

INFORME DE GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

Oficina Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía

Proceso de Participación y Relacionamiento con la
Ciudadanía

Enero de 2026

INTRODUCCIÓN

Este informe describe y analiza la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) registradas y recibidas por la Secretaría Distrital del Hábitat en durante enero de 2026.

La información presentada, se basa en la gestión adelantada por las dependencias de la Secretaría, en la que se identifican tipologías, canales de atención, asuntos reiterados, trámites a 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 primer mes de 2026 reflejan la atención de 1.724 peticiones.

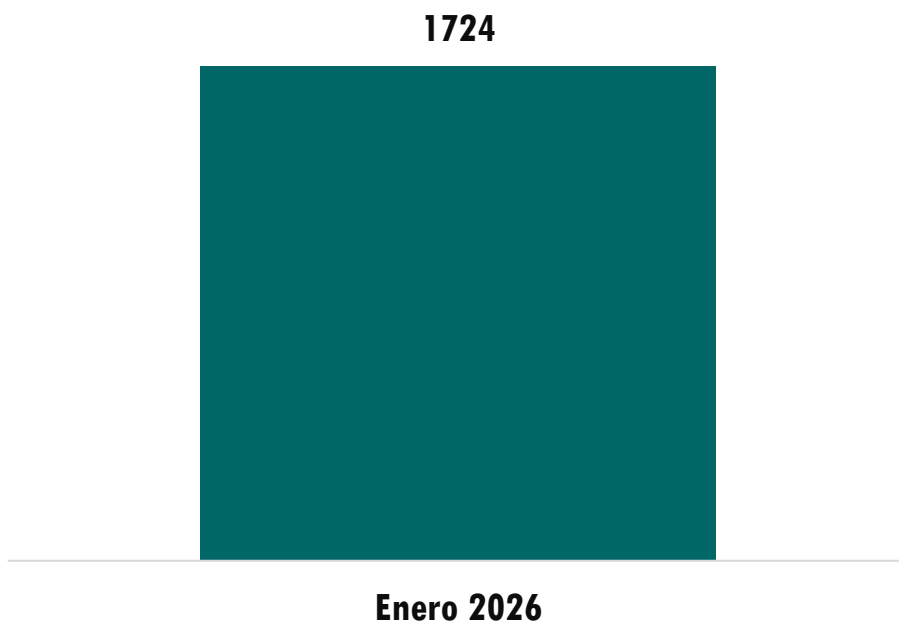
OBJETIVO

El presente informe tiene como propósito analizar y detallar los resultados del proceso de recepción, trámite y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas durante enero de 2026. 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 Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha (BTE) sobre las PQRSDF registradas y recibidas en enero del 2026.

COMPORTAMIENTO EN LA RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES



Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 31 de enero de 2026

En enero de 2026, a la Secretaría Distrital del Hábitat, se registraron y recibieron 1.724 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones, interpuestas por personas naturales, jurídicas y/o entidades públicas, a través de Bogotá te Escucha.

Estas peticiones en su mayoría están relacionadas con los subtemas de *Acceso a vivienda*(856) y *Actividades relacionadas con el arrendamiento de inmuebles*(128).

TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES CIUDADANAS

A partir de la clasificación por tipologías de las peticiones, se evidencia que los *Derechos de Petición de Interés Particular* continúan siendo la tipología más interpuesta, con un equivalente al 48,78 % (841) del total de peticiones.

