

MEMORANDO

PARA:

MAURICIO LIEVANO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

VANESSA ALEXANDRA VELASCO BERNAL
DESPACHO DE LA SECRETARIA

MANUEL ALFONSO RINCON RAMÍREZ
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

MARCELA DEL PILAR MEDINA SANCHEZ
DIRECCION ADMINISTRATIVA

JAIME OLAYA AMADO
DIRECCION DE APOYO A LA CONSTRUCCION

JOSE MAURICIO ILLERA REYES
DIRECCION DE HABITAT Y ENTORNOS

JUAN CARLOS MORA FIERRO
DIRECCION DE GESTION DEL SUELO

IVONNE CARDENAS ANAYA
DIRECCION DE INFORMACION DE POLITICAS PUBLICAS

CAMILO EDUARDO TORRES MUNOZ
DIRECCION DE OPERACIONES

LUISA MARIA BERNAL LOZANO
OFICINA DE PARTICIPACION Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

JULIO ALVARO FORIGUA GARCIA
DIRECCION DE PREVENCION, ARRENDAMIENTO Y CONTROL DE ENAJENACION

ANA CAROLINA RODRIGUEZ RIVERO
OFICINA ASESORA DE PLANEACION

LESLIE DIAHANN MARTINEZ LUQUE
DIRECCION DE FINANCIACION DE VIVIENDA

JUAN CARLOS TORRES VALLEJO
DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS

CESAR AUGUSTO CACERES GONZALEZ
DIRECCION FINANCIERA

CAMILO ANDRES PEÑUELA CANO
SUBSECRETARIA DE INTERVENCIONES INTEGRALES

JOSE ALEXANDER MORENO PAEZ
SUBSECRETARIA CORPORATIVA

DANIEL EDUARDO CONTRERAS CASTRO
SUBSECRETARIA DE VIVIENDA

CARLOS ANDRES DANIELS JARAMILLO
SUBSECRETARIA DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA

REDY ADOLFO LOPEZ LOPEZ
SUBSECRETARIA DE PLANEACION Y POLITICAS

ALBA CRISTINA MELO GOMEZ
SUBSECRETARIA JURIDICA

JAZMIN ROCIO OROZCO RODRIGUEZ
DIRECCION DE INVESTIGACIONES Y CONTROL DE VIVIENDA

FRANCISCO GUILLERMO PEREZ MARTINEZ
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

CAMILO ANDRÉS OROZCO PATERNINA
DIRECCION DE CONTRATACION

LUIS ENRIQUE PAEZ FALLA
BIENES Y SERVICIOS

CLAUDIA GOMEZ MORALES
TALENTO HUMANO

ROBERTO CARLOS NARVAEZ CORTES
SERVICIO A LA CIUDADANIA

CARLOS GABRIEL GUTIERREZ PACHECO
OFICINA DE TECNOLOGIA Y TRANSFORMACION DIGITAL

BLANCA CECILIA CORTES CRUZ
GESTION DOCUMENTAL

RODOLFO ORLANDO BELTRAN CUBILLOS
DIRECCION DE MEJORAMIENTO HABITACIONAL

IVAN MAURICIO MEJIA CASTRO
DIRECCION DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS

DEPENDENCIAS SECRETARIA DEL HABITAT
DEPENDENCIAS SECRETARIA DEL HABITAT

	DEPENDENCIAS SECRETARIA DEL HABITAT DEPENDENCIAS DEPENDENCIAS SECRETARIA DEL HABITAT
DE:	OFICINA DE CONTROL INTERNO MAURICIO LIEVANO
ASUNTO:	INFORME RESULTADOS SEGUIMIENTO GESTION PQRSO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT. II SEMESTRE VIGENCIA 2025.

Respetados Directivos,

En el marco de las funciones legales establecidas en el artículo 12 de la Ley 87 de 1993 y del rol de “Evaluación y Seguimiento” de que trata el artículo 17 del Decreto Nacional No. 648 de 2017, y en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías versión 1 vigencia 2026, se remite el informe con los resultados del seguimiento a la gestión de PQRSO de la entidad durante el segundo semestre y compilatorio de la vigencia 2025.

El informe de evaluación contiene información, conclusiones y recomendaciones que, en su conjunto, deben servir de insumo para contribuir al establecimiento de las acciones que conduzcan a la mejora continua de la atención y trámite de las PQRSO de la entidad.

Es importante considerar los resultados y se documenten acciones concretas dentro del Plan de Mejoramiento Institucional, lo cual facilitará que se logre el mejoramiento en oportunidad de respuesta y trámite de las PQRSO de la entidad, lo cual requiere de las actuaciones necesarias para acoger las recomendaciones sugeridas.

Cualquier duda sobre el particular con gusto será atendida

Cordialmente,

MAURICIO LIEVANO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

C.C.E.:

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 0

Elaboró: STEFANY CAMILA MORENO LATORRE-OFCINA DE CONTROL INTERNO

Revisó: MAURICIO LIEVANO-OFCINA DE CONTROL INTERNO | STEFANY CAMILA MORENO LATORRE-OFCINA DE CONTROL INTERNO | STEFANY CAMILA MORENO LATORRE-OFCINA DE CONTROL INTERNO |

Aprobó: MAURICIO LIEVANO-OFCINA DE CONTROL INTERNO

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS
II SEMESTRE Y COMPILATORIO 2025**

Bogotá, D. C., febrero 2025

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	4
2.1. SEGUIMIENTO A LAS PQRS	4
2.1.1. DISTRIBUCIÓN DE PQRS POR MES Y TIPOLOGÍA – II SEMESTRE 2025	4
2.1.2. DISTRIBUCIÓN DE PQRS POR MES Y TIPOLOGÍA – VIGENCIA 2025	6
2.2.1. DISTRIBUCIÓN PQRS POR CANAL – II SEMESTRE 2025	8
2.2.2. DISTRIBUCIÓN PQRS POR CANAL – VIGENCIA 2025	8
2.3.1. ÍNDICE DE OPORTUNIDAD – II SEMESTRE 2025	9
2.3.2. ÍNDICE DE OPORTUNIDAD – VIGENCIA 2025	9
2.4.1. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS Y MAPA DE CALOR – II SEMESTRE 2025	10
2.2. PARTICIPACIÓN EN EL NODO SECTORIAL DE LA VEEDURÍA VIGENCIA 2025	11
2.3. DIFUSIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN VIGENCIA 2025	12
2.4. INFORME DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA VIGENCIA 2025	14
2.5. CARTA DE TRATO DIGNO VIGENCIA 2025	15
2.6. SEGUIMIENTO A TUTELAS POR AUSENCIA, INOPORTUNIDAD O POR NO DAR RESPUESTA DE FONDO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN – VIGENCIA 2025	16
2.7. SEGUIMIENTO A DENUNCIAS DE PRESUNTA CORRUPCIÓN VIGENCIA 2025.....	17
3. ALERTAS – OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	18
4. FORTALEZAS.....	18
5. CONCLUSIONES	18
6. RECOMENDACIONES	18

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 de 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.

