

# INFORME DE GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

Oficina Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía

Proceso de Participación y Relacionamiento con la  
Ciudadanía

Febrero de 2026



SECRETARÍA DEL  
HÁBITAT



# TABLA DE CONTENIDO

---

1. <u>INTRODUCCIÓN</u>	3
2. <u>OBJETIVO</u>	4
3. <u>METODOLOGÍA</u>	4
4. <u>COMPORTAMIENTO EN LA RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES</u>	5
5. <u>TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES CIUDADANAS</u>	6
6. <u>PETICIONES POR CANALES DE ATENCIÓN</u>	7
7. <u>PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA</u>	8
8. <u>SUBTEMAS MÁS FRECUENTES</u>	9
9. <u>PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA</u>	10
10. <u>PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD</u>	11
11. <u>CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD</u>	12
12. <u>COMPARACIÓN TENDENCIA EN EL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD</u>	13
13. <u>TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA</u>	14
14. <u>SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN</u>	15
15. <u>SUGERENCIAS</u>	16
16. <u>PETICIONES VEEDURÍAS</u>	17
17. <u>GESTIÓN DE PETICIONES DE OTROS PERIODOS</u>	18
18. <u>CONCLUSIONES</u>	19
19. <u>RECOMENDACIONES</u>	21

# 1. INTRODUCCIÓN

---

Este informe describe y analiza las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) gestionadas por la Secretaría Distrital del Hábitat en durante febrero 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 del segundo mes de 2026 reflejan la gestión de 2.177 peticiones, de las cuales 1.475 (67,75%) ingresaron en febrero, 657 (30,18%) en enero y 45 (2,07%) en la vigencia 2025.

Dentro de este informe no se analizaron 714 peticiones las cuales están pendientes de respuesta en términos, el 99,16% de febrero, el 0,70% de enero y el 0,14% de diciembre.

## 2. OBJETIVO

---

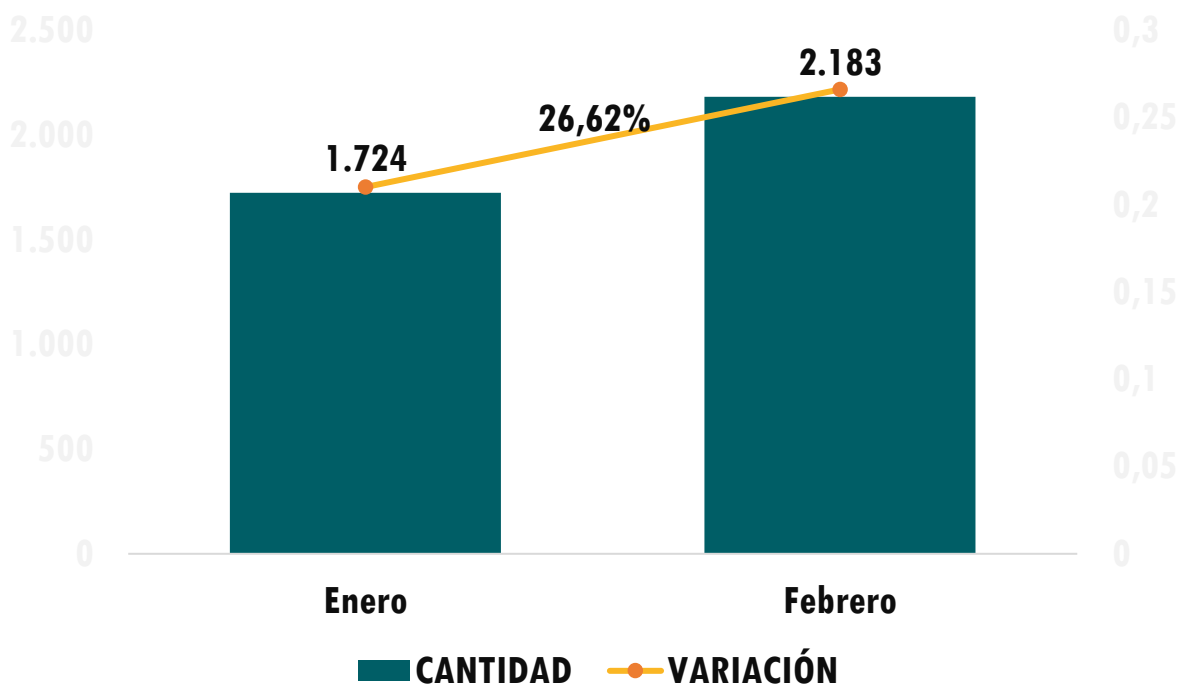
El presente informe tiene como propósito analizar y detallar los resultados del proceso de recepción, trámite y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) gestionadas durante febrero de 2026. El objetivo fundamental es utilizar este análisis para identificar 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.

