

INFORME DE GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

**Oficina de Participación y Relacionamiento con la
Ciudadanía**

**Proceso de Participación y Relacionamiento con la
Ciudadanía**

Cuarto 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 octubre, noviembre y diciembre 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 cuarto trimestre de 2025 reflejan la atención de 5.825 peticiones. Es importante destacar que esta cifra supone una reducción del 9,08% frente al total de peticiones registradas en el tercer trimestre de la vigencia 2025.

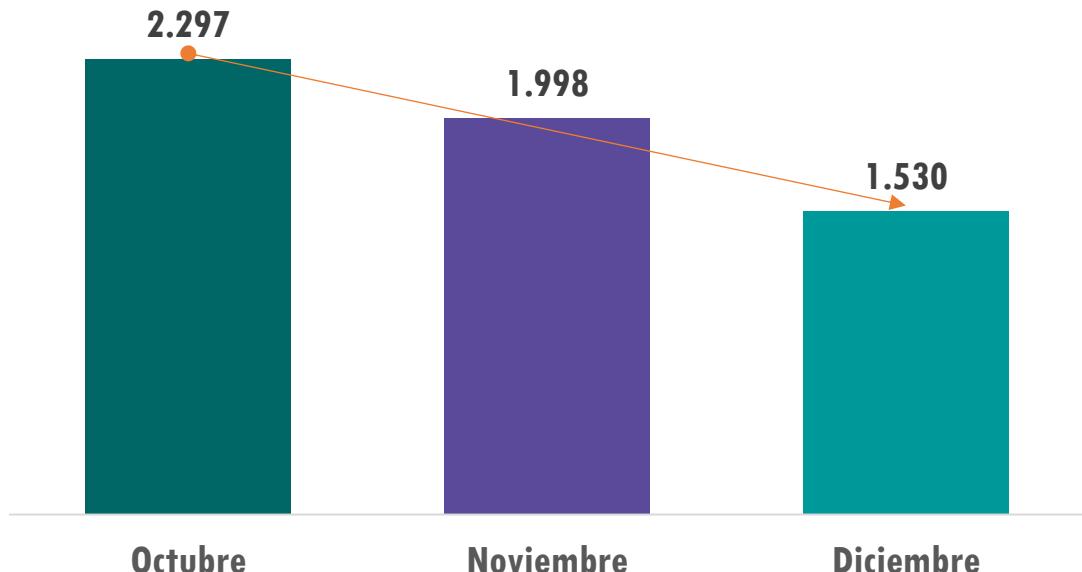
OBJETIVO

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 cuarto 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 de 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 cuarto del 2025.

COMPORTAMIENTO EN LA RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES POR MES



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31-dic-2025

La Secretaría Distrital del Hábitat durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2025, recibió a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de 5.825 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones, interpuestas por personas naturales, jurídicas y entidades públicas.

Se registró una reducción acumulada del 33,39% entre Octubre y Diciembre (2.297 Octubre, 1.998 Noviembre y 1.530 Diciembre). 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 acumulada del 38,83% y 55,19%, respectivamente, entre los meses de octubre a diciembre de 2025.

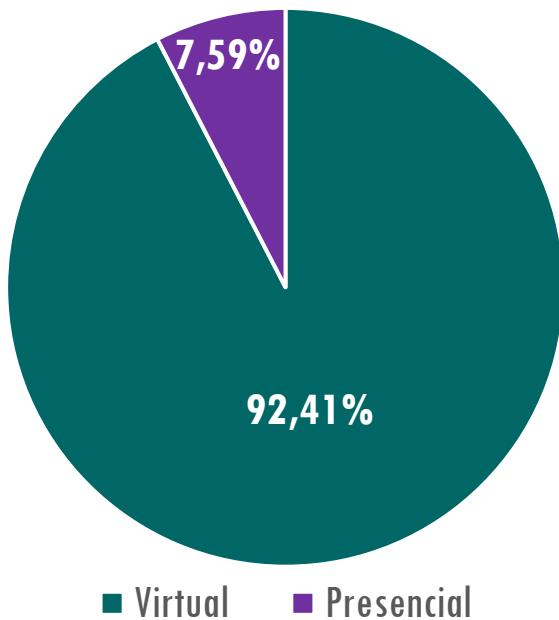
TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES CIUDADANAS