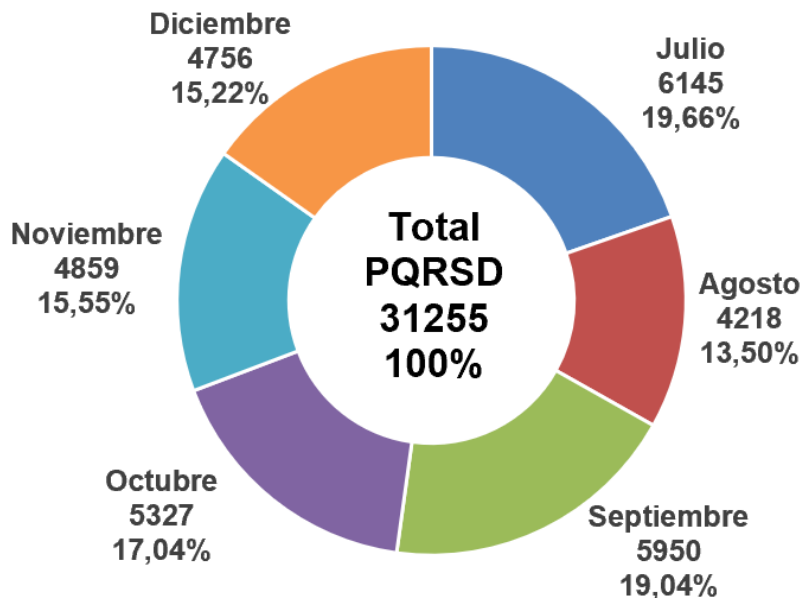
2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

2.1. SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

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

A través de la información suministrada por la Dirección Administrativa, se evidenció que la Secretaría Distrital del Hábitat recibió durante el segundo semestre de la vigencia 2025 un total de 31.255 PQRSD, distribuidos por meses de la siguiente manera:

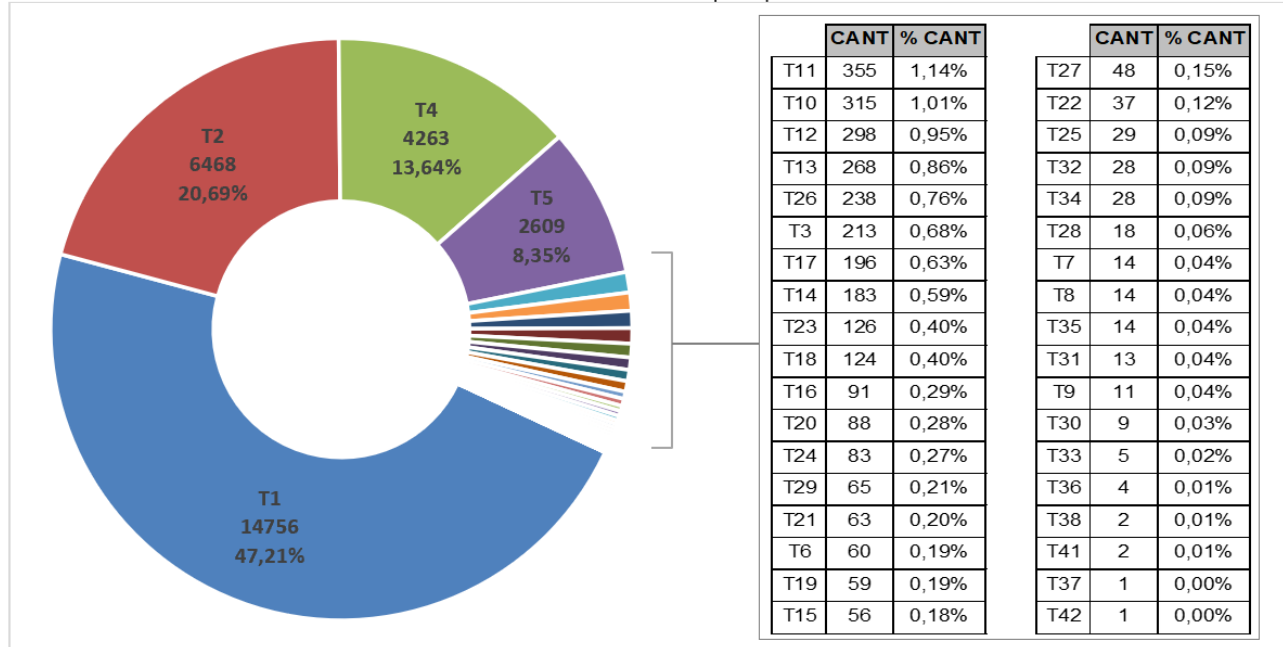
Gráfica No 1. Total PQRSD recibidas II semestre 2025



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

De las 31.255 PQRSD recibidas, se observó que el 81,354% corresponden a “Comunicaciones Oficiales” (47,21%), “Derechos de petición de interés particular” (20,69%) y “Solicitud de acceso a la información” (13,64%), a continuación, se muestra su distribución por tipología:

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



Convenciones:

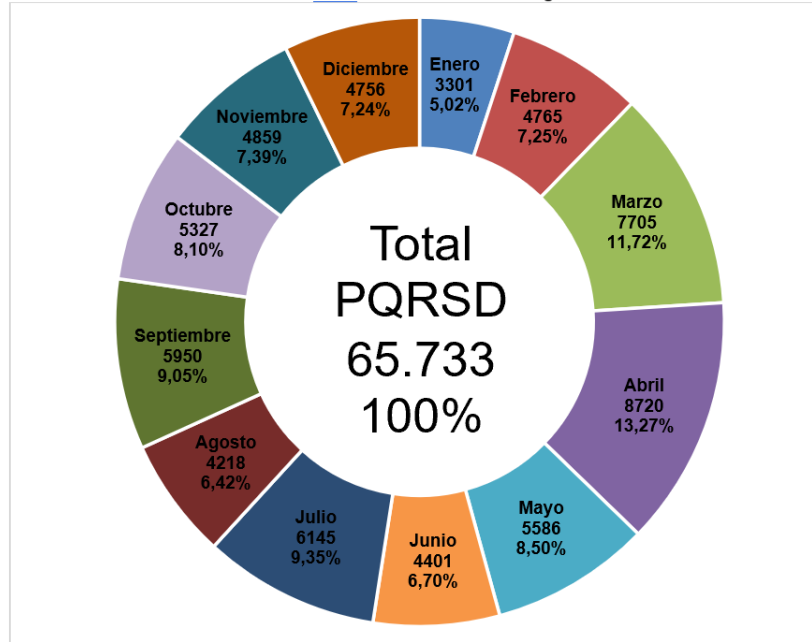
TIPO DE DOCUMENTO	ID	TIPO DE DOCUMENTO	ID
Comunicaciones oficiales	T1	Solicitud matricula arrendador	T21
Derecho de petición de interés particular	T2	Solicitud cancelación registro enajenador	T22
Derecho de petición de interés general	T3	Descargos	T23
Solicitud de acceso a la información	T4	Queja	T24
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	Tramite	T41
Solicitud de registro enajenador	T20	Audiencia de mediación	T42