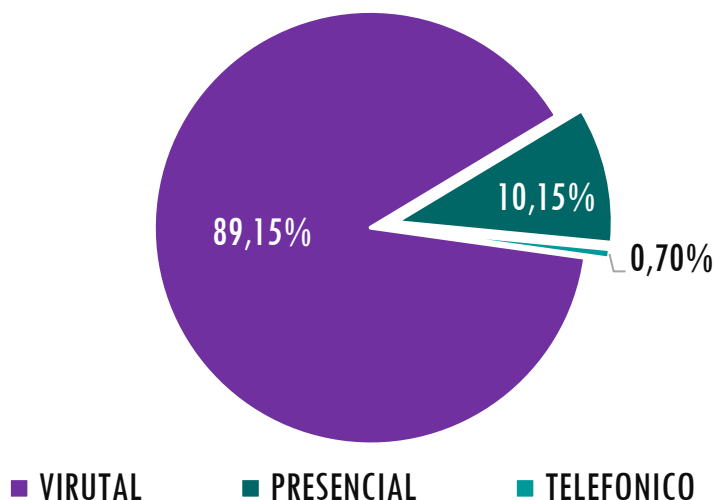
TIPOLOGÍA	ENERO	PARTICIPACIÓN
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	841	48,78%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	646	37,47%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	69	4,00%
QUEJA	65	3,77%
CONSULTA	46	2,67%
SOLICITUD DE COPIA	37	2,15%
RECLAMO	15	0,87%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	0,17%
FELICITACIÓN	1	0,06%
SUGERENCIA	1	0,06%
TOTAL GENERAL	1.724	100%

Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 31 de enero de 2026

El comportamiento de enero muestra un incremento generalizado en la mayoría de tipologías, destacando el fuerte crecimiento en Quejas, Denuncias y Peticiones De Interés General, lo que puede reflejar mayor exigencia ciudadana en control y transparencia. Y las demás tipologías mantienen su peso, pero con variaciones moderadas.

En conjunto, enero evidencia un aumento en la exigencia de información y en la manifestación de inconformidades.

PETICIONES POR CANALES DE ATENCIÓN



Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 31 de enero de 2026

PETICIONES POR CANAL VIRTUAL		
MEDIO	CANTIDAD	%
EMAIL	1.318	85,75%
WEB	219	14,25%
TOTAL	1.537	100%

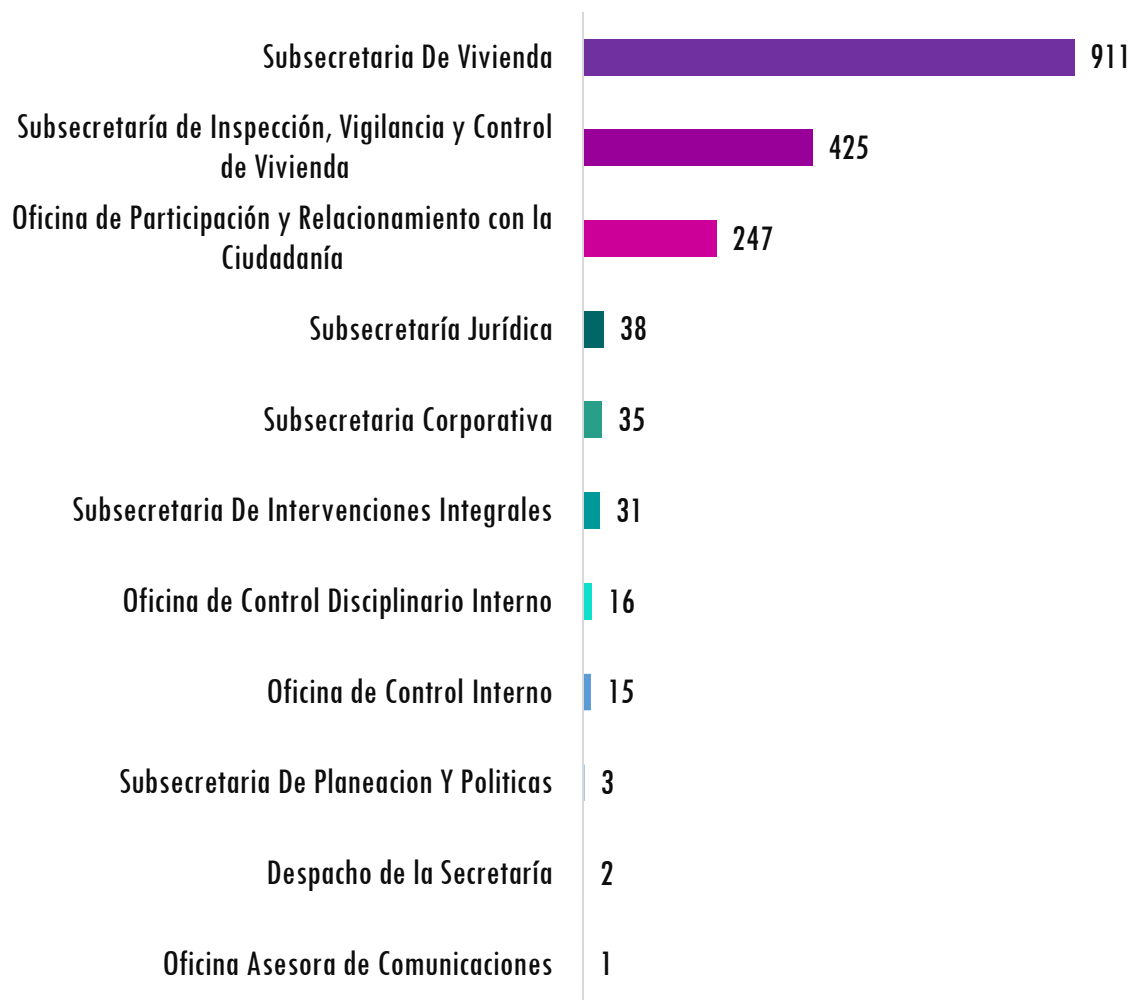
PETICIONES POR CANAL PRESENCIAL		
MEDIO	CANTIDAD	%
ESCRITO	170	97,14%
BUZON	3	1,71%
PRESENCIAL	2	1,14%
TOTAL	175	100%