A partir de la clasificación por tipologías de las peticiones recibidas, se evidencia que los **Derechos de Petición de Interés Particular** equivalen al 50,85% del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, lo que hace de éstas, las tipologías más frecuentes en cada uno de los meses del cuarto trimestre de 2025.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD MESES 4to TRIMESTRE				%
	Oct	Nov	Dic	Total	
Derecho De Peticion De Interes Particular	1156	998	808	2962	50,85%
Solicitud De Acceso A La Información	871	758	514	2143	36,79%
Solicitud De Entes De Control	63	58	38	159	2,73%
Consulta	44	47	47	138	2,37%
Solicitud De Copia	66	36	33	135	2,32%
Derecho De Peticion De Interes General	35	36	31	102	1,75%
Queja	25	16	20	61	1,05%
Peticiones Entre Entidades	16	18	10	44	0,76%
Reclamo	7	17	14	38	0,65%
Proposiciones Del Concejo	9	9	9	27	0,46%
Felicitación	4	3	4	11	0,19%
Denuncia Por Posibles Actos De Corrupción	0	2	1	3	0,05%
Sugerencia	1	0	1	2	0,03%
TOTAL GENERAL	2.297	1.998	1.530	5.825	100%

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31-dic-2025

PETICIONES POR CANALES DE ATENCIÓN



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31-dic-2025

PETICIONES POR CANAL VIRTUAL		
CANAL	CANTIDAD	%
E-MAIL	4.428	82,26
BOGOTÁ-TE-ESCUCHA	711	13,21
PQR WEB	244	4,53
TOTAL	5.383	100

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31-dic-2025

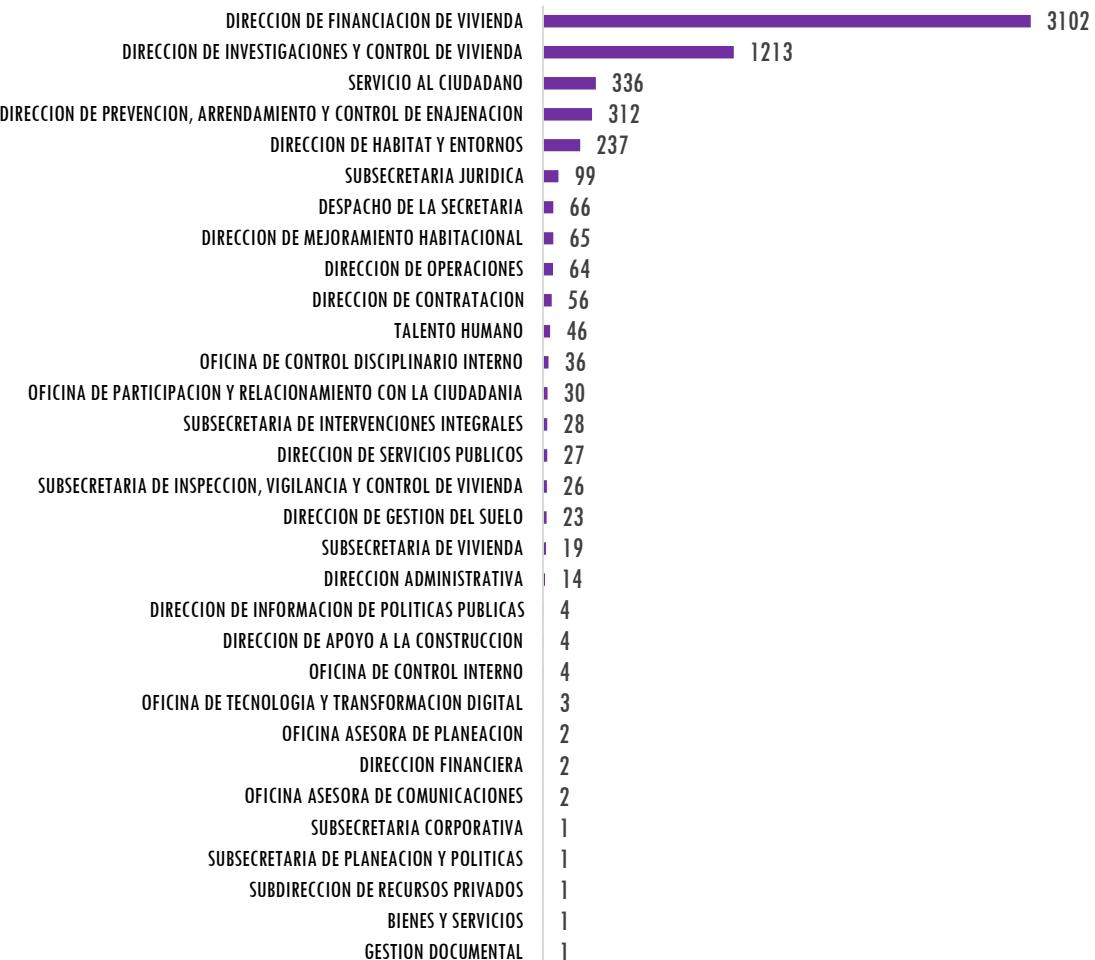
Durante el periodo analizado, de las 5.825 peticiones recibidas, el canal virtual fue el más utilizado con el 92,41%, y el canal presencial representó el 7,59%.

