestado la respuesta dada al peticionario y notificar el nuevo pronunciamiento al peticionario.	Se notifico al peticionario la respuesta a su petición el 16 de julio de 2025

Fuente: Elaboración propia equipo OCI con Información suministrada por Subsecretaría Jurídica y el extraída de SIPROJWEB

Así las cosas, se identificó que para el periodo de verificación, la Subsecretaría de Gestión Jurídica tuvo un éxito procesos en esta tipología de tutelas del 91,22%; y se observó que los 3 procesos de tutela con fallo desfavorable representan únicamente el 0,009% de la totalidad de PQRSD recibidas durante el primer semestre 2025.

## 2.7. SEGUIMIENTO A DENUNCIAS DE PRESUNTA CORRUPCIÓN I SEMESTRE 2025

A través del memorando **3-2025-7319** del 30 de julio de 2025, la Subdirección Administrativa indicó que durante el primer semestre de la vigencia 2025 se registraron en el SIGA 7 radicados clasificados como “denuncias por actos de corrupción” y que en BTE se registraron 12 SDQS como “denuncias por actos de corrupción”.

Sin embargo, en la misma comunicación se indicó lo siguiente: “No obstante, es preciso señalar que para las actuaciones disciplinarias se encuentran permeadas por la reserva legal de la actuación disciplinaria, señalada en la Ley 1952 de 2019”; por lo anterior, no fue posible recibir información adicional sobre los procesos disciplinarios, imposibilitando a la Oficina de Control Interno realizar una revisión a profundidad del tema.

### 3. ALERTAS – OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Se alerta la no publicación del informe de Gestión del Defensor del Ciudadano del primer semestre 2025 en la página web de la SDHT.

### 4. FORTALEZAS

- ✓ Se observó un seguimiento semanal recurrente por parte de la Subdirección Administrativa, en donde se alerta a las dependencias de PQRSD que se encuentran vencidas y próximas a vencer.
- ✓ Se ha difundido los canales de atención de la entidad de forma adecuada a través de redes sociales y la página web.
- ✓ La Carta de Trato Digno se encuentra actualizada, publicada y traducida a la lengua kamëntsá.
- ✓ La entidad ha participado en las plenarias de los nodos sectoriales de la Veeduría.
- ✓ Se ha dado una gestión favorable de los procesos judiciales por parte de la Subsecretaría Jurídica con relación a las tutelas recibidas por ausencia, inoportunidad o por no dar respuesta de fondo a los derechos de petición recibidas por la entidad; teniendo un éxito procesal del 91,22%.
- ✓ El informe de gestión del Defensor de la Ciudadanía del primer semestre 2025 contiene los lineamientos criterio de evaluación de una forma definida y con indicador de cumplimiento.

### 5. OBSERVACIONES

1. Se observó un total de 6181 registros de PQRSD que tienen como “término de respuesta” el valor de “0” días, lo que representa un 17,93% del total de PQRSD atendidas en el primer semestre del 2025, lo cual genera incertidumbre al determinar si fueron atendidos dentro de los términos de ley.

### 6. CONCLUSIONES

- Se evidenció que la Secretaría Distrital del Hábitat está dando cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 7. “*Deberes de las autoridades en la atención al público*” de la Ley 1437 de 2011.
- La entidad ha gestionado de manera oportuna un total de 34.478 PQRSD durante el primer semestre 2025, representando un 75,98% de atendidas dentro de los términos de ley dependiendo de su tipología.

## 7. RECOMENDACIONES

NO	RECOMENDACIÓN	RESPONSABLE
1	Investigar e identificar la razón por la cual se cuenta con requerimientos de PQRSD con "término de respuesta" de "0" días, y realizar las medidas correctivas en el sistema SIGA a las que haya lugar, para subsanar la situación. Así mismo informar a la Oficina de Control Interno las actuaciones realizadas y sus resultados.	Subdirección Administrativa
2	Realizar y publicar el informe del Defensor de la Ciudadanía en la página web; así mismo, establecer un control para garantizar que el informe se realice en enero y julio como lo exige el manual operativo del Distrito.	Subdirección Administrativa



**MIGUEL ANGEL PARDO MATEUS**  
Jefe Oficina de Control Interno

Preparó: Nicolas David Castillo González – Profesional Universitario – Oficina de Control Interno