

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

MARZO 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	22

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 marzo 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 y partes interesadas.

Los resultados del tercer mes de 2026 reflejan la gestión de 3.368 peticiones, de las cuales 2.531 (75,15 %) ingresaron en marzo, 824 (24,47 %) en febrero, 9 (0,27 %) en enero y 4 (0,12 %) en diciembre de 2025.

En este informe no se analizaron 986 peticiones las cuales están pendientes de respuesta en términos, el 99,09 % de marzo, 0,71 % de febrero, el 0,10 % de enero y el 0,10 % de diciembre.