PETICIONES POR CANAL ESCRITO		
CANAL	CANTIDAD	%
VENTANILLA	442	100
TOTAL	442	100

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31-dic-2025

El Canal E-Mail fue el más utilizado, siendo la Dirección de Financiación de Vivienda la que más recibió peticiones con un total de 2.521 (56,93%).

PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31-dic-2025

De acuerdo con los reportes del sistema de información - SIGA, la Dirección de Financiación de Vivienda representa el 53,25% del total de peticiones recibidas, seguida por la Dirección de Investigaciones y Control de Vivienda con el 20,82%. Estas direcciones, en su mayoría recibieron *Solicitud de Acceso a la Información* con 30,68% (1.787) y Derechos de Petición de Interés Particular con un 17,39% (1.013).

TEMAS MÁS FRECUENTES

TEMAS	CANTIDAD	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN E INCLUSIÓN A PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	1.053	18,08%
AHORRO PARA MI CASA	786	13,49%
REDUCE TU CUOTA	493	8,46%
INCONSISTENCIAS, QUEJAS Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LEGALIDAD DE INMOBILIARIAS	479	8,22%
REACTIVA TU COMPRA, REACTIVA TU HOGAR	376	6,45%
INCONSISTENCIAS, QUEJAS Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LEGALIDAD DE CONSTRUCTORAS	313	5,37%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	209	3,59%
TEMAS RELACIONADOS CON ARRENDAMIENTO	181	3,11%
MEJORA TU CASA	137	2,35%
SOLICITUD DE EXPEDIENTES	106	1,82%
OTROS	1.692	29,05%
TOTAL	5.825	100%

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31-dic-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 octubre, noviembre y diciembre, con un 39,13%, 36,94% y 23,93% respectivamente.