## 3. METODOLOGÍA

---

Se analizó la información consignada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha (BTE) sobre las PQRSDF recibidas y/o gestionadas en febrero del 2026.

## 4. COMPORTAMIENTO EN LA RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES



*Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 28 de febrero de 2026*

En febrero de 2026, en la Secretaría Distrital del Hábitat se registraron y gestionaron 2.183 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones, interpuestas por personas naturales, jurídicas y/o entidades públicas, a través de Bogotá te Escucha, presentando un incremento del 26,62% frente a la recepción de peticiones en enero de 2026.

Estas peticiones en su mayoría están relacionadas con los subtemas de *Acceso a vivienda* (907) y *Actividades relacionadas con el arrendamiento de inmuebles* (142), presentándose un incremento en comparación con enero de 2026, del 5,96% y del 10,94% respectivamente.

## 5. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES CIUDADANAS

A partir de la clasificación por tipologías, se evidencia que los *Derechos de Petición de Interés Particular* continúan siendo la tipología más interpuesta, con un equivalente al 51,86% del total de peticiones; presentándose un incremento del 34,60% frente a enero de 2026.

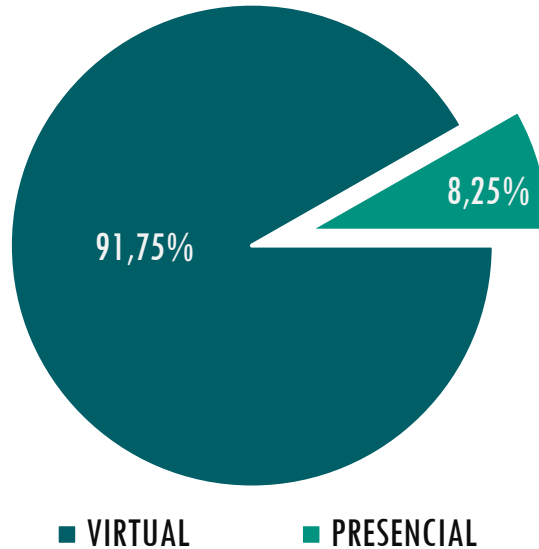
TIPOLOGÍA	FEBRERO	PARTICIPACIÓN
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1.132	51,86%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	865	39,62%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	47	2,15%
QUEJA	43	1,97%
CONSULTA	42	1,92%
SOLICITUD DE COPIA	32	1,47%
RECLAMO	18	0,82%
SUGERENCIA	2	0,09%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0,05%
FELICITACIÓN	1	0,05%
<b>TOTAL</b>	<b>2.183</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 28 de febrero de 2026*

El comportamiento de febrero muestra un incremento en cuatro (4) de las tipologías con una promedio del 47,26% y en cinco (5) tipologías una reducción promedio del 30,92%. La *Denuncia por Actos de Corrupción* es la tipología con mayor reducción, con un 66,67%, en comparación con enero de 2026.

En conjunto, se observa una ciudadanía activa, con predominio de demandas de información y resolución de asuntos particulares.