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

2.1.2. DISTRIBUCIÓN DE PQRSD POR MES Y TIPOLOGÍA – VIGENCIA 2025

Recopilada la información de toda la vigencia 2025, a continuación, se muestra la totalidad de PQRSD que recibió la Secretaría Distrital del Hábitat:

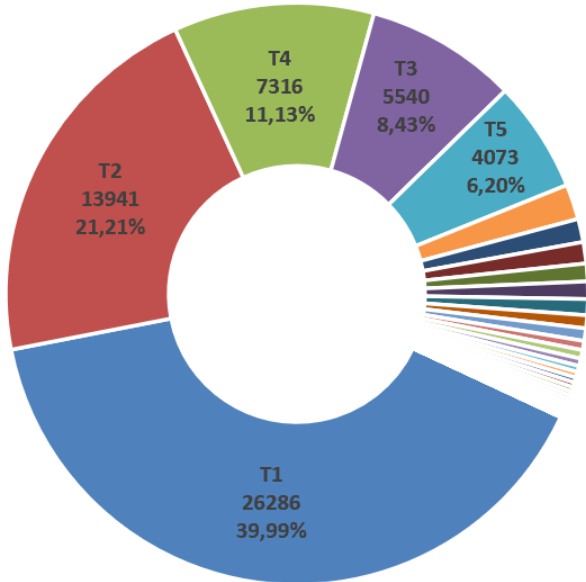
Gráfica No 3. Total PQRSD recibidas Vigencia 2025



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

De las 65.733 PQRSD recibidas, se observó que el 79,92% corresponden a “Comunicaciones Oficiales” (39,92%), “Derechos de petición de interés particular” (25,61%), “Solicitud de acceso a la información” (7,81%) y “Respuesta a requerimiento” (6,58%), a continuación, se muestra su distribución por tipología:

Gráfica No 4. Distribución de las PQRSD recibidas por tipo de solicitud – II Semestre 2025



	CANT	% CANT		CANT	% CANT
T6	1284	1,95%	T29	95	0,14%
T7	848	1,29%	T22	93	0,14%
T8	779	1,19%	T27	81	0,12%
T11	649	0,99%	T25	66	0,10%
T10	636	0,97%	T28	49	0,07%
T12	584	0,89%	T32	40	0,06%
T13	475	0,72%	T34	36	0,05%
T9	456	0,69%	T30	28	0,04%
T14	333	0,51%	T31	28	0,04%
T17	313	0,48%	T35	21	0,03%
T26	271	0,41%	T33	15	0,02%
T18	221	0,34%	T36	9	0,01%
T16	211	0,32%	T37	4	0,01%
T15	187	0,28%	T38	4	0,01%
T23	176	0,27%	T39	2	0,00%
T20	166	0,25%	T41	2	0,00%
T21	141	0,21%	T40	1	0,00%
T19	139	0,21%	T42	1	0,00%
T24	133	0,20%			

Convenciones:

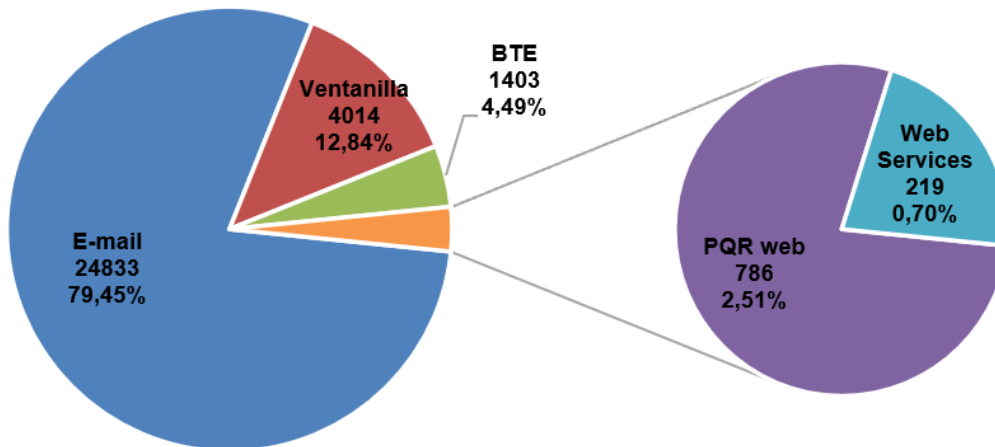
TIPO DE DOCUMENTO	ID	TIPO DE DOCUMENTO	ID
Comunicaciones oficiales	T1	Solicitud cancelación registro enajenador	T22
Derecho de petición de interés particular	T2	Descargos	T23
Derecho de petición de interés general	T3	Queja	T24
Solicitud de acceso a la información	T4	Cancelación de registro	T25
Respuesta a requerimiento	T5	Alegatos de conclusión	T26
Informe de arrendadores	T6	Reclamo	T27
Estados financieros	T7	Circulares	T28
Presentación anual informe arrendador	T8	Peticiones entre entidades	T29
Presentación anual estados financieros enajenadores	T9	Cancelación de matrícula	T30
Solicitud de entes de control	T10	Solicitud cancelación matrícula arrendador	T31
Solicitud de copia	T11	Radicación de documentos	T32
Invitación	T12	Revocatoria y nulidades	T33
Consulta	T13	Felicitación	T34
Recurso de reposición y apelación	T14	Denuncia por posibles actos de corrupción	T35
Proposiciones del concejo	T15	Acción popular	T36
Documento judicial	T16	Estaciones radioeléctricas	T37
Acción de tutela	T17	Sugerencia	T38
Radicación de documentos para la enajenación de inmuebles	T18	Derechos de petición concejo en oposición	T39
Facturas	T19	Proyectos de acuerdo	T40
Solicitud de registro enajenador	T20	Trámite	T41
Solicitud matrícula arrendador	T21	Audiencia de mediación	T42

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

2.2.1. DISTRIBUCIÓN PQRSD POR CANAL – II SEMESTRE 2025

A través de la información suministrada por la Dirección Administrativa, se observó que el 79,45% de las PQRSD que ingresaron durante el II semestre de la vigencia 2025 fueron recibidas a través del correo institucional y 12,84% a través del punto de atención al ciudadano; a continuación, se muestra la distribución de PQRSD recibidas por canal de ingreso.