La tendencia en lo transcurrido el año 2025, esta relacionada con los temas Solicitud de información e inclusión a programas de subsidio de vivienda, Ahorro para mi casa, Inconsistencias, quejas y solicitud de información de legalidad de inmobiliarias e Inconsistencias, quejas y solicitud de información de legalidad de constructoras las cuales represento el 42,98%.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	70	90	72	232
ENTIDAD NACIONAL	52	48	55	155
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	16	19	26	61
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	28	14	13	55
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	20	14	5	39
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	4	9	17	30
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	9	11	9	29
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	8	9	11	28
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	14	5	6	25
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	12	6	5	23
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	9	2	10	21
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	4	10	2	16
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	10	5	16
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	7	3	2	12
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	5	2	5	12
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	2	6	2	10
OTROS	4	5		76
TOTAL	265	263	245	840

Fuente: Elaboración propia, BTE corte 31-dic-2025

En términos generales, durante el periodo analizado, se puede observar una reducción acumulada del 7,55% entre Octubre y Diciembre.

Caso contrario, se observa un incremento del 1,94% (16) en el traslado de peticiones frente al tercer trimestre del 2025.

PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

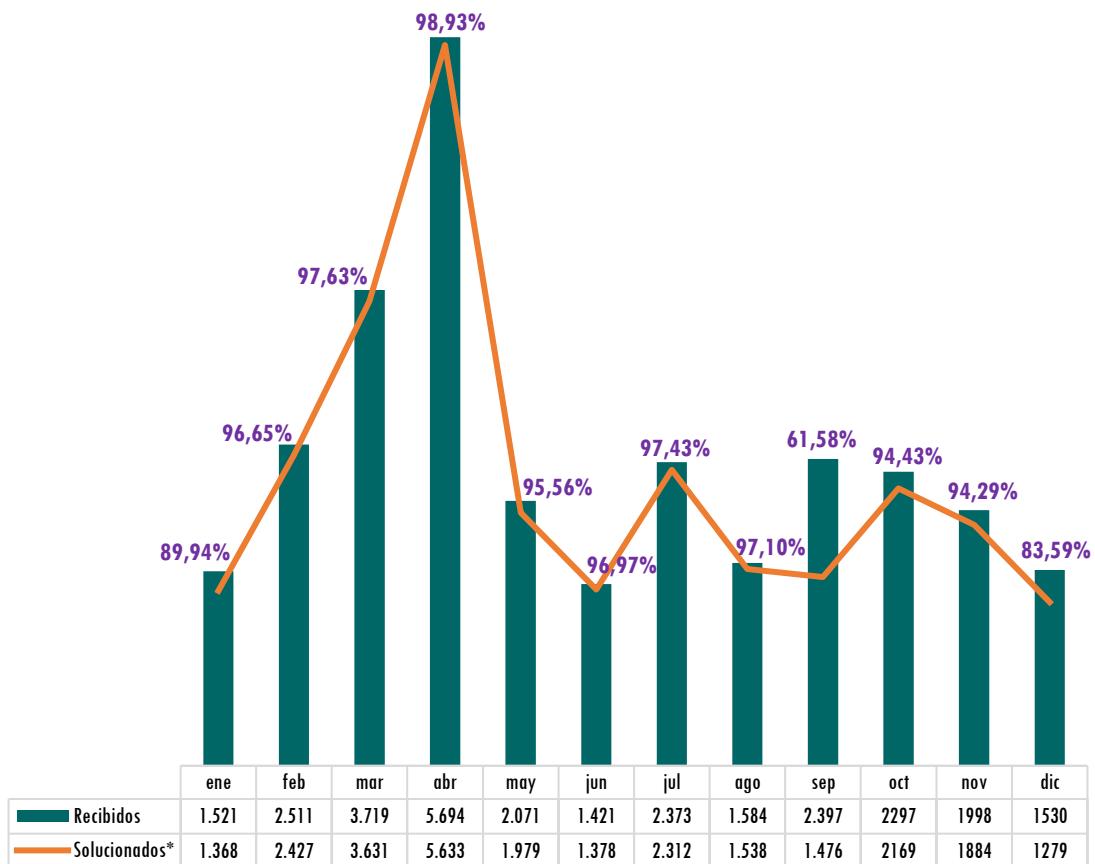
DEPENDENCIA	CUMPLE 91,54%		NO CUMPLE 4,93		PENDIENTE DE RESPUESTA* 3,53		TOTAL
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
SUBSECRETARÍA DE VIVIENDA	3.026	94,83%	77	2,41%	88	2,76%	3.191
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	1.370	88,33%	94	6,06%	87	5,61%	1.551
OFICINA DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	361	98,63%	5	1,37%	0	0,00%	366
SUBSECRETARÍA DE INTERVENCIONES INTEGRALES	266	80,85%	52	15,81%	11	3,34%	329
SUBSECRETARÍA CORPORATIVA	95	78,51%	17	14,05%	9	7,44%	121
SUBSECRETARÍA JURÍDICA	82	82,83%	15	15,15%	2	2,02%	99
DESPACHO DE LA SECRETARÍA	48	72,73%	14	21,21%	4	6,06%	66
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICAS	50	90,91%	1	1,82%	4	7,27%	55
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	26	72,22%	9	25,00%	1	2,78%	36
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	50,00%	2	50,00%	0	0,00%	4
OFICINA DE TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	50,00%	1	50,00%	0	0,00%	2
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	2
TOTAL	5.332		287		206		5.825

