

# SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT

## OFICINA PARTICIPACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

# INFORME DE GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

## PROCESO DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

ABRIL DE 2026

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	4
3. METODOLOGÍA	4
4. COMPORTAMIENTO EN LA RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES	5
5. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES CIUDADANAS	6
6. PETICIONES POR CANALES DE ATENCIÓN	7
7. PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA	8
8. SUBTEMAS MÁS FRECUENTES	9
9. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	10
10. PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD	11
11. CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD	12
12. COMPARACIÓN TENDENCIA EN EL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD	13
13. TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA	14
14. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	15
15. TIPOLOGÍA SUGERENCIAS	16
16. PETICIONES VEEDURÍAS	17
17. GESTIÓN DE PETICIONES DE OTROS PERIODOS	18
18. CONCLUSIONES	19
19. RECOMENDACIONES	23

# 1. INTRODUCCIÓN

El presente informe describe y analiza las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) gestionadas por la Secretaría Distrital del Hábitat durante abril de 2026.

La información presentada se fundamenta en la gestión adelantada por las diferentes dependencias de la Secretaría. A partir de esta, se identifican tipologías, canales de atención, asuntos reiterados y el trámite de las peticiones, así como análisis comparativos que permiten garantizar la transparencia en la gestión y generar insumos para la formulación de intervenciones específicas orientadas al fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía y las partes interesadas.

Los resultados del cuarto mes de 2026 evidencian la gestión de 3.665 peticiones, de las cuales 2.581 (70,42 %) ingresaron en abril; 1.073 (29,28 %), en marzo; 9 (0,25 %), en febrero; 1 (0,03 %), en enero; y 1 (0,03 %), en diciembre de 2025.

En el presente informe no se analizaron 1.172 peticiones, las cuales se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos

legales; de estas, el 99,40 % corresponden a solicitudes radicadas en abril y el 0,60 %, a marzo.

## 2. OBJETIVO

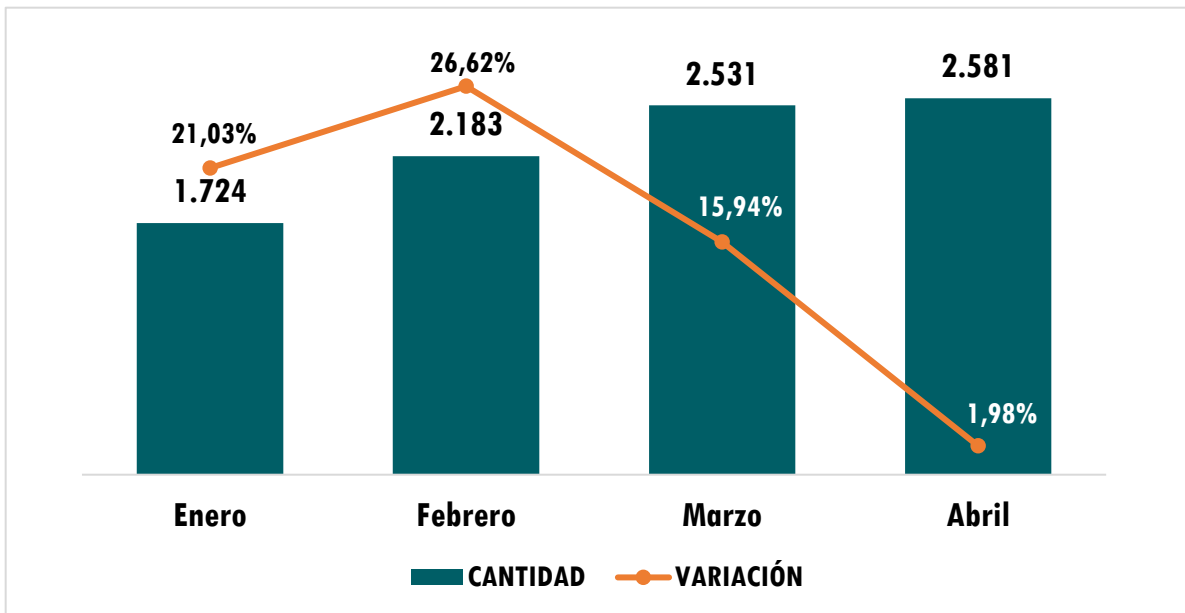
El presente informe tiene como propósito analizar y detallar los resultados del proceso de recepción, trámite y respuesta a las (PQRSDF) gestionadas durante abril de 2026.

Su objetivo fundamental es aprovechar este análisis para identificar tendencias operativas y evaluar la eficiencia en los tiempos de respuesta. De este modo, el documento se consolida como una herramienta clave para la formulación de acciones de mejora continua, orientadas al fortalecimiento de la transparencia, la eficiencia y la 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 abril del 2026.

## 4. COMPORTAMIENTO EN LA RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES



*Fuente: Bogotá Te Escucha*

De las 2.581 peticiones registradas a través de Bogotá Te Escucha en abril, la Secretaría Distrital del Hábitat gestionó el 54,51 % (1.407). Se observa, además, un incremento del 1,98 % en la recepción de peticiones en comparación con marzo de 2026.