PETICIONES POR CANAL TELEFÓNICO		
MEDIO	CANTIDAD	%
TELÉFONO	12	100,00%
TOTAL	12	100%

Durante el periodo analizado se recibieron 1.724 peticiones, de las cuales el *Canal Virtual* concentró la mayor parte con un 89,15 %, seguido por el *Canal Presencial* con 10,15 % y el *Canal Telefónico* con 0,70 %.

Dentro del *Canal Virtual*, el medio más utilizado fue el *Correo Electrónico*, destacándose la *Subsecretaría de Vivienda*, que recibió 784 solicitudes, equivalentes al 59,48 % del medio.

PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA



Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 31 de enero de 2026

De acuerdo con la información obtenida a través del sistema Bogotá te Escucha, la *Subsecretaría de Vivienda* fue la dependencia que recibió el mayor número de peticiones, con un total de 911, lo que equivale al 52,84 % del consolidado.

Para esta dependencia la tipología más frecuente correspondió a la *Solicitud de Acceso a la Información*, que representó el 60,37 % (550) del total.

TEMAS MÁS FRECUENTES

TEMAS	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
ACCESO A VIVIENDA	856	49,65%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	182	10,56%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	125	7,25%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA ENAJENACIÓN DE INMUEBLES	119	6,90%
CONSULTA POR LEGALIDAD DE INMOBILIARIAS CONSTRUCTORAS Y PROYECTOS DE VIVIENDA	66	3,83%
SUBSIDIO PARA MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	61	3,54%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	49	2,84%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	35	2,03%
EXPEDIENTES E INVESTIGACIONES	32	1,86%
OTROS	199	11,54%
TOTAL	1.724	100

Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 31 de enero de 2026

En cuanto a los temas más frecuentes, el *Acceso a Vivienda* fue el de mayor recurrencia, con un 49,65 % (856) de las peticiones. Dentro de este grupo, el asunto más solicitado correspondió a la *Solicitudes de Subsidios* en sus diferentes programas, que representó el 78,97 % (676) casos.

Cabe destacar que se registraron 182 peticiones relacionadas con inconsistencias: el 63,74 % vinculadas a inmobiliarias y el 36,26 % a constructoras. La mayoría de estas solicitudes se enmarcan en los temas de *Actividades relacionadas con el arrendamiento de inmuebles*, *Actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles* y *Seguimiento a constructoras e inmobiliarias*.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	67	30,32%
ENTIDAD NACIONAL	19	8,60%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	19	8,60%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	16	7,24%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	14	6,33%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	13	5,88%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	9	4,07%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	7	3,17%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	7	3,17%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	5	2,26%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	5	2,26%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	5	2,26%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	4	1,81%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOB	3	1,36%
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	3	1,36%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	3	1,36%
OTRAS ENTIDADES	22	9,95%
TOTAL	221	100%

Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 31 de enero de 2026

Los traslados en enero de 2026 representan un incremento del 8,87 % frente al mismo mes del año anterior (203). El comportamiento de enero de 2026 puede considerarse moderado y dentro de la tendencia histórica, sin evidenciar un cambio atípico.

PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

DEPENDENCIA	CUMPLE 96,12%		NO CUMPLE 3,88%		PENDIENTE DE RESPUESTA*		TOTAL
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
Subsecretaría De Vivienda	625	58,63%	6	13,95%	280	45,53%	911
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	216	20,26%	19	44,19%	190	30,89%	425
Oficina de Participación y Relacionamento con la Ciudadanía	173	16,23%	0	0,00%	74	12,03%	247
Subsecretaría Jurídica	15	1,41%	12	27,91%	11	1,79%	38
Subsecretaría Corporativa	18	1,69%	0	0,00%	17	2,76%	35
Subsecretaría De Intervenciones Integrales	4	0,38%	4	9,30%	23	3,74%	31
Oficina de Control Disciplinario Interno	6	0,56%	0	0,00%	10	1,63%	16
Oficina de Control Interno	6	0,56%	1	2,33%	8	1,30%	15
Subsecretaría De Planeación Y Políticas	0	0,00%	1	2,33%	2	0,33%	3
Despacho de la Secretaría	2	0,19%	0	0,00%	0	0,00%	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	1
TOTAL	1.066		43		615		1.724

Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 31 de enero de 2026

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 dentro de los términos legales.

En tal sentido, de las 1.109 peticiones gestionadas, el 96,12% (1.066) se solucionaron oportunamente. Sin embargo, el 3,88 % (43) fueron solucionadas por fuera de los tiempos máximos establecidos en la Ley 1755 del 2015.

TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA

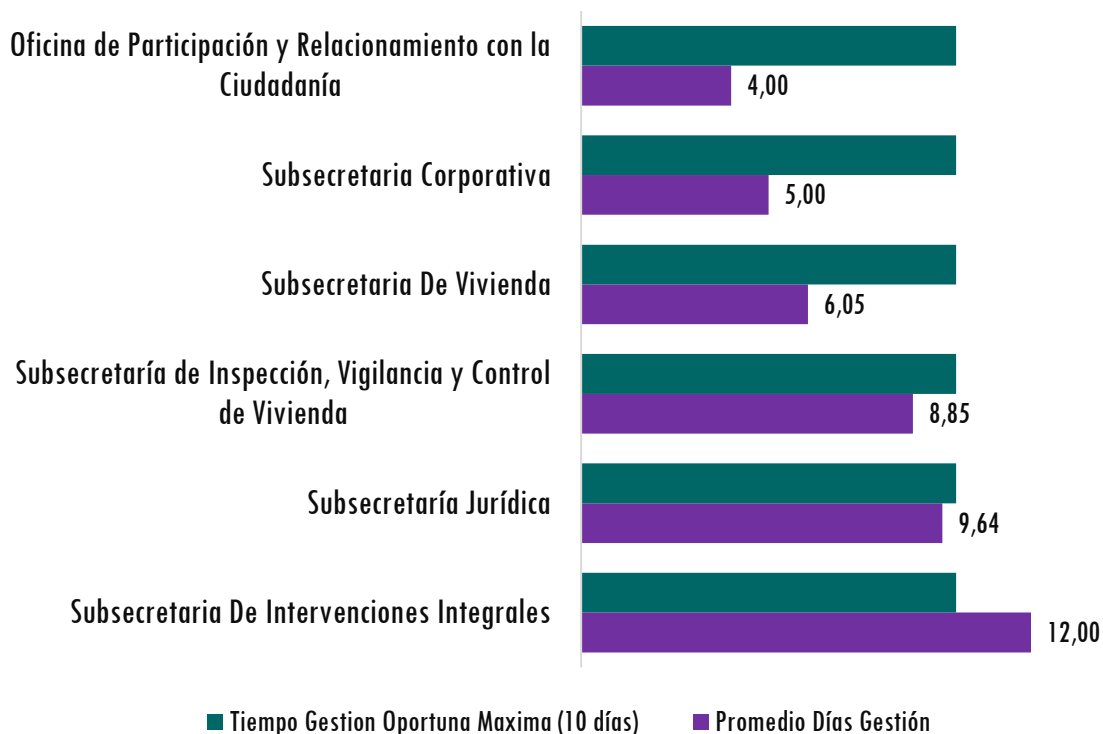
TIPOLOGÍA	CANTIDAD	DÍAS LEGALES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS	TASA PROMEDIO RESPUESTA POR DÍA
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	510	15	6,67	76,43
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	475	10	6,36	74,71
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	45	15	5,11	8,80
QUEJA	26	15	6,77	3,84
SOLICITUD DE COPIA	21	10	7,29	2,88
CONSULTA	18	30	8,06	2,23
RECLAMO	10	15	5,40	1,85
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	15	11,33	0,26
SUGERENCIA	1	15	4,00	0,25

Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 31 de enero de 2026

El tiempo promedio de respuesta constituye un indicador relevante de la gestión institucional, pues refleja la eficiencia frente a los plazos establecidos por la Ley según cada tipología. En este sentido, la SDHT atendió las 1.109 peticiones en un promedio de 6,36 días, frente a un máximo legal de 12,59 días; lo que demuestra un alto nivel de oportunidad en la gestión, con una eficiencia del 198 % respecto al plazo normativo, es decir, mucho antes de lo exigido.

La *Subsecretaría de Vivienda* se destaca como la dependencia con la mejor tasa de tiempo promedio de gestión con 6,52 días en la gestión de 631 peticiones.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

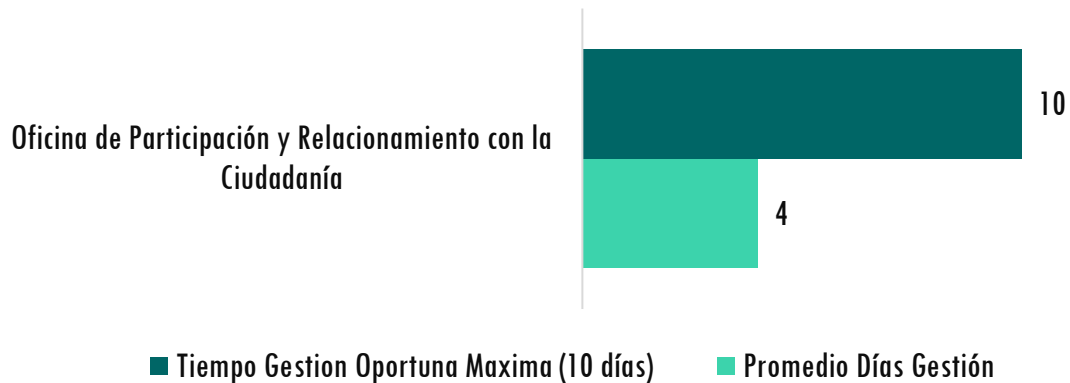


Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 31 de enero de 2026

En cumplimiento de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014) y el Decreto 103 de 2015; de las 646 *Solicitudes de Acceso a la Información* recibidas, se gestionaron de manera oportuna 451 (69,81 %), de manera extemporánea 24 (3,72 %) y están pendientes dentro de los términos 171 (26,47 %) casos.

La *Subsecretaría de Vivienda* se destaca como la dependencia con mejor desempeño, de los 550 casos gestionó oportunamente el 76,54 % (421) y mantuvo un tiempo promedio de respuesta bajo (6 días), por debajo del estándar legal de 10 días.

SUGERENCIAS



Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 31 de enero de 2026

En enero se recibió una (1) Sugerencia, la cual tenía por asunto “...*detengan de inmediato la extracción y movimiento de tierra en el predio señalado...*”, la cual fue trasladada a las entidades: Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría distrital de gobierno e Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático — IDIGER.