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31-dic-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 5.825 peticiones gestionadas, el 91,54% (5.332) se gestionaron oportunamente. Sin embargo, el 4,93% (287) fueron solucionadas extemporáneamente.

CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD



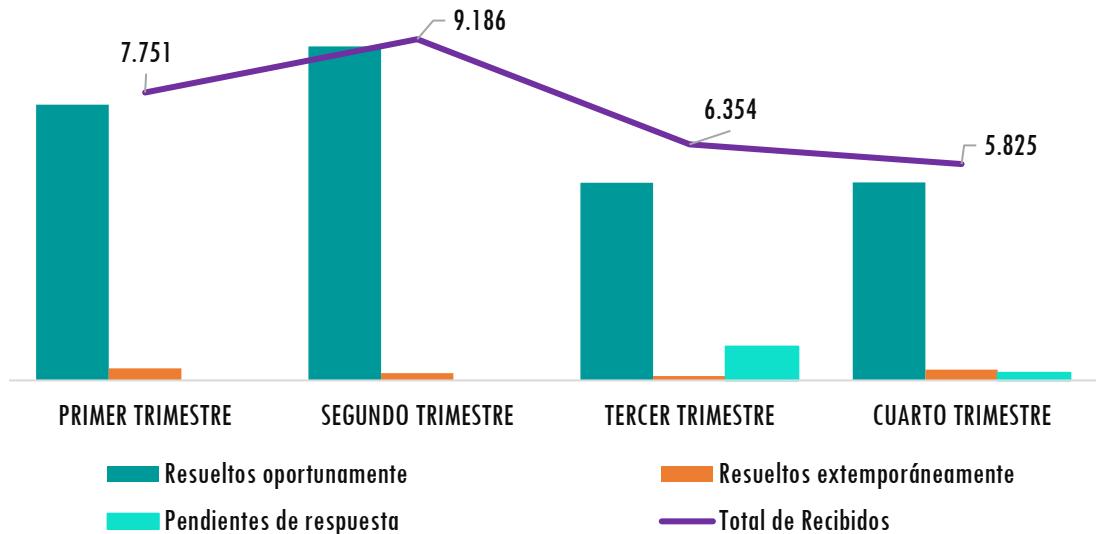
Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31-dic-2025

En el 2025 se recibieron 29.116 peticiones, de las cuales el 92,99% (27.074) han sido solucionadas de manera oportuna.

Para septiembre se ve un porcentaje bajo de respuestas oportunas, esto debido a que existieron 907 (37,84%) peticiones que al momento del corte de dicho mes, 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 31-dic-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
CUARTO TRIMESTRE	5.332	287	94,89%	206	5.825

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31-dic-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 29.116 peticiones gestionadas, se puede identificar que el 92,99% de la peticiones cumplen con el término establecido por la Ley.

TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA

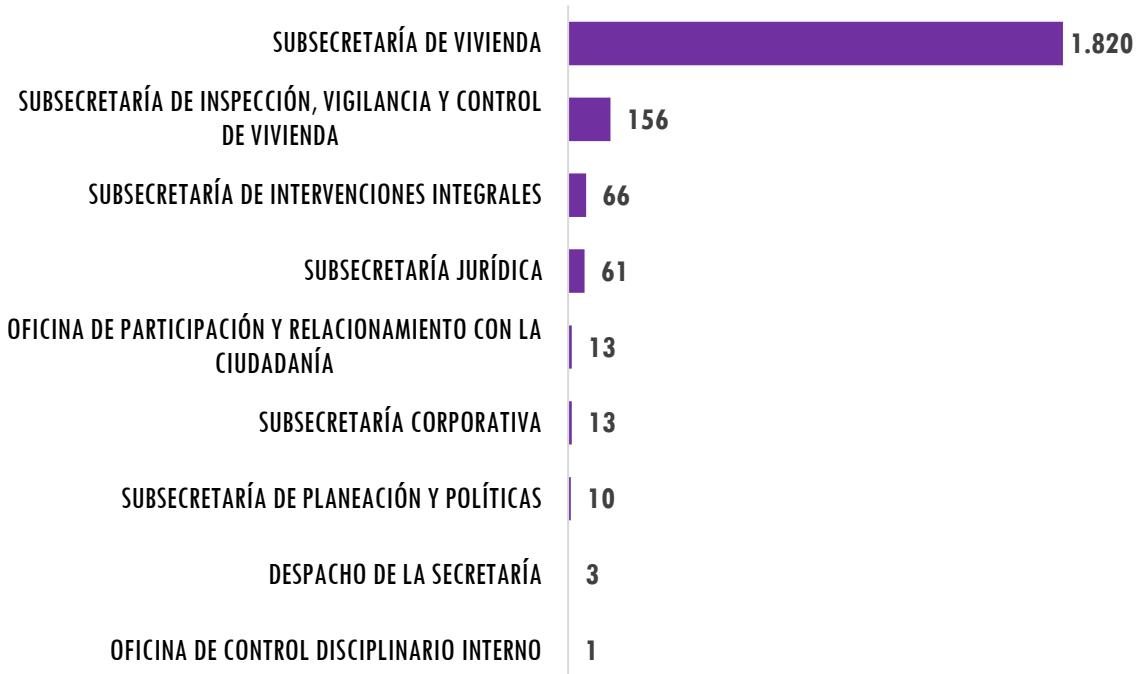
TIPOLOGÍA	CANTIDAD	DÍAS LEGALES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS	ASA PROMEDIO RESPUESTA POR DÍA
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2962	15	7,80	379,62
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2143	10	6,32	338,85
SOLICITUD DE ENTES DE CONTROL	159	10	7,92	20,06
CONSULTA	138	30	8,89	15,52
SOLICITUD DE COPIA	135	10	6,72	20,09
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	102	15	8,32	12,25
QUEJA	61	15	7,66	7,97
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	44	10	8,11	5,42
RECLAMO	38	15	8,63	4,40
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	27	5	3,33	8,10
FELICITACIÓN	11	15	5,18	2,12
DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	15	11,67	0,26
SUGERENCIA	2	15	4,00	0,50

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31-dic-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 52,54% del tiempo máximo permitido por la Ley 1755 de 2015.