La mayoría de las peticiones registradas se relacionan con los subtemas de acceso a vivienda (900) y actividades relacionadas con el arrendamiento de inmuebles (202). No obstante, ambos presentan una reducción frente a marzo de 2026, del 23,00 % y del 20,79 %, respectivamente.

## 5. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES CIUDADANAS

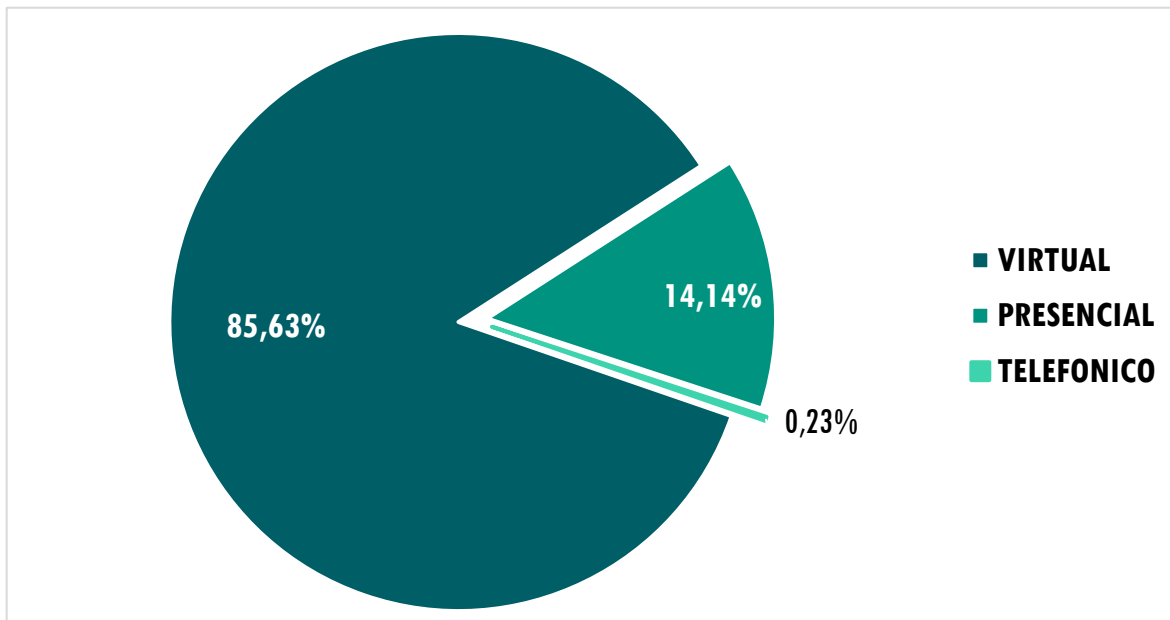
A partir de la clasificación por tipologías, se evidencia que los Derechos de Petición de Interés Particular continúan siendo la tipología más recurrente, con una participación del 73,81 % del total de peticiones.

TIPOLOGÍA	ABRIL	PARTICIPACIÓN
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1.905	73,81 %
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	240	9,30 %
RECLAMO	117	4,53 %
SUGERENCIA	103	3,99 %
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	84	3,25 %
QUEJA	52	2,01 %
CONSULTA	44	1,70 %
SOLICITUD DE COPIA	29	1,12 %
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	4	0,15 %
FELICITACIÓN	3	0,12 %
<b>TOTAL</b>	<b>2.581</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Bogotá Te Escucha*

En comparación con marzo, se observa un incremento significativo de las tipologías *Sugerencias* (635,71 %) y *Reclamo* (116,67 %). Caso contrario se presentó una reducción en la tipología *Solicitud de Copia* (34,56 %) y *Derecho de Petición de Interés General* (33,86 %).