El traslado se realizó en cumplimiento al literal “I” de numeral “5.2. Lineamientos Generales” del Procedimiento Gestión Derechos de Petición - PG06-PR01, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.

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
n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 31 de enero de 2026

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia y en los Arts. 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003

Con respecto a peticiones de Veedurías Ciudadanas, durante enero, en la Secretaría Distrital del Hábitat no se recibieron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

CONCLUSIONES

Durante enero de 2026, la *Secretaría Distrital del Hábitat* gestionó un total de 1.724 peticiones. Las cuales estuvieron relacionadas principalmente a solicitudes de *Acceso a Vivienda, Enajenación y Arrendamiento de Inmuebles*. La tipología más frecuente fue el *Derecho de Petición de Interés Particular* (48,78 %), seguida por la *Solicitud de Acceso a la Información* (37,47 %).

Para el mes de análisis, de los 1.109 casos gestionados, el 96,12 % (1.066) fueron atendidos oportunamente. Sin embargo, el 3,88 % (43) fueron solucionadas por fuera de los tiempos máximos establecidos en la Ley 1755 del 2015.

La *Subsecretaría de Vivienda* se destacó como la dependencia con mejor desempeño. Ya que de las 911 peticiones recibidas, gestiona el 69,26 % (631), con una tasa de cumplimiento oportuno del 99,05% y un tiempo promedio de respuesta de 6,5 días, por debajo del estándar legal. En el caso específico de las *Solicitudes de Acceso a la Información*, esta dependencia gestionó el 77,27 % (425) de los casos asignados, manteniendo eficiencia tanto en volumen como en oportunidad.

La Entidad atendió 1.109 peticiones en un promedio de 6,36 días, frente a un máximo legal de 12,59 días; lo que demuestra un alto nivel de oportunidad en la gestión, con una eficiencia del 198 % respecto al plazo normativo, es decir, mucho antes de lo exigido.

Finalmente, es importante señalar que al cierre del mes se registra un volumen significativo de peticiones pendientes de respuesta (615), todas dentro de los términos legales establecidos. En consecuencia, se hace necesario continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y gestión al interior de cada dependencia responsable de la respuesta, con el fin de evitar acumulaciones que puedan afectar la eficiencia y la capacidad de respuesta institucional.

RECOMENDACIONES



Oportunidad y cumplimiento de indicadores

- Implementar seguimientos al interior de cada dependencia identificando las PQRSD próximas a vencer con el fin de mitigar los vencimientos.
- Establecer metas mensuales al interior de cada dependencia de cumplimiento superiores al 90 % para mantener la tendencia positiva observada en 2025.



Calidad comunicativa con la ciudadanía

- Fortalecer la claridad y accesibilidad de las respuestas, utilizando lenguaje sencillo y transparente.
- Incorporar formatos estandarizados que garanticen homogeneidad en la comunicación y reduzcan ambigüedades.



Respuestas extemporáneas y acciones correctivas

- Diseñar un protocolo de seguimiento específico para las peticiones que superen los plazos legales, con responsables asignados y tiempos de recuperación definidos.
- Realizar análisis de causas de extemporaneidad (sobrecarga, falta de información, procesos internos) y aplicar acciones correctivas inmediatas.



Seguimiento activo y análisis de gestión

- Consolidar tableros de control con indicadores en tiempo real que permitan monitorear oportunidad, volumen y calidad de respuesta por dependencia.
- Generar reportes comparativos mensuales para identificar tendencias y anticipar riesgos operativos.

RECOMENDACIONES



Remisión eficiente por no competencia:

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



Reasignación de recursos y mitigación de sobrecarga

- Redistribuir cargas de trabajo al interior de cada dependencia para balancear la gestión.
- Evaluar la necesidad de ampliar equipos en dependencias críticas como la Subsecretaría de Vivienda, que concentra más del 46 % de las peticiones.



Formación y homogeneidad en tiempos de respuesta

- Capacitar a los equipos en normatividad y buenas prácticas de gestión documental para asegurar respuestas dentro de los plazos legales.
- Implementar guías operativas unificadas que reduzcan la variabilidad en tiempos de respuesta entre dependencias.