## 6. PETICIONES POR CANALES DE ATENCIÓN



Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 28 de febrero de 2026

PETICIONES POR CANAL VIRTUAL		
MEDIO	CANTIDAD	%
EMAIL	1794	89,83%
WEB	203	10,17%
<b>TOTAL</b>	<b>1997</b>	<b>100%</b>

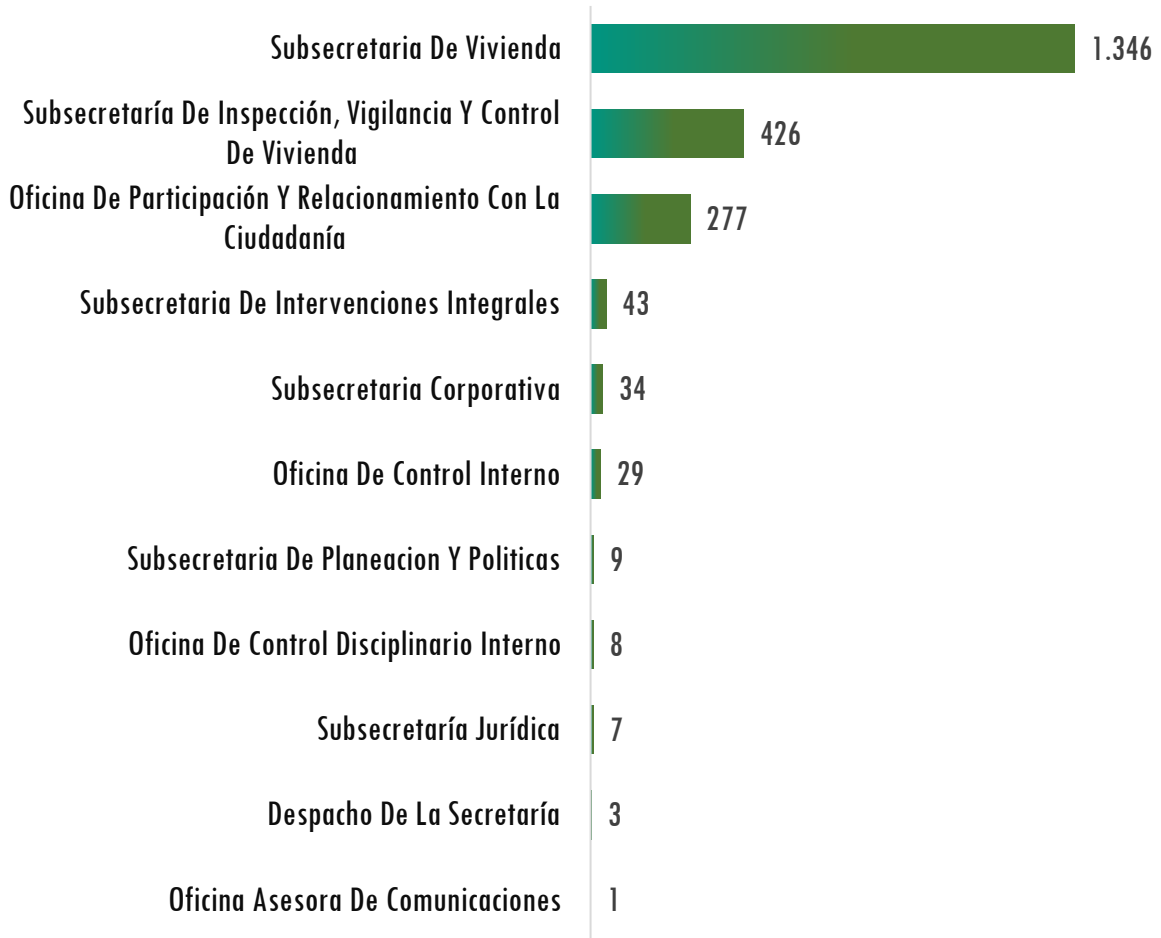
PETICIONES POR CANAL PRESENCIAL		
MEDIO	CANTIDAD	%
ESCRITO	183	98,39%
PRESENCIAL	3	1,61%
BUZÓN	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>100%</b>

PETICIONES POR CANAL TELEFÓNICO		
MEDIO	CANTIDAD	%
TELÉFONO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Durante el periodo analizado se recibieron 2.183 peticiones, de las cuales el *Canal Virtual* concentró la mayor parte con un 91,48 % y seguido por el *Canal Presencial* con 8,52 %.

La *Subsecretaría de Vivienda*, fue la dependencia con mayor recepción de solicitudes por medio del correo electrónico, con 1.196 casos, lo que representa un 86,86% del total de peticiones recepcionadas en febrero.

## 7. PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA



*Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 28 de febrero de 2026*

De acuerdo con la información obtenida a través del sistema Bogotá te Escucha, la *Subsecretaría de Vivienda* presentó un incremento del 47,45% de peticiones con relación a las recibidas en el mes inmediatamente anterior.

Para esta dependencia la tipología más recurrente correspondió a la *Solicitud de Acceso a la Información*, que representó el 58,10% del total (782 solicitudes) y mostró un aumento del 42,18% en comparación con enero de 2026.

## 8. SUBTEMAS MÁS FRECUENTES

SUBTEMAS	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
ACCESO A VIVIENDA	907	41,55%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	142	6,50%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	91	4,17%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	77	3,53%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA ENAJENACION DE INMUEBLES	59	2,70%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	36	1,65%
SUBSIDIO PARA MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	30	1,37%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	21	0,96%
CONSULTA POR LEGALIDAD DE INMOBILIARIAS CONSTRUCTORAS Y PROYECTOS DE VIVIENDA	16	0,73%
OTROS	93	4,26%
SIN SUBTEMA	711	32,57%
<b>TOTAL</b>	<b>2.183</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 28 de febrero de 2026*

El subtema más frecuente para febrero fue el *Acceso a Vivienda*, con un leve incremento frente a enero del 5,96% de las peticiones. Y el asunto más solicitado correspondió a la “*Solicitud de Subsidio*” en sus diferentes programas, lo que representó el 41,32% (902) casos.

Se registraron 197 casos (9,02%) asociados a inconsistencias, de los cuales el 58,38% correspondieron a inmobiliarias y el 41,62% a constructoras. Los datos evidencian un incremento del 8,24% en el número de inconsistencias frente al periodo anterior, manteniéndose proporciones similares en ambos grupos.