## 6. PETICIONES POR CANALES DE ATENCIÓN



Fuente: Bogotá Te Escucha

PETICIONES POR CANAL VIRTUAL		
MEDIO	CANTIDAD	%
EMAIL	1.895	85,75
WEB	315	14,25
<b>TOTAL</b>	<b>2.210</b>	<b>100</b>

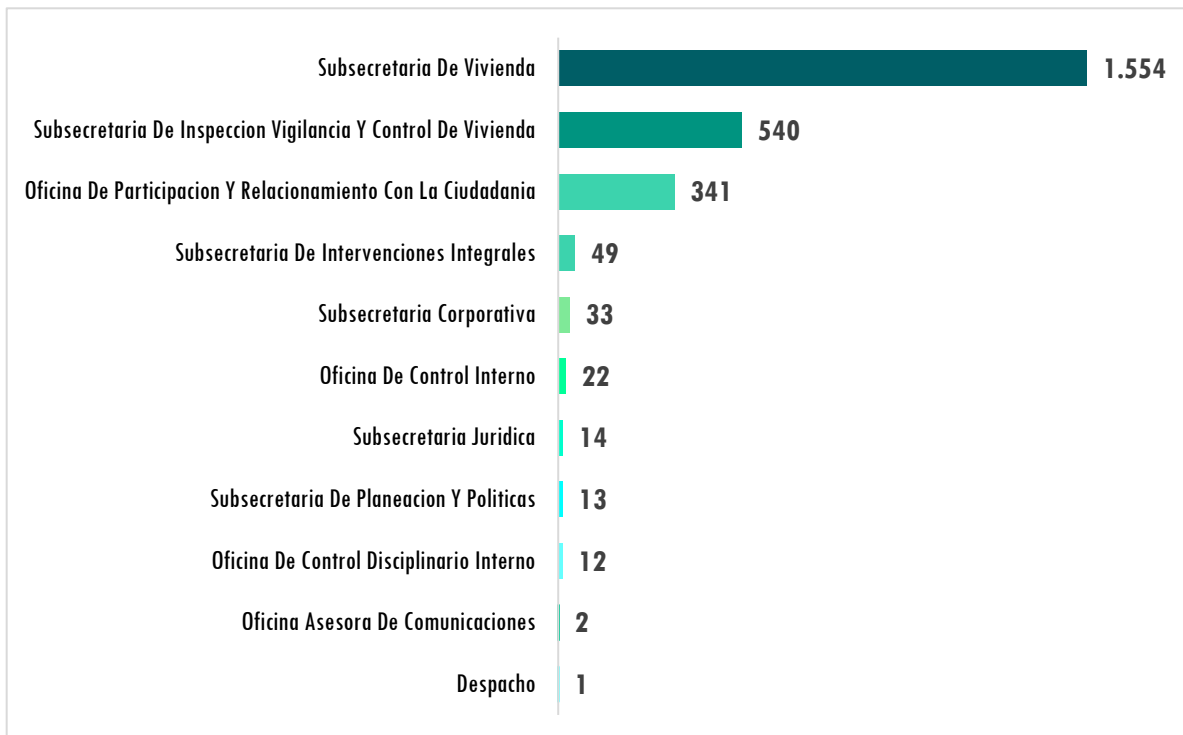
PETICIONES POR CANAL PRESENCIAL		
MEDIO	CANTIDAD	%
ESCRITO	207	56,71
PRESENCIAL	140	38,36
BUZÓN	18	38,36
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100</b>

PETICIONES POR CANAL TELEFÓNICO		
MEDIO	CANTIDAD	%
TELÉFONO	6	100
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Durante abril se recibieron 2.581 peticiones, lo que representó un incremento del 1,98 % frente a marzo de 2026. Asimismo, el canal virtual concentró el 85,63 % de los casos registrados.

La Subsecretaría de Vivienda, fue la dependencia con mayor recepción de solicitudes, representando un 60,21 % del total de peticiones en abril, siendo el *EMAIL* el canal más utilizado, con un 77,86 %.

## 7. PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA



*Fuente: Bogotá Te Escucha*

De acuerdo con la información obtenida a través del sistema Bogotá Te Escucha, la Subsecretaría de Vivienda fue la dependencia con mayor recepción de peticiones, al concentrar el 60,21 % del total. Esta cifra representa un incremento de 11,73 puntos porcentuales en comparación con el mes inmediatamente anterior.

En esta dependencia, la tipología más frecuente correspondió al Derecho de Petición de Interés Particular, con una participación del 70,27 % del total de solicitudes recibidas. Frente a marzo de 2026, este tipo de peticiones registró un incremento del 24,66 %.

## 8. SUBTEMAS MÁS FRECUENTES

SUBTEMAS	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
ACCESO A VIVIENDA	900	34,87 %
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	203	7,87 %
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	202	7,83 %
SUBSIDIO PARA MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	33	1,28 %
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA ENAJENACIÓN DE INMUEBLES	29	1,12 %
CONSULTA POR LEGALIDAD DE INMOBILIARIAS CONSTRUCTORAS Y PROYECTOS DE VIVIENDA	26	1,01 %
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	20	0,77 %
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	18	0,70 %
EXPEDIENTES E INVESTIGACIONES	18	0,70 %
OTROS	1.132	43,86 %
<b>TOTAL</b>	<b>2.581</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Bogotá Te Escucha*

El subtema de acceso a vivienda presentó una reducción del 22,89 % en comparación con marzo de 2026. Dentro de este subtema, el asunto más recurrente fue “Reduce tu Cuota”, que concentró el 31,33 % de los casos (282).

Asimismo, se registraron 195 casos (5,56 %) asociados a inconsistencias; de estos, el 64,10 % correspondió a inmobiliarias y el 35,90 % a constructoras. Estos datos evidencian una reducción

del 36,41 % en el número de inconsistencias en comparación con el periodo anterior.

## 9. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	116	31,02 %
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	29	7,75 %
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	27	7,22 %
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	23	6,15 %
ENTIDAD NACIONAL	17	4,55 %
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	16	4,28 %
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	15	4,01 %
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	14	3,74 %
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	10	2,67 %
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	9	2,41 %
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	9	2,41 %
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	8	2,14 %
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	8	2,14 %
OTRAS ENTIDADES	73	19,52 %
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Bogotá Te Escucha*

Los traslados representaron el 14,49 % de las peticiones recibidas en abril y, en comparación con marzo (363), se observa un incremento del 0,03 %. En el ítem “Otras Entidades” se agrupan un total de 24 entidades.