Gráfica No 5. Distribución de PQRSD por canal de ingreso II semestre 2025

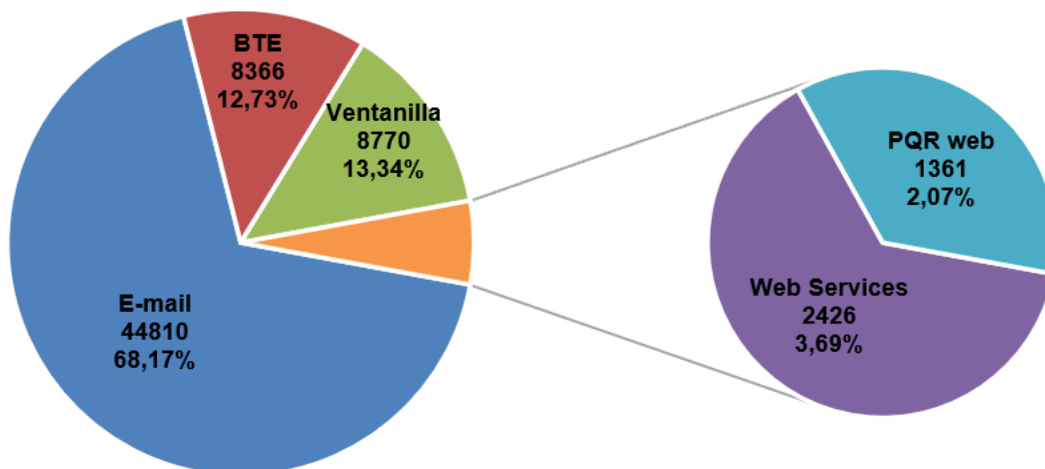


Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por Dirección Administrativa

2.2.2. DISTRIBUCIÓN PQRSD POR CANAL – VIGENCIA 2025

Se observó que el 68,17% de las PQRSD que ingresaron durante la vigencia 2025 fueron recibidas a través del correo institucional y el 21,47% a través del punto de atención al ciudadano; a continuación, se muestra la distribución de PQRSD recibidas por canal de ingreso.

Gráfica No 6. Distribución de PQRSD por canal de ingreso vigencia 2025

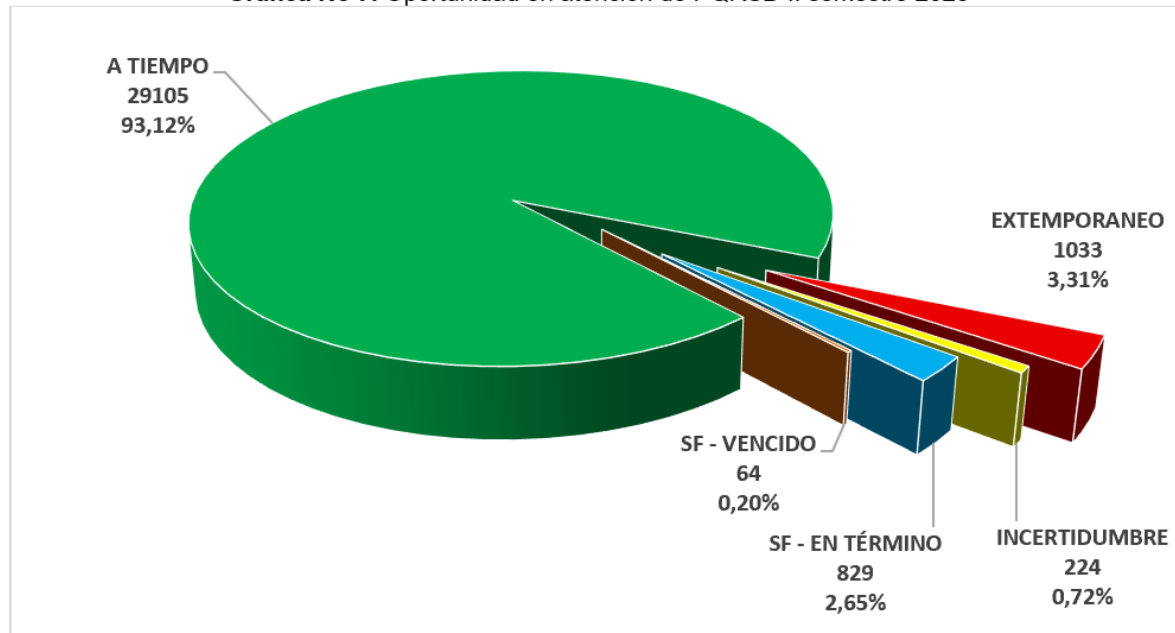


Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por Dirección Administrativa

2.3.1. INDICE DE OPORTUNIDAD – II SEMESTRE 2025

Se observó que de las 31.255 PQRSD recibidas en la entidad, al 93,12% se les dio trámite dentro de los términos de ley establecidos, 3,31% no cumple con dicho parámetro, 2,65% se encuentran sin finalizar pero dentro de los términos y el 0,20% se encontraba sin finalizar y vencidos a la fecha del corte; sin embargo, a través de la información suministrada por la Subdirección Administrativa, se evidencio que 224 (0,72%) 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 7. Oportunidad en atención de PQRSD II semestre 2025

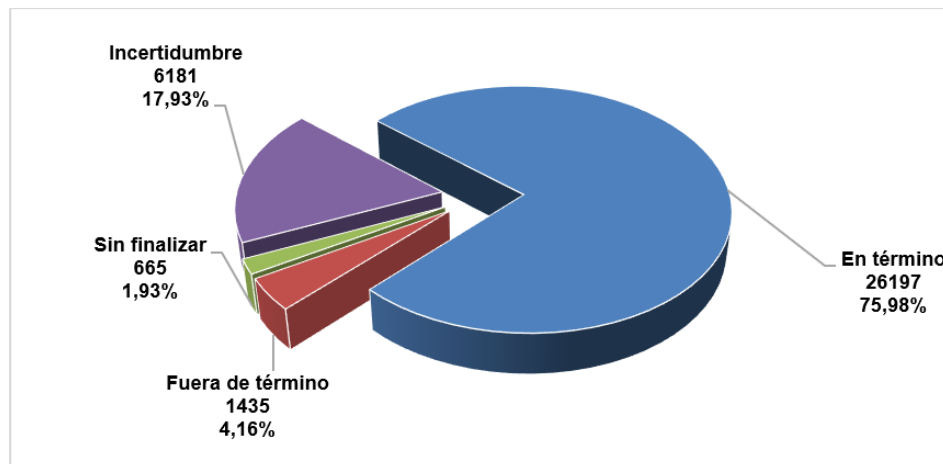


Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por Dirección Administrativa