## 9. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	87	29,79%
ENTIDAD NACIONAL	48	16,44%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	20	6,85%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	18	6,16%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	17	5,82%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	16	5,48%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	10	3,42%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	9	3,08%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	8	2,74%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	7	2,40%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	4	1,37%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	4	1,37%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	4	1,37%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	4	1,37%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	4	1,37%
OTRAS ENTIDADES	32	10,96%
<b>TOTAL</b>	<b>292</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 28 de febrero de 2026*

Los traslados en febrero de 2026 representan un incremento del 32,13% frente a enero de 2026, que fue de 221 casos. El ítem de “Otras Entidades” se agrupan un total de 19 entidades.

## 10. PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

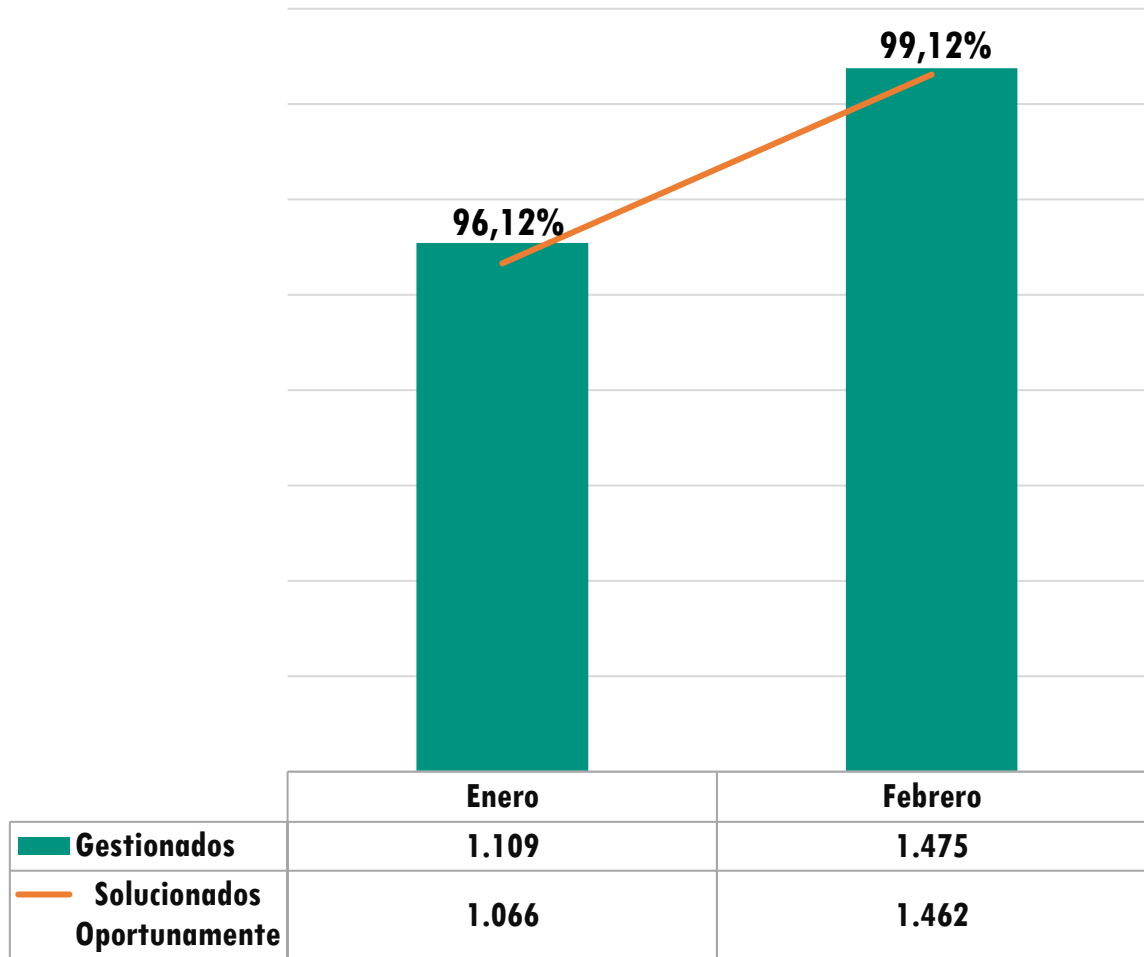
DEPENDENCIA	CUMPLE 99,12%		NO CUMPLE 0,88%		PENDIENTE DE RESPUESTA *		TOTAL
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
Subsecretaria De Vivienda	938	64,16%	3	23,08%	405	57,20%	1346
Subsecretaría De Inspección, Vigilancia Y Control De Vivienda	243	16,62%	5	38,46%	178	25,14%	426
Oficina De Participación Y Relacionamiento Con La Ciudadanía	209	14,30%	4	30,77%	64	9,04%	277
Subsecretaria De Intervenciones Integrales	16	1,09%	1	7,69%	26	3,67%	43
Subsecretaria Corporativa	24	1,64%	0	0,00%	10	1,41%	34
Oficina De Control Interno	16	1,09%	0	0,00%	13	1,84%	29
Subsecretaria De Planeación Y Políticas	7	0,48%	0	0,00%	2	0,28%	9
Oficina De Control Disciplinario Interno	3	0,21%	0	0,00%	5	0,71%	8
Subsecretaría Jurídica	4	0,27%	0	0,00%	3	0,42%	7
Despacho De La Secretaría	1	0,07%	0	0,00%	2	0,28%	3
Oficina Asesora De Comunicaciones	1	0,07%	0	0,00%		0,00%	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.462</b>	<b>100%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>708</b>	<b>100%</b>	<b>2.183</b>

*Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 28 de febrero de 2026*

Este análisis se realiza únicamente con las peticiones que ya cuentan con solución, ya sea dentro o fuera de los términos de ley, excluyendo aquellas que no han sido resueltas, ya que se encuentran dentro del plazo legal.

En febrero, el cumplimiento del principio de oportunidad registró una mejora de 3 puntos porcentuales, al pasar del 96,12 % al 99,12%. No obstante, se evidenció un incremento del 15,12 % en las peticiones pendientes de respuesta frente a las reportadas en enero.

# 11. CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD



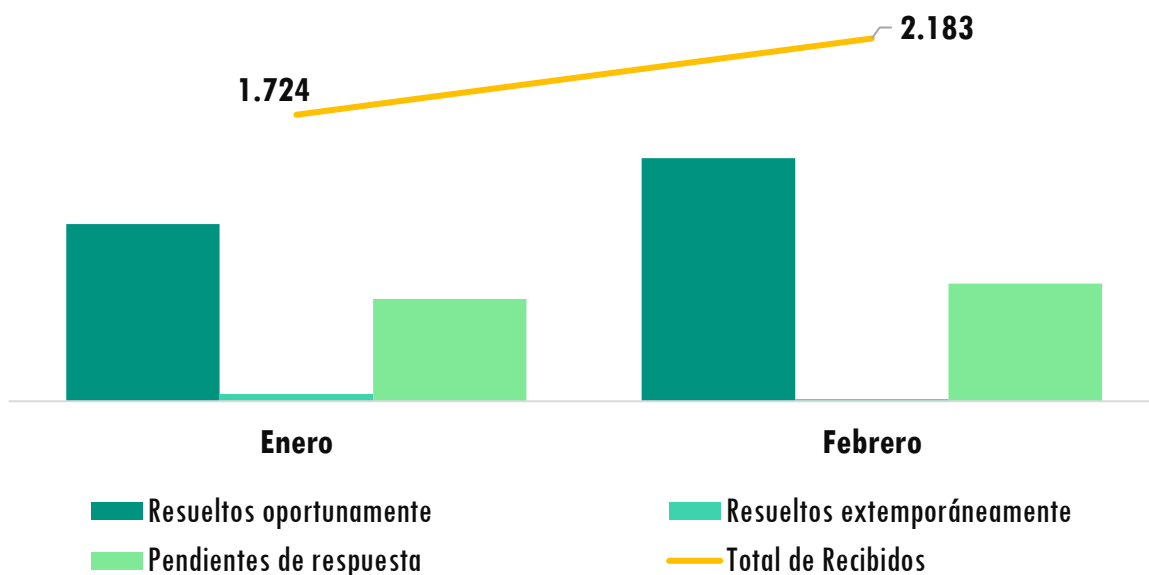
*Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 28 de febrero de 2026*

En el transcurso de 2026 se han gestionado 2.584 peticiones, de las cuales el 97,83% (2.528) han sido solucionadas de manera oportuna.

Es importante tener en cuenta que existen 714 peticiones acumuladas las cuales están pendientes de respuesta, 3 de diciembre, 3 de enero y 708 de febrero; de las cuales las de diciembre y enero están vencidas en los términos de ley.

\*Entiéndase como solucionados dentro de los términos de ley.

## 12. COMPARACIÓN TENDENCIA EN EL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD



*Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 28 de febrero de 2026*

Consolidado por Mes	Resueltos oportunamente	Resueltos extemporáneamente	Porcentaje Cumplimiento	Pendientes de respuesta	Total de Recibidos
Enero	1.066	43	96,12%	615	1.724
Febrero	1.462	13	99,12%	708	2.183

*Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 28 de febrero de 2026*

Para el análisis de la tendencia del principio de oportunidad solo se tienen en cuenta las peticiones que hayan sido solucionados tanto oportunamente como de manera extemporánea; ya que estas son las que determinan si se están cumpliendo con los términos de ley. En tal sentido, de las 2.584 peticiones gestionadas en lo corrido del 2026, el 97,83% cumplen con el término establecido por la Ley.