## 10. PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

DEPENDENCIA	CUMPLE 97,32 %		NO CUMPLE 2,68 %		PENDIENTE DE RESPUESTA <sup>(1)</sup>		TOTAL
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
Subsecretaria De Vivienda	825	59,87	2	5,26	727	62,40	1.554
Subsecretaria De Inspección Vigilancia Y Control De Vivienda	240	17,42	21	55,26	279	23,95	540
Oficina De Participación Y Relacionamiento Con La Ciudadanía	229	16,62	10	26,32	102	8,76	341
Subsecretaria De Intervenciones Integrales	13	0,94	0	0,00	36	3,09	49
Subsecretaria Corporativa	24	1,74	0	0,00	9	0,77	33
Oficina De Control Interno	16	1,16	0	0,00	6	0,52	22
Subsecretaria Jurídica	10	0,73	0	0,00	4	0,34	14
Subsecretaria De Planeación Y Políticas	12	0,87	0	0,00	1	0,09	13
Oficina De Control Disciplinario Interno	7	0,51	5	13,16	0	0,00	12
Oficina Asesora De Comunicaciones	2	0,15	0	0,00	0	0,00	2
Despacho	0	0,00	0	0,00	1	0,09	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.378</b>	<b>100</b>	<b>38</b>	<b>100</b>	<b>1.165</b>	<b>100</b>	<b>2.581</b>

*Fuente: Bogotá Te Escucha*

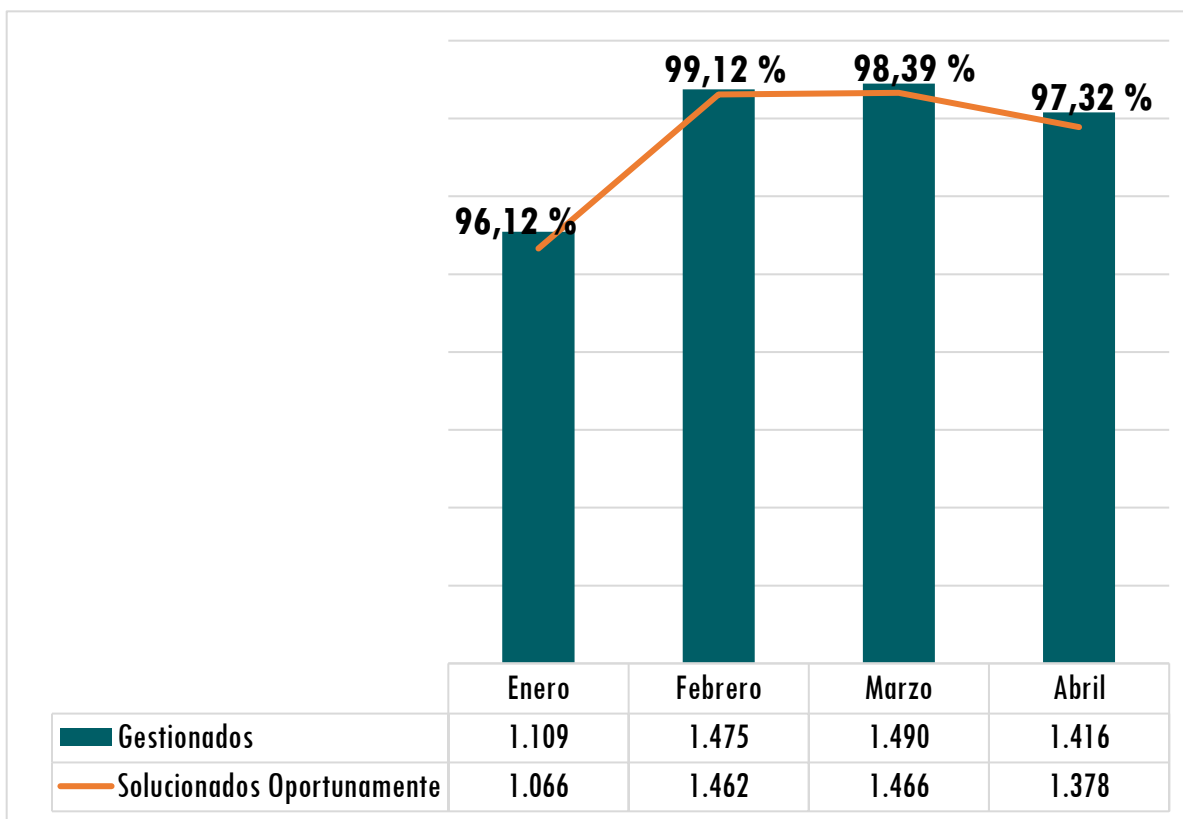
El principio de oportunidad se ha cumplido en niveles cercanos al 100 %, lo que evidencia un sólido desempeño institucional. No obstante, se identifica una tendencia negativa en los dos últimos periodos (98,39 % en marzo y 97,32 % en abril), lo cual sugiere que,

de no adoptarse medidas correctivas, podría verse comprometido el estándar de excelencia alcanzado.

Es importante señalar que se registra un incremento significativo en los casos de incumplimiento del principio de oportunidad en la respuesta a las peticiones. En efecto, el número de casos casi se triplica, al pasar de 13 en febrero a 38 en abril.

(1) Se excluyen del análisis ya que se encuentran dentro del plazo legal.