Para este periodo de análisis, las “Peticiones Entre Entidades” utilizó el 81,14% de tiempo máximo permitido. Y la tipología que menor tiempo utilizó fue la “Sugerencia” con un 26,67%.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31-dic-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 Subsecretaría de Vivienda recibió un total 1.820 peticiones, que en su mayoría están relacionadas con “Ahorro para mi Casa” (29,56%) y “Solicitud de Información e Inclusión a Programas de Subsidio de Vivienda” (27,53%), durante el cuarto 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
5830712025	OFICINA DE CONTROL INTERNO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	27	15	Extemporanea
6212572025	SUBSECRETARIA DE INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	10	Oportuna
6517102025	OFICINA DE CONTROL INTERNO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12	15	Oportuna
6801822025	OFICINA DE CONTROL INTERNO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12	15	Oportuna
7113092025	SUBSECRETARIA DE INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	15	Oportuna

Fuente: Elaboración propia, BTE corte 31-dic-2025

El tiempo promedio de respuesta fue de 10,6 días, para los 5 derechos de petición.

El principio de oportunidad de la respuesta se establece en un 75,71%.

Todos los derechos de petición se recibieron por medio del Canal Virtual (Correo Electrónico).

CONCLUSIONES

El cuarto trimestre de 2025 concluyó con la recepción de 5.825 peticiones. Presentándose una reducción acumulada del 33,39% entre Octubre y Diciembre. Respecto a las tipologías, los derechos de petición de interés particular fueron el principal motivo de consulta, que representa un 50,85% del total de solicitudes ciudadanas.

Con relación a los canales de atención predominó del canal virtual, que concentró el 92,41%.

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

- Subsecretaría de vivienda: 3.026 (56,75%)
- Subsecretaría de inspección, vigilancia y control de vivienda: 1.370 (25,69%)

Las anteriores dependencias, recibieron el 74,07% de las peticiones interpuestas ante la Secretaría Distrital del Hábitat.

Finalmente, la Entidad demostró una sólida eficiencia y oportunidad en la respuesta. Se logró resolver el 91,54% de las solicitudes dentro de los tiempos establecidos por la Ley. Sin embargo, esto representa una disminución de 6,29 puntos porcentuales respecto al trimestre anterior (97,83%).

Sin embargo este es un alto nivel de cumplimiento, lo cual 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

Seguimiento y Análisis de Gestión



Monitorear constantemente cómo se responden los derechos de petición. El objetivo es identificar qué estamos haciendo bien y qué debemos mejorar para que las respuestas de la institución sean cada vez más efectivas.

Cumplimiento de Plazos Legales



Corregir los procesos que causan retrasos. Debemos asegurar que todas las respuestas se entreguen a tiempo, cumpliendo con la ley y mejorando nuestros indicadores de puntualidad.

Eficiencia en el Proceso



Priorizar la rapidez y el buen uso del sistema en cada área. Esto permitirá cumplir con las metas distritales y evitar que el trabajo se tenga que repetir por errores previos.

Comunicación Clara y Humana



Garantizar que nuestras respuestas sean fáciles de entender, amables y coherentes. Buscamos una relación más empática y efectiva con el ciudadano.

Trabajo en Equipo (Articulación)



Reforzar la coordinación entre los enlaces de cada área y el equipo de Participación Ciudadana para que la gestión de las peticiones sea fluida y organizada.

ACCIONES ESTRATÉGICAS

Capacitación y Estandarización

Capacitar al personal en las áreas con mayores retrasos, enfocándose en:

- Formación continua en gestión del tiempo.
- **Automatización** de tareas repetitivas.
- Uso de buenas prácticas para que todas las áreas respondan con la misma agilidad.



Traslados Eficientes (No Competencia)

Para gestionar mejor las peticiones que no corresponden a nuestra entidad (823 casos registrados), se propone:



- Aclarar qué nos corresponde hacer desde el primer contacto.
- Implementar un **sistema de clasificación (triage)** inteligente para redireccionar solicitudes automáticamente.
- Evitar trámites innecesarios para ahorrar tiempo al ciudadano.



Mitigación de Sobrecarga Laboral

Dado que solo dos dependencias reciben el **81% de las peticiones**, es necesario fortalecer su capacidad operativa mediante:

- Reasignación de personal y herramientas técnicas.
- Creación de equipos de apoyo compartido entre áreas.
- Uso de **alertas tempranas** para evitar la acumulación de tareas.