## 13. TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA

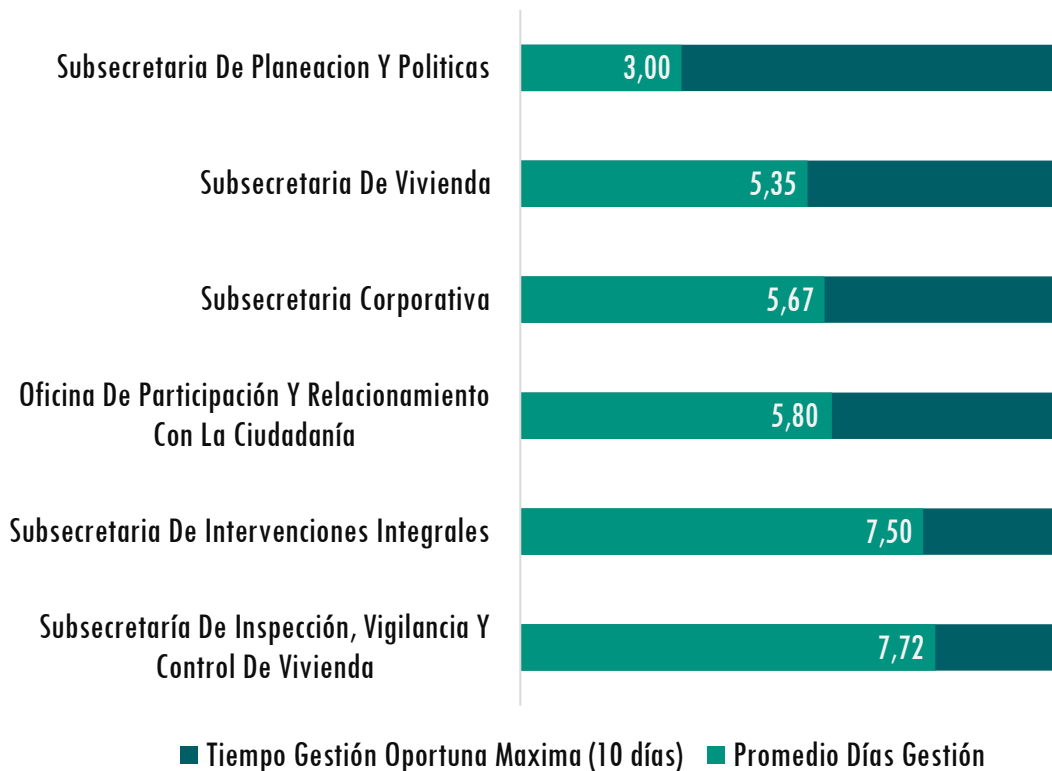
TIPOLOGÍA	CANTIDAD	DÍAS LEGALES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS	TASA PROMEDIO RESPUESTA POR DÍA
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	742	15	6,67	111,18
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	615	10	5,47	112,37
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	35	15	6,57	5,33
QUEJA	27	15	6,11	4,42
SOLICITUD DE COPIA	26	10	6,54	3,98
CONSULTA	16	30	6,44	2,49
RECLAMO	11	15	6,64	1,66
SUGERENCIA	2	15	10,50	0,19
FELICITACIÓN	1	15	6,00	0,17
<b>TOTAL</b>	<b>1.475</b>	<b>12,99</b>	<b>6,16</b>	<b>26,86</b>

*Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 28 de febrero 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, en febrero la SDHT atendió las 1.475 peticiones, con un promedio de respuesta de 6,16 días, frente a un máximo legal promedio de 12,99 días; lo que demuestra un alto nivel de oportunidad en la gestión, con una eficiencia del 210,88% 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 6,15 días en la gestión de 941 peticiones.