## 11. CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD

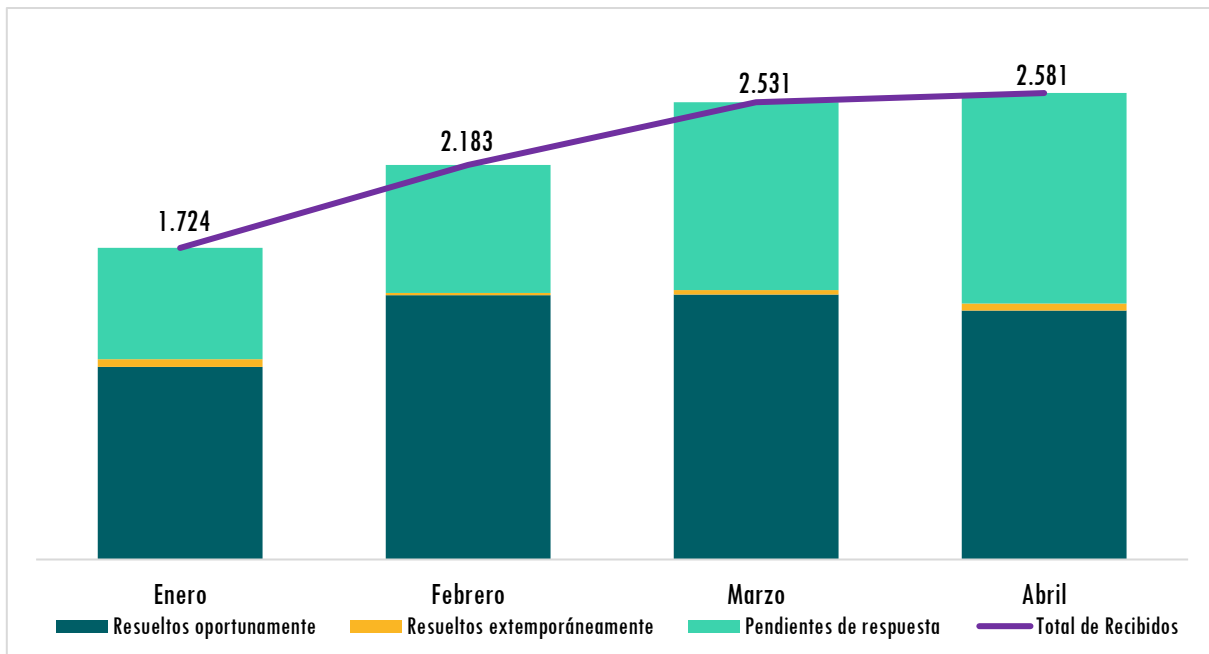


*Fuente: Bogotá Te Escucha*

En lo corrido de 2026 se han gestionado 5.490 peticiones, de las cuales el 97,85 % (5.372) han sido resueltas de manera oportuna.

A la fecha de corte del presente informe, se registran 1.188 peticiones pendientes de respuesta: 14 correspondientes a marzo y 1.174 a abril. Es importante señalar que 16 casos (43,75 % de marzo y 56,25 % de abril) se encuentran sin respuesta y vencidos, de conformidad con los parámetros establecidos en la Ley 1755 de 2015.

## 12. COMPARACIÓN TENDENCIA EN EL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD



Fuente: Bogotá Te Escucha

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	99,10 %	708	2.183
Marzo	1.466	24	98,39 %	1.041	2.531
Abril	1.378	38	97,32 %	1.165	2.581

*Fuente: Bogotá Te Escucha*

En tal sentido, de las 5.490<sup>(2)</sup> peticiones gestionadas en lo corrido de 2026, el 97,85 % cumple con el término establecido por la ley. Esta cifra representa una reducción de 0,19 puntos porcentuales frente al reporte anterior.

<sup>(2)</sup> 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.