2.3.2. INDICE DE OPORTUNIDAD – VIGENCIA 2025

A continuación, se muestra el índice de oportunidad del primer semestre 2025 que se obtuvo a través del informe realizado sobre las 34.478 recibidas durante ese corte:

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



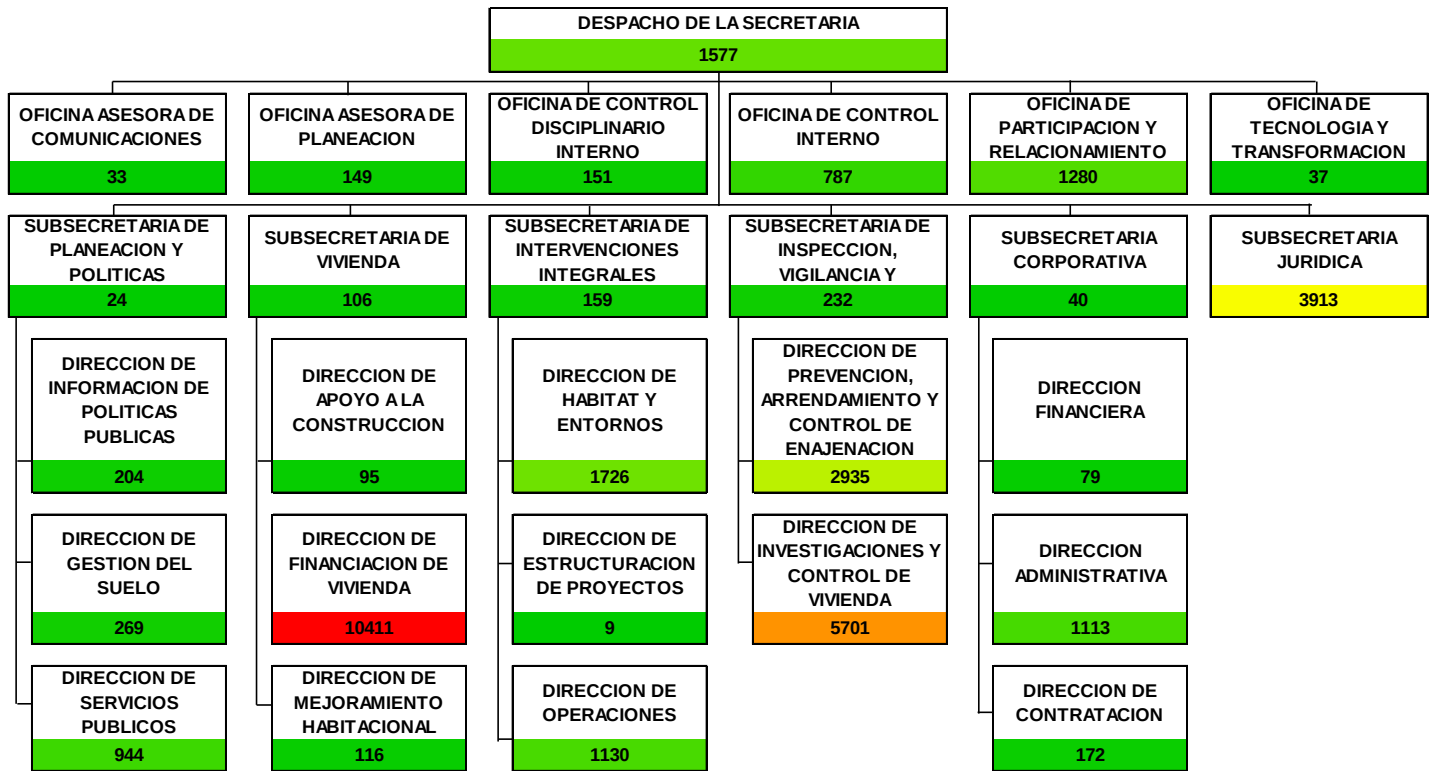
Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por Dirección Administrativa

Se evidenció que, comparando la oportunidad entre el primer y segundo semestre de la vigencia 2025, la entidad tuvo una mejora sustancial en el trámite y/o respuesta de las PQRSD recibidas, pasando de un cumplimiento del 75,98% al 93,12%; así mismo se mejoró la clasificación de las PQRSD reduciendo la incertidumbre del 17,93% al 0,72%.

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

A través de la información suministrada por la Dirección Administrativa, se evidenció que el 68,76% del total de PQRSD recibidas durante el II semestre 2025 fueron direccionadas y administradas por Dirección de financiación de Vivienda (31,18%), Dirección de Investigaciones y Control de Vivienda (17,07%), Subsecretaría Jurídica (11,72%) y Dirección de Prevención, Arrendamiento y Control de Enajenación (8,79%). Se hace la siguiente salvedad: teniendo en cuenta que los radicados únicos recibidos pueden ser asignados a más de una dependencia para su gestión y trámite, el número total de PQRSD es diferente al mostrado anteriormente. A continuación, se muestra la distribución de la totalidad de PQRSD recibidas por dependencia:

Gráfica No 10. Peticiones recibidas por dependencia – II semestre 2025



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

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

Se observó la participación de la Secretaría Distrital del Hábitat en 3 plenarias realizadas durante la vigencia 2025:

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

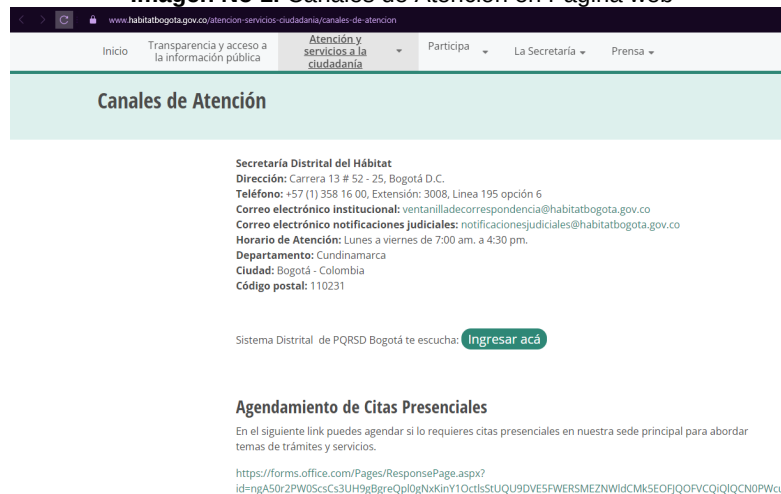
EVENTO	MODALIDAD	LUGAR	FECHA	SOPORTES
Nodo Central Red Distrital de Quejas y Reclamos	Presencial	Hotel Tequendama	31 de marzo de 2025	- Listado de asistencia, Escaneo en PDF - Relatoria del evento, en formato PDF
Primera Plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos	Presencial	Desconocido	6 de mayo de 2025	- Listado de asistencia, en formato PDF - Relatoria del evento, en formato PDF
Trabajo colaborativo-Integralidad del Servicio	Presencial	Desconocido	22 de agosto de 2025	- Listado de asistencia, Escaneo en PDF - Relatoria del evento, en formato PDF

Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por Dirección 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



Fuente: Página Web SDHT – captura del 29/01/2026 - 10:06 am

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 29/01/2026 - 10:06 am

Imagen No 3. Puntos de atención

CONOCE NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

¡Todos nuestros trámites son gratuitos!

195

opción 6

Horarios de atención

Red CADE Lunes a viernes
7:00 a.m a 13:00 y de 14:00 p.m a 16:30 p.m

Sábados
8:00 a.m a 12:00 p.m en jornada continua
Excepto CADE Yomasa Loc. Usme

Centros de Encuentro Lunes a viernes
7:00 a.m a 13:00 y de 14:00 p.m a 16:30 p.m

Contamos con intérprete de LSC

BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

Oficina principal

Cra 13 No 52 - 13
Barrio Chapinero

CE Chapinero

Calle 63No 15- 58
Barrio Chapinero

SuperCade Suba
Loc. Suba

Calle 145 No. 1038 - 90
Junto al Portal de Suba
Barrio El Poa - Suba

SuperCade Engativá
Loc. Suba

Tv 1138 No. 66- 54
Barrio Sabanas del Dorado

SuperCade CAD
Loc. Teusaquillo

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Cerca a Estación CAD
(Carrera30) y estación
Concejo de Bogotá (Calle 26)

SuperCade Américas
Loc. Kennedy

Carrera 86 No. 43 - 55 Sur
Junto al Portal de las Américas
Barrio Tintillo - Kennedy

SuperCade Bosa
Loc. Bosa

Av. Calle 578
Sur No. 72D - 12
Junto al Portal del Mar
Barrio Pardo - Bosa

SuperCade 20 de Julio
Loc. San Cristóbal

Cra 5A No. 30D - 20 Sur
Cerca al Portal 20 de Julio
Barrio La Seralfinca -
San Cristóbal

CE Rafael Uribe Uribe

Calle 22 Sur N 14A - 99
Barrio El Restrepo

SuperCade Manizás
Loc. Ciudad Bolívar

Carrera 181 No. 70 G Sur
Junto a Estación Cable Manizás
Barrio Manizás - Ciudad Bolívar

Cade Yomasa
Loc. Usme

Calle 78 Sur No 14 - 5
Barrio Yomasa

CE Patio Bonito

Carrera 87No 58 - 21

CE Bosa

Calle 69A Sur No 92 - 47
Barrio Bosa el Recreo

ventanilladecorrespondencia@habitattbogota.gov.co

GOBIERNO DE
BOGOTÁ

SECRETARÍA DEL
HABITAT

BOGOTÁ

Fuente: Página Web SDHT – captura del 29/01/2026 - 10:06 am

Imagen No 4. Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía



Fuente: Página Web SDHT – captura del 29/01/2026 - 10:06 am

Finalmente se evidenció la socialización de los canales y horarios de atención a través de la red social Facebook, el 16 de noviembre de 2025.

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

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
Cl 63 N° 15 - 58 Barrio: Chapinero
- CE RAFAEL URIBE URIBE
Cl 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 2025
- Informe Defensor de la Ciudadanía primer semestre 2025
- Informe Defensor de la Ciudadanía segundo semestre 2024
- Informe defensor del ciudadano primer semestre de 2024

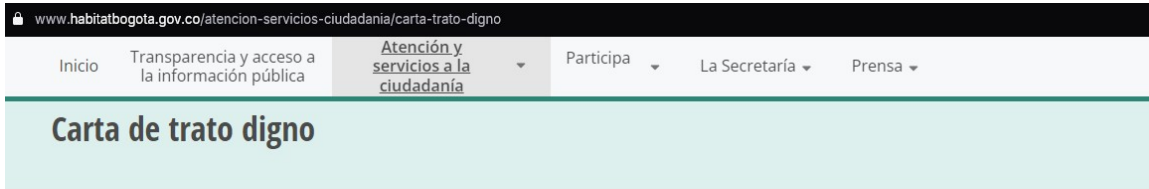
Fuente: Página Web SDHT – captura del 29/01/2026 - 10:06 am

Se evidenció la publicación constante de los informes de gestión del Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat. Del examen del informe del Defensor de la Ciudadanía correspondiente al primer semestre de la vigencia 2024, se evidenció el cumplimiento de los 7 lineamientos, desagregados en 15 criterios de evaluación establecidos en el Decreto 640 de 2025 Alcaldía Mayor de Bogotá artículo 262.

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.habitabogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/carta-trato-digno>, como se muestra a continuación:

Imagen No 6. Publicación Carta de Trato Digno



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, entre otras) de forma amplia y oportuna.
- Brindar información clara, oportuna y

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.
- Brindar un trato digno y respetuoso a los servidores públicos y particulares que

Fuente: Página Web SDHT – captura del 29/01/2026 - 10:06 am

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 la información allegada por la Subsecretaría Jurídica a través del memorando **3-2026-1684** del 2 de febrero de 2026, en el ejercicio de revisión y validación de la información, y teniendo en cuenta lo indicado por el proceso, la entidad recibió un total de 388 acciones de tutela durante la vigencia 2025, de las cuales 189 se recibieron en el periodo de julio a diciembre del mismo año.

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos de la gestión de las 189 acciones de tutela por parte de la Entidad, las cuales se clasifican según su *“postura de defensa”*, así:

Gráfica No 11. Postura de defensa-Acciones de tutela– II semestre 2025



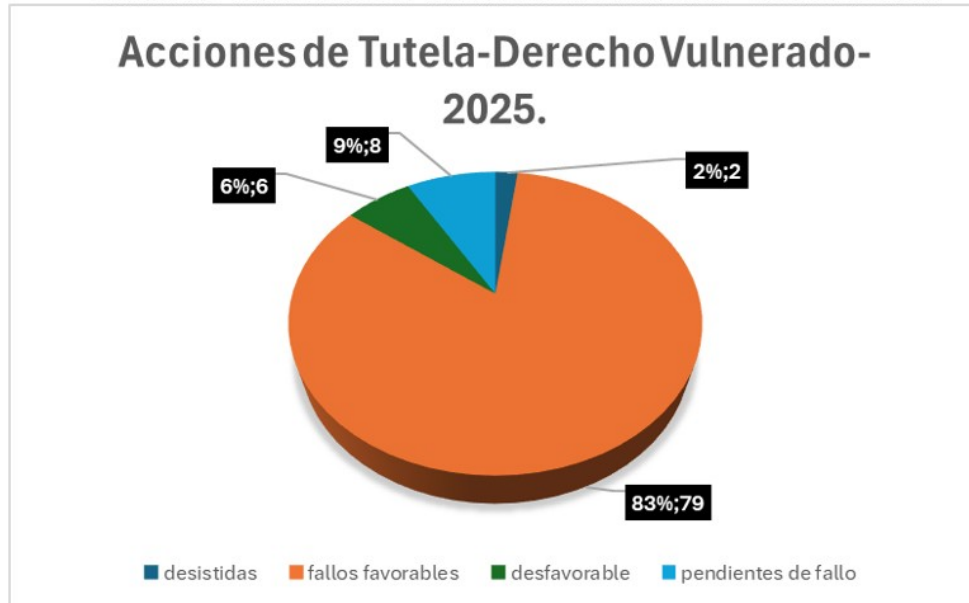
Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por la Subsecretaría Jurídica

De las acciones de tutela allegadas a la Entidad bajo la postura de defensa de “*Derecho Vulnerado*”, se recibieron en total 95 acciones de esta tipología, las cuales como resultado de su gestión se clasificaron así:

- ✓ Dos (2) fueron desistidas por los peticionarios.
- ✓ 79 acciones de tutela presentaron fallos favorables, donde la entidad demostró que se dieron las garantías mínimas del derecho de petición a los peticionarios.
- ✓ Seis (6) tienen fallo desfavorable.
- ✓ Ocho (8) están pendientes de fallo.

En la gráfica **Nº12.** Acciones de Tutela-Derecho Vulnerado– II semestre 2025, se ilustra porcentualmente el comportamiento de la gestión en el segundo semestre de la vigencia 2025, de las acciones de tutela recibidas, objeto de seguimiento del presente informe:

Gráfica No 12. Acciones de Tutela-Derecho Vulnerado– II semestre 2025



Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por la Subsecretaría Jurídica

El porcentaje de fallo favorable hacia la entidad fue del 83%, equivalente a 79 acciones de tutela ganadas, seis (6) acciones de tutela, equivalentes al 6% obtuvieron un fallo desfavorable, el 2% equivalente a dos (2) acciones, fueron desistidas por parte del peticionario y ocho (8) que equivalen al 9%, se encuentran pendientes de fallo.

De los 6 procesos que presentan fallo desfavorable, esta oficina realizó una verificación en el sistema de información "SIPROJWEB" del desarrollo de la defensa judicial de la entidad, evidenciando lo siguiente:

Tabla No 2. Estado tutelas relacionadas a PQRSD vigencia 2025

TUTELA	DEPENDENCIA A CARGO DE PQRS	RAZÓN DE FALLO DESFAVORABLE	FALLO DE TUTELA	CUMPLIMIENTO
2025-01117	Dirección de Financiación de Vivienda	No se dio respuesta de fondo	Notificar respuesta completa y de fondo a la peticionaria.	la Subdirección de recursos públicos de esta entidad, dependencia competente para dar respuesta, el día 23 de julio de 2025 envía el oficio con radicado 2-2025-40519 y con ID de entrega 200636 de la compañía SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S, en el cual se le informa el motivo de su inhabilidad a la accionante. En el oficio antes identificado se le informó, clara y precisamente, a la accionante el motivo de su inhabilidad.
2025-00113	Dirección de Financiación de Vivienda	No se dio respuesta de fondo	Notificar respuesta completa y de fondo a la peticionaria.	T 2025-00113 INFORME CUMPLIMIENTO-1-12-2025
2025-02022	Dirección de Investigaciones y Control de Vivienda	No se dio respuesta de fondo	Notificar respuesta completa y de fondo al peticionario.	Mediante Oficio radicado No. 2-2025-73251 del 6 de noviembre de 2025, por el cual se da alcance a la respuesta inicial con radicado 2-2025-53348 del 08 de septiembre de 2025 suministro respuesta de fondo y allegó enlace electrónico mediante el cual el accionante.
2025-00580	Dirección de Financiación de Vivienda	No se dio respuesta de fondo.	Notificar respuesta completa y de fondo al peticionario.	La Dirección de Financiación de Vivienda otorgó la respuesta a la petición debidamente citada por el despacho mediante Oficio con número 2-2025-90116 del 22 de noviembre de 2025, y cuya recepción la certifica la empresa Servicios Postales S.A.S. con ID mensaje 269409.
2025-01394	Comisión de Veedurías (Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control)	No se dio respuesta de fondo.	Notificar respuesta completa y de fondo al peticionario.	Respuesta petición Angie Danniela Novoa Mendivelso en cumplimiento del fallo de fecha 16 de diciembre de 2025 de la acción constitucional de tutela no. 110014003005 2025 01394 00 - caso 2527
2025-00386	Dirección de Operaciones	No se dio respuesta de fondo.	Notificar respuesta completa y de fondo al peticionario.	La solicitud fue atendida de manera clara, completa y de fondo por la Dirección de Operaciones de la Secretaría Distrital del Hábitat, mediante documento con el radicado 2-2026-1712 del 14 de enero de 2026, con asunto "CUMPLIMIENTO FALLO DE TUTELA CON RADICADO 11001-40-88-013- 2025-

TUTELA	DEPENDENCIA A CARGO DE PQRS	RAZÓN DE FALLO DESFAVORABLE	FALLO DE TUTELA	CUMPLIMIENTO
				00386-00 - COMPLEMENTO A RESPUESTA DEL OFICIO SDHT NO. 2-2025-5342 DEL 10 DE FEBRERO DEL 2025".

Fuente: Elaboración propia equipo OCI con Información suministrada por Subsecretaría Jurídica

2.7. SEGUIMIENTO A DENUNCIAS DE PRESUNTA CORRUPCIÓN VIGENCIA 2025

A través del memorando **3-2026-648** del 9 de enero de 2026, la Oficina De Participación Y Relacionamiento Con La Ciudadanía indicó que durante el segundo semestre de la vigencia 2025:

"(...) se recibieron (14) radicados clasificados como "Denuncias por actos de corrupción" por medio del sistema documental SIGA. Respecto al Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, durante la vigencia referida, se recibieron (25) SDQS como denuncias por actos de corrupción.

Se aclara que la diferencia que existe entre los sistemas de información corresponde a que las recibidas por Bogotá Te Escucha cuando no son competencia de nuestra Entidad se trasladan directamente por medio del sistema en mención."

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"

En total, durante la vigencia 2025 se recibieron en total 21 radicados a través del SIGA y 37 SDQS a través del BTE.

En el marco normativo vigente y conforme a la estructura organizacional de la Secretaría Distrital del Hábitat, la Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI) ostenta competencia funcional para conocer y tramitar, en primera instancia, las denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción, inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de intereses que involucren a servidores y exservidores públicos de la Entidad, así como para evaluar las quejas relacionadas con contratistas en el ámbito disciplinario.

La competencia de la OCDI encuentra sustento en la Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario, particularmente en sus artículos 12 y 93, que exigen la separación de las funciones de instrucción y juzgamiento, garantizando la doble instancia y el debido proceso. En desarrollo de esta normativa, el Distrito Capital, mediante los Decretos Distritales 457 y 458 de 2021, y posteriormente el Decreto Distrital 472 de 2022, consolidó la Oficina de Control Disciplinario Interno como dependencia autónoma, separada funcionalmente de otras instancias administrativas, asignándole la

responsabilidad exclusiva de la etapa de instrucción hasta el pliego de cargos, mientras que la etapa de juzgamiento corresponde a la Subsecretaría Jurídica.

De acuerdo con la Circular 07 de 2025 de la Secretaría Distrital del Hábitat, la OCDI fue creada en cumplimiento de la Ley 1952 de 2019 y consolidada como dependencia autónoma para garantizar imparcialidad, doble instancia y debido proceso

En la mencionada Circular se precisa expresamente que la OCDI tiene la responsabilidad exclusiva de la etapa de instrucción en los procesos disciplinarios.

En relación específica con el trámite de denuncias por corrupción, la Circular 07 de 2025 establece que, conforme a la Directiva Conjunta 005 de 2023, todas las denuncias relacionadas con posibles actos de corrupción, inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de intereses deben registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha”, el cual direcciona automáticamente dichas denuncias a la Oficina de Control Disciplinario Interno, para su evaluación y trámite conforme a las disposiciones legales vigentes.

En consecuencia, la OCDI es la autoridad competente para recibir, evaluar y admitir las denuncias por presuntos actos de corrupción, determinar la procedencia de la apertura de indagación previa o investigación disciplinaria, adelantar la etapa de instrucción hasta la formulación del pliego de cargos y garantizar el cumplimiento de los principios de legalidad, imparcialidad, debido proceso y presunción de inocencia.

Asimismo, la Circular señala que la OCDI es la dependencia encargada de recibir y evaluar quejas que involucren a contratistas en relación con posibles actos de corrupción, incumplimiento de deberes o conductas contrarias a los principios que rigen la función pública.

Un aspecto esencial de la competencia de la OCDI es la reserva legal de las actuaciones disciplinarias, consagrada en el artículo 115 de la Ley 1952 de 2019. La Circular 07 de 2025 reitera que las actuaciones adelantadas por la OCDI gozan de reserva legal, lo que implica que ninguna dependencia o funcionario ajeno puede acceder a los documentos relacionados con quejas disciplinarias, sin importar su origen.

Esta reserva garantiza la confidencialidad del denunciante, la protección de la presunción de inocencia, la integridad del expediente disciplinario, la imparcialidad del proceso y la aplicación del principio non bis in idem.

En armonía con lo anterior, la Circular precisa que la OCDI es la única dependencia facultada para conocer, tramitar y custodiar los documentos relacionados con actuaciones disciplinarias en la etapa de instrucción, reafirmando su autonomía funcional

Por tanto, el trámite de denuncias por corrupción que deriven en actuaciones disciplinarias es competencia exclusiva de la OCDI en la etapa de instrucción, sin perjuicio de los roles preventivos y de mejora que ejerce la Oficina de Control Interno en el marco del MIPG.

Su competencia no solo es sancionatoria, sino también preventiva y pedagógica, en la medida en que contribuye a salvaguardar la moralidad administrativa, la transparencia y la integridad en el ejercicio de la función pública, consolidándose como un pilar esencial del sistema institucional de control y disciplina en la Secretaría Distrital del Hábitat.

3. ALERTAS – OPORTUNIDADES DE MEJORA

No se presentaron alertas u oportunidades de mejora

4. FORTALEZAS

- ✓ La entidad ha gestionado de manera oportuna un total de 65.733 PQRSO durante la vigencia 2025, representando un 84,13% de atendidas dentro de los términos de ley dependiendo de su tipología.
- ✓ 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 traducida a la lengua kamëntsa.
- ✓ La entidad ha participado en las plenarias de los nodos sectoriales de la Veeduría.
- ✓ Se ha observado la recepción, registro atención y gestión de las denuncias de presuntos actos de corrupción, tanto por correspondencia como por la Oficina de Control Disciplinario Interno.
- ✓ 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 durante el segundo semestre; teniendo un éxito procesal del 80%, sobre las 95 acciones recibidas.
- ✓ El informe de gestión del Defensor de la Ciudadanía del primer y segundo semestre 2025 contiene los lineamientos criterio de evaluación de una forma definida y con indicador de cumplimiento y se encuentra debidamente publicados en la página web.

5. 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 Secretaría Distrital del Hábitat atendió durante la vigencia 2025 un total de 65.733 PQRSO, representando un índice de oportunidad del 84,13%.
- De las 95 acciones de tutela recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2025, solo 6 acciones tuvieron fallos desfavorables.
- De los 6 fallos desfavorables, el 50% de estos, se presentaron en la Dirección de Financiación de Vivienda.

6. RECOMENDACIONES

NO	RECOMENDACIÓN	RESPONSABLE
1	Establecer controles que permitan aumentar el índice de oportunidad en la respuesta y gestión de PQRSD; por ejemplo: verificación y socialización por dependencias de PQRSD a punto de vencerse; verificación y socialización de PQRSD vencidas indicando el número de días de vencimiento.	Todas las dependencias
2	Depurar de manera inmediata los registros con “0 días” en término de respuesta (224 casos identificados), estableciendo validaciones automáticas en SIGA para evitar inconsistencias en la medición del índice de oportunidad	Oficina de Participación y relacionamiento con la ciudadanía.