# 14. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

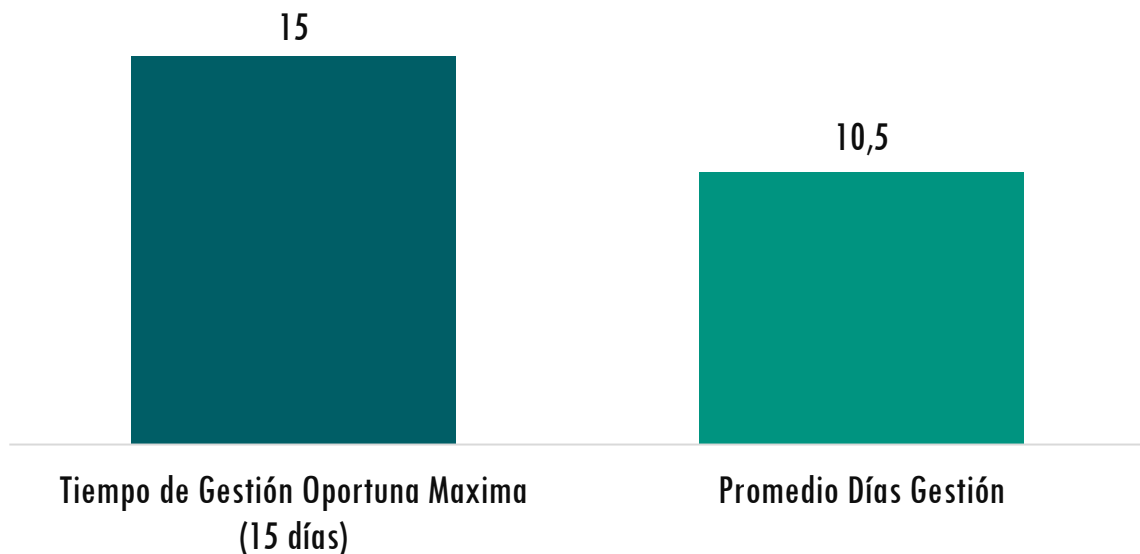


*Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 28 de febrero de 2026*

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 615 *Solicitudes de Acceso a la Información* gestionadas, se solucionaron oportunamente el 99,02% (609) y de manera extemporánea el 0,98% (6). Dentro de este análisis no se tienen en cuenta 250 peticiones que están pendientes de respuesta dentro de términos, esta cifra que se incremento en un 46,20% en comparación con enero (171) de 2026 .

Es importante resaltar que se mejoró la tasa de respuesta oportuna en 4,07 puntos porcentuales, en comparación con el mes anterior el cual se ubico en 94,95%.

## 15. SUGERENCIAS



*Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 28 de febrero de 2026*

Se recibieron en febrero dos (2) *Sugerencias*, las cuales tenían por asunto:

1. *“DEJA SOLICITUD CAPACITACIÓN PERSONAL DE SEGURIDAD SOBRE TRATO A PERSONAS TRANSEXUALES Y TRANSGENERO.”* (BTE #1074392026)
2. *“CAJA DE SERVICIOS SIN TAPA”* (BTE #690562026)

La gestión realizada a las sugerencias fue:

1. Respuesta por medio del memorando 2-2026-10741, de fecha 20 de febrero.
2. Traslado por no competencia a la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB – ESP* y la *UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP*, el día 5 de febrero.

## 16. 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 28 de febrero 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 febrero, en la Secretaría Distrital del Hábitat no se recibieron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

## 17. GESTIÓN DE PETICIONES DE OTROS PERIODOS

DEPENDENCIA	GESTIÓN OPORTUNA		GESTIÓN EXTEMPORÁNEA		PENDIENTE VENCIDOS		PENDIENTE EN TÉRMINOS		TOTAL
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	
Subsecretaría De Vivienda	289	94,14%	16	5,21%	1	0,33%	1	0,33%	307
Subsecretaría De Inspección, Vigilancia Y Control De Vivienda	165	53,75%	76	24,76%	1	0,33%	3	0,98%	245
Oficina De Participación Y Relacionamiento Con La Ciudadanía	54	17,59%	3	0,98%	2	0,65%	1	0,33%	60
Subsecretaría De Intervenciones Integrales	15	4,89%	18	5,86%	1	0,33%	0	0,00%	34
Subsecretaría Corporativa	15	4,89%	4	1,30%	0	0,00%	0	0,00%	19
Subsecretaría Jurídica	10	3,26%	7	2,28%	0	0,00%	1	0,33%	18
Oficina De Control Interno	7	2,28%	5	1,63%	1	0,33%	0	0,00%	13
Oficina De Control Disciplinario Interno	7	2,28%	3	0,98%	0	0,00%	0	0,00%	10
Subsecretaría De Planeación Y Políticas	2	0,65%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2
<b>TOTAL</b>	<b>564</b>		<b>132</b>		<b>6</b>		<b>6</b>		<b>708</b>

*Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 28 de febrero de 2026*

Entre las peticiones pendientes vencidas se registran 3 de diciembre y 3 de enero.

A la fecha de corte del presente informe, las peticiones pendientes vencidas han superado en un 183% el tiempo máximo establecido para su atención. En efecto, aunque el plazo permitido era de 115 días, ya han transcurrido 211 días sin respuesta.

Resaltamos que en agosto de 2025 se recibió una petición, la cual fue solucionada en febrero, lo que represento una gestión extemporánea del 813% del tiempo máximo establecido de 15 días hábiles.

## 18. CONCLUSIONES

La Secretaría Distrital del Hábitat dio respuesta al 67,57% (1.475) de la peticiones de registradas y gestionadas en febrero, quedando 708 por gestionar las cuales se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos de ley.

Respecto a las 708 solicitudes provenientes de periodos anteriores, se logró dar respuesta el 98,31% (696), y existen seis (6) (0,85%) peticiones sin respuesta pese a que ya vencieron los términos legales, y un porcentaje igual (0,85% - 6 casos) continúa pendiente de respuesta dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015.

Lo anterior demuestra una fortaleza de alta eficiencia en la gestión de peticiones pendientes de otros periodos. Lo que refleja capacidad institucional para reducir acumulados y cumplir con la Ley 1755 de 2015; sin embargo, como desventaja se observa que en febrero de 2026 alrededor de un tercio de las solicitudes nuevas quedaron sin respuesta, lo que genera riesgo de acumulación futura.

De acuerdo a la misionalidad de la Entidad, los temas más reiterados en febrero fueron *Acceso a Vivienda y Actividades relacionadas con el Arriendo de inmuebles*, los cuales aportaron un 48,05% (1.149) en la totalidad de peticiones recibidas. Lo anterior representa una reducción en la cantidad de peticiones recibidas del 10,69% frente a enero de 2026.

En este mismo análisis las tipologías más reiteradas fueron *Derecho De Petición De Interés Particular y Solicitud De Acceso A La Información*, las cuales ha aportado a la totalidad de peticiones en un 91,48% (1.997).

## 18. CONCLUSIONES<sub>2</sub>

El principio de oportunidad en febrero alcanzó un 99,12% (1.462), lo que representa un incremento de 3 puntos porcentuales frente a enero de 2026. La *Subsecretaría de Vivienda* fue la dependencia con mayor aporte, al resolver el 64,16% (938) de las peticiones dentro de los términos de ley.

En cuanto a las Solicitudes de Acceso a la Información, se registró un aumento del 33,90% respecto a enero, con 646 casos. El principio de oportunidad para este tipo de solicitudes se ubicó en 99,03% (615). No obstante, se debe atender el 28,90% (250) de casos que permanecen pendientes de respuesta dentro de los plazos legales.

El tiempo promedio de respuesta para las 1.475 peticiones gestionadas (1.462 oportunas y 13 extemporáneas) fue de 6,13 días hábiles, frente al máximo legal de 12,99 días. Esto refleja una eficiencia promedio del 210,88%, lo que evidencia un desempeño favorable en la gestión de tiempos.

Finalmente, al cierre de febrero se reportaron 708 peticiones pendientes de respuesta, lo que refleja un incremento del 15,12% frente a enero. En ese sentido, las 615 solicitudes pendientes de enero, el 91,38% (562) se resolvieron oportunamente, el 14,96% (92) de manera extemporánea, el 049% (3) aún continúa sin respuesta, y el 0,81% (5) se encuentran pendientes de respuesta dentro de términos de ley.

Por último, resulta necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento y gestión en cada dependencia, evitando acumulaciones y respuestas por fuera de los términos, lo que eventualmente puede afectar la eficiencia institucional.

# 19. RECOMENDACIONES



## Oportunidad y cumplimiento de indicadores

- Hacer seguimiento constante a las solicitudes próximas a vencer para evitar retrasos.
- Definir metas mensuales de gestión superiores al 90% en cada dependencia, asegurando que la tendencia positiva se mantenga y no se acumulen casos



## Calidad comunicativa con la ciudadanía

- Responder con un lenguaje claro, sencillo y transparente, evitando tecnicismos innecesarios.
- Usar formatos estandarizados en las respuestas para que todas las dependencias comuniquen de manera clara y homogénea.



## Respuestas extemporáneas y acciones correctivas

- Crear un protocolo especial para las solicitudes que ya superaron los plazos legales, con responsables definidos y tiempos de recuperación claros.
- Analizar las causas de los retrasos (sobrecarga, falta de información, procesos internos) y aplicar medidas correctivas inmediatas.



## Seguimiento activo y análisis de gestión

- Consolidar los tableros de control con indicadores en tiempo real que permitan ver el estado de las solicitudes por dependencia.
- Elaborar reportes mensuales comparativos para detectar tendencias y anticipar posibles riesgos de acumulación.

## 19. RECOMENDACIONES<sub>2</sub>



### Remisión eficiente por no competencia:

- Definir claramente las competencias desde el primer contacto con el ciudadano para evitar reprocesos.
- Usar un sistema de clasificación inteligente que redirija automáticamente las solicitudes al ente competente.
- Reducir los tiempos de traslado y mejorar la eficiencia en la respuesta.



### Reasignación de recursos y mitigación de sobrecarga

- Redistribuir las cargas de trabajo entre dependencias para equilibrar la gestión.
- Evaluar la necesidad de ampliar equipos en áreas críticas como la Subsecretaría de Vivienda, que concentra más del 46% de las solicitudes.



### Formación y homogeneidad en tiempos de respuesta

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