### 13. TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA

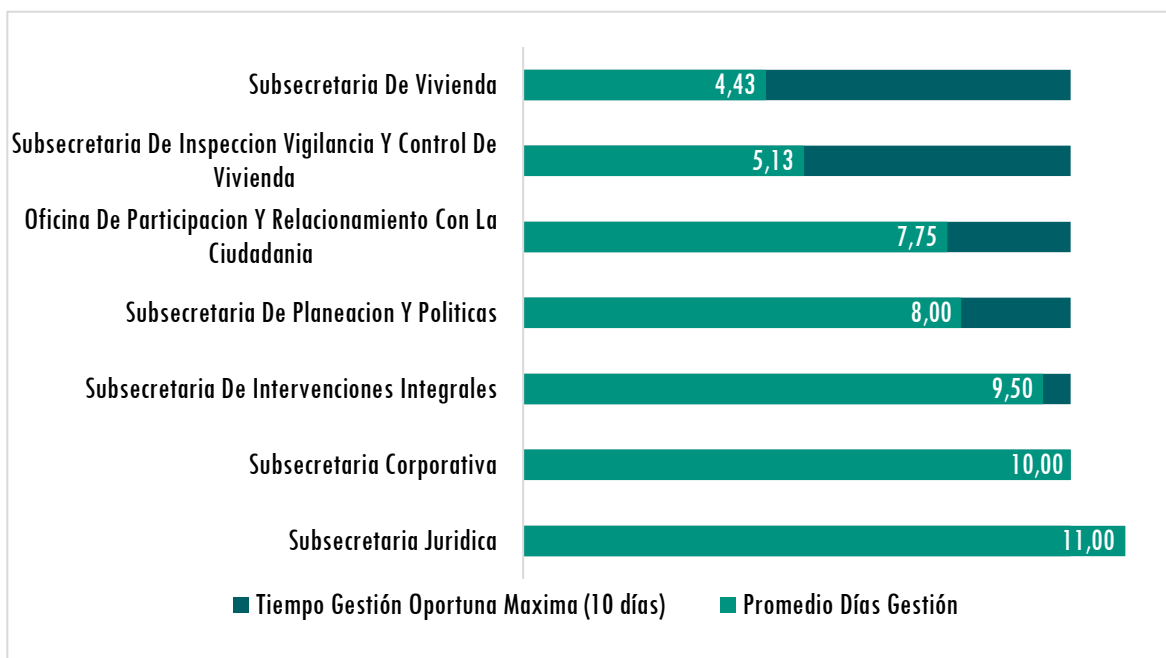
TIPOLOGÍA	CANTIDAD	DÍAS LEGALES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS	TASA PROMEDIO RESPUESTA POR DÍA
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1.063	15	8,98	118,37
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	154	10	7,27	21,18
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	53	15	7,38	7,18
RECLAMO	51	15	9,90	5,15
QUEJA	32	15	8,31	3,85
SUGERENCIA	21	15	7,95	2,64
CONSULTA	19	30	9,79	1,94
SOLICITUD DE COPIA	18	10	8,50	2,12
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	4	15	2,00	2,00
FELICITACIÓN	1	15	6,00	0,17
<b>TOTAL</b>	<b>1.416</b>	<b>14,27</b>	<b>8,72</b>	<b>217,18</b>

*Fuente: Bogotá Te Escucha*

El tiempo promedio de respuesta constituye un indicador clave de la gestión institucional, dado que permite medir la eficiencia frente a los plazos establecidos por la ley para cada tipología.

En este contexto, durante abril la SDHT registró un tiempo promedio de respuesta de 8,72 días para 1.416 peticiones, frente a un máximo legal promedio de 14,27 días. Este resultado evidencia un alto nivel de oportunidad en la gestión, con una eficiencia del 217,18 % respecto del plazo normativo, es decir, respuestas emitidas con una anticipación significativa frente a lo exigido.

## 14. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

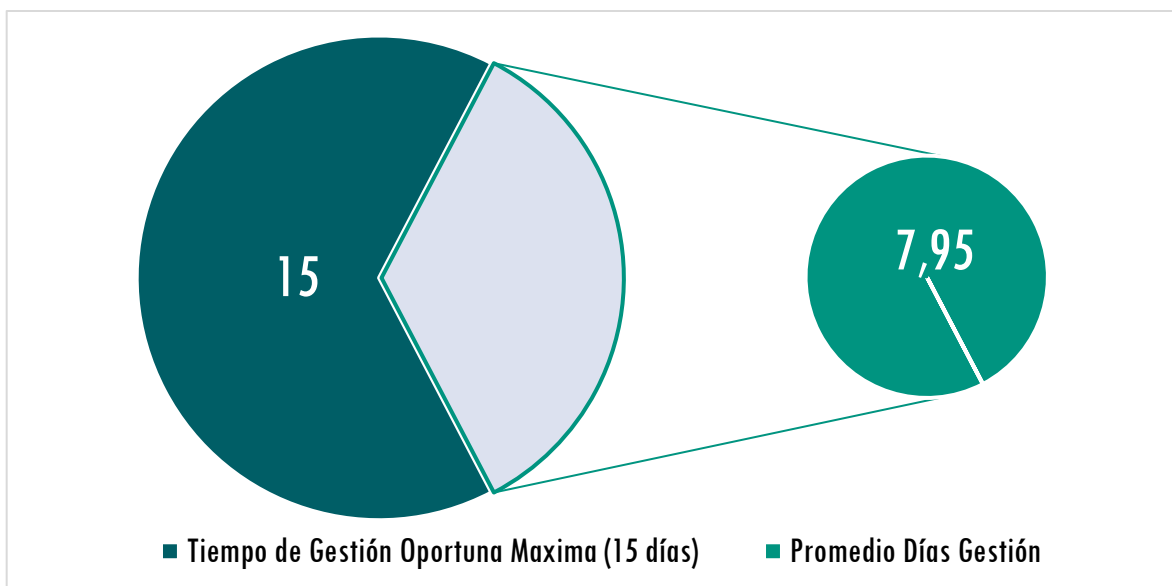


Fuente: Bogotá Te Escucha

En cumplimiento de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014) y del Decreto 103 de 2015, de las 240 solicitudes de acceso a la información recibidas, el 62,50 % (150) se resolvió oportunamente y el 1,67 % (4) de manera extemporánea. Para este análisis no se consideraron 86 peticiones (35,83 %), ya que se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos legales; no obstante, esta cifra representa un incremento del 50 % frente a marzo de 2026 (43 casos).

Así mismo, la tasa de respuesta oportuna presentó una disminución de 2,16 puntos porcentuales en comparación con el mes anterior, cuando se ubicó en 99,56 %.

## 15. TIPOLOGÍA SUGERENCIAS



Fuente: Bogotá Te Escucha

Para este periodo de análisis, el 20,39 % (21) de las peticiones se atendieron de manera oportuna, mientras que el 79,61 % (82) permanece pendiente de respuesta, aunque dentro de los términos establecidos por la ley.

La tasa promedio de respuesta se ubica en 7,95 días, frente a los máximos permitidos por la Ley 1755 de 2015 según la tipología de la solicitud. Lo anterior representa una eficiencia del 188,62 % respecto al plazo normativo.

Así mismo, el 92,23 % (95) de las sugerencias están asociadas al programa “Ahorro para mi Casa”. A su vez, la Subsecretaría de Vivienda concentra el 97,09 % de las sugerencias radicadas durante el periodo de análisis.

## 16. PETICIONES VEEDURÍAS

Las veedurías ciudadanas tienen como propósito vigilar la gestión pública, conforme a lo establecido en el artículo 270 de la Constitución Política de Colombia, así como en el artículo 100 de la Ley 134 de 1994 y en los artículos 1 y 4 de la Ley 850 de 2003.

En relación con las peticiones asociadas a veedurías ciudadanas, durante abril la Secretaría Distrital del Hábitat no recibió solicitudes de este tipo.

## 17. GESTIÓN DE PETICIONES DE OTROS PERIODOS

DEPENDENCIA	GESTIÓN OPORTUNA		GESTIÓN EXTEMPORÁNEA		PENDIENTE VENCIDOS		PENDIENTE EN TÉRMINOS		TOTAL
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	
Subsecretaria De Vivienda	523	57,03	4	2,61	0	0,00	6	85,71	533
Subsecretaria De Inspección Vigilancia Y Control De Vivienda	206	22,46	128	83,66	2	28,57	1	14,29	337
Oficina De Participación Y Relacionamiento Con La Ciudadanía	125	13,63	9	5,88	2	28,57	0	0,00	136
Subsecretaria De Intervenciones Integrales	28	3,05	3	1,96	1	14,29	0	0,00	32
Subsecretaria Jurídica	11	1,20	2	1,31	2	28,57	0	0,00	15
Subsecretaria Corporativa	10	1,09	0	0,00	0	0,00	0	0,00	10
Oficina De Control Disciplinario Interno	5	0,55	2	1,31	0	0,00	0	0,00	7
Oficina De Control Interno	2	0,22	3	1,96	0	0,00	0	0,00	5
Subsecretaria De Planeación Y Políticas	5	0,55	0	0,00	0	0,00	0	0,00	5
Despacho	2	0,22	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2
Oficina Asesora De Comunicaciones	0	0,00	2	1,31	0	0,00	0	0,00	2
<b>TOTAL</b>	<b>917</b>	<b>100</b>	<b>153</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>1.084</b>

*Fuente: Bogotá Te Escucha*

Las siete (7) peticiones pendientes de respuesta, cuyos términos ya se encuentran vencidos, corresponden al mes de marzo. Estas solicitudes han superado, en promedio, el 210 % del tiempo máximo establecido para su atención (100 días). A la fecha de corte del

presente informe, han transcurrido 208 días sin que se haya emitido respuesta.

## 18. CONCLUSIONES

Durante abril de 2026, la Secretaría Distrital del Hábitat gestionó 3.665 PQRSDF, de las cuales 2.581 ingresaron en ese mismo mes, evidenciando un aumento en la demanda ciudadana y una carga significativa de rezagos provenientes de marzo y de periodos anteriores. Si bien el volumen de peticiones continúa en crecimiento y se consolida la centralidad del tema de vivienda, la Entidad mantiene niveles de cumplimiento del principio de oportunidad cercanos al 100 %; no obstante, se observa una leve tendencia a la baja frente a periodos anteriores.

Los Derechos de Petición de Interés Particular continúan siendo la tipología predominante (73,81 %), seguidos por las solicitudes de acceso a la información, los reclamos y las sugerencias, con incrementos relevantes en estas dos últimas en comparación con marzo, lo que refleja un mayor uso del sistema para expresar inconformidades y propuestas de mejora. El canal virtual concentra la mayor parte de las peticiones principalmente a través del correo electrónico, mientras que los canales presencial y telefónico mantienen una participación poco representativa, lo que confirma la

consolidación de los medios digitales como principal mecanismo de relacionamiento con la ciudadanía.

Por su parte, la Subsecretaría de Vivienda se posiciona como la dependencia con mayor recepción de solicitudes (60,21 %), registrando un incremento significativo frente a marzo, lo que evidencia una presión operativa alta y sostenida.

En cuanto a los subtemas, el acceso a vivienda continúa siendo el asunto más recurrente, seguido por las actividades relacionadas con el arrendamiento de inmuebles y los traslados a entidades distritales. No obstante, se evidencian reducciones porcentuales frente a marzo en algunos de estos temas. El asunto “Reduce tu Cuota” se mantiene como el más reiterado dentro del subtema de acceso a vivienda, mientras que persiste un volumen importante de casos asociados a inconsistencias con inmobiliarias y constructoras, aunque con una disminución respecto al periodo anterior, lo que sugiere avances en su gestión. Así mismo, los traslados por no competencia representan el 14,49 % de las peticiones, siendo la Secretaría Distrital de Gobierno la principal entidad receptora, lo que evidencia un uso activo del mecanismo de remisión interinstitucional, pero también la necesidad de fortalecer la orientación inicial al ciudadano.

En lo corrido de 2026 se han gestionado 5.490 peticiones, de las cuales el 97,85 % se ha resuelto dentro de los términos de ley, aunque con una ligera disminución frente al reporte anterior. Para abril, el cumplimiento del principio de oportunidad se ubicó en 97,32 %, acompañado de un aumento en los casos extemporáneos (38, casi el triple de los registrados en febrero) y de un número considerable de peticiones pendientes de respuesta dentro de términos, principalmente concentradas en la Subsecretaría de Vivienda y en la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda. El tiempo promedio de respuesta (8,72 días, frente a un máximo legal promedio de 14,27 días) da cuenta de una gestión eficiente, con respuestas emitidas con antelación frente a los plazos normativos, destacándose dependencias como la Subsecretaría Corporativa.

Sin embargo, persisten siete peticiones pendientes de respuesta y ya vencidas, correspondientes a marzo, que han superado en promedio el 210 % del tiempo máximo permitido, configurando un foco crítico de riesgo jurídico y reputacional.

En materia de solicitudes de acceso a la información, aunque se mantiene una gestión mayoritariamente oportuna, se evidencia un deterioro en la tasa de respuesta frente a marzo, así como un incremento significativo de casos pendientes dentro de los términos

legales, lo que exige la implementación de acciones específicas para prevenir posibles extemporaneidades.

En la tipología de sugerencias se observa un comportamiento dual: por un lado, tiempos promedio de respuesta eficientes en los casos atendidos y, por otro, un alto porcentaje de solicitudes aún pendientes de respuesta, principalmente asociadas al programa “Ahorro para mi Casa” y concentradas en la Subsecretaría de Vivienda. Durante abril no se registraron peticiones relacionadas con veedurías ciudadanas, lo cual puede interpretarse como una baja utilización de estos mecanismos de control social, sugiriendo la necesidad de fortalecer su divulgación y apropiación.

En síntesis, la Secretaría Distrital del Hábitat mantiene una gestión globalmente eficiente de las PQRSDF, con altos niveles de cumplimiento en oportunidad y tiempos de respuesta inferiores a los máximos legales, a pesar del incremento en la demanda y de la concentración temática y funcional en asuntos de vivienda. No obstante, la tendencia a la baja del indicador de oportunidad, el aumento de casos extemporáneos, el crecimiento en el volumen de peticiones pendientes especialmente en acceso a la información y sugerencias y la persistencia de un reducido núcleo de solicitudes vencidas evidencian la necesidad de reforzar el seguimiento a rezagos, fortalecer la capacidad de respuesta de las dependencias

con mayor carga y consolidar estrategias preventivas frente al riesgo de incumplimiento.

## 19. RECOMENDACIONES

### Gestión general

- Fortalecer la capacidad operativa mediante redistribución de cargas y apoyo temporal en las dependencias críticas, para evitar acumulación de rezagos.
- Dar continuidad la implementación de alertas tempranas de saturación en el sistema de PQRSDF, que permitan anticipar incrementos de demanda y ajustar recursos oportunamente.

### Temas recurrentes y traslados por no competencia

- Reforzar la orientación inicial a la ciudadanía mediante guías claras y asistentes virtuales que reduzcan traslados por no competencia.
- Crear mesas técnicas interinstitucionales con las entidades receptoras de mayor volumen de traslados, para mejorar la coordinación y disminuir duplicidades.

## Principio de oportunidad, tiempos y rezagos

- Diseñar un plan de choque al interior de cada dependencia para rezagos, priorizando las peticiones vencidas y asignando responsables específicos para su resolución inmediata.
- Monitorear al interior de cada dependencia el indicador de oportunidad, con reportes ejecutivos que permitan corregir desviaciones antes de que se conviertan en riesgo jurídico.
- Apropiar al interior de cada dependencia el tablero de control, con acciones concretas que mejoren la satisfacción ciudadana con relación a la atención de PQRSDF.

## Acceso a la información

- Fortalecer la gestión de acceso a la información con un sistema de seguimiento diferenciado que identifique casos en riesgo de vencimiento.
- Promover la participación ciudadana en espacios de diálogos implementando mecanismo de control social.

## Seguimiento activo y análisis de gestión

- Continuar con la realización de los comités mensuales de seguimiento, en donde profundice con la evaluación de tendencias, rezagos y desempeño por dependencia.

- Integrar analítica de datos para identificar patrones recurrentes en las peticiones y anticipar demandas futuras.

## Formación y homogeneidad en tiempos de respuesta

- Capacitar periódicamente al personal en normativa de tiempos legales y buenas prácticas en la gestión de peticiones.
- Continuar con las sensibilizaciones sobre la interoperabilidad de Bogotá Te Escucha y SIGA con el fin de asegurar consistencia en los plazos y calidad de las respuestas.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Darryn Calderón Trujillo – Contratista OPRC	Roberto Carlos Narváz Cortés – Contratista OPRC	Luisa María Bernal Lozano – Jefe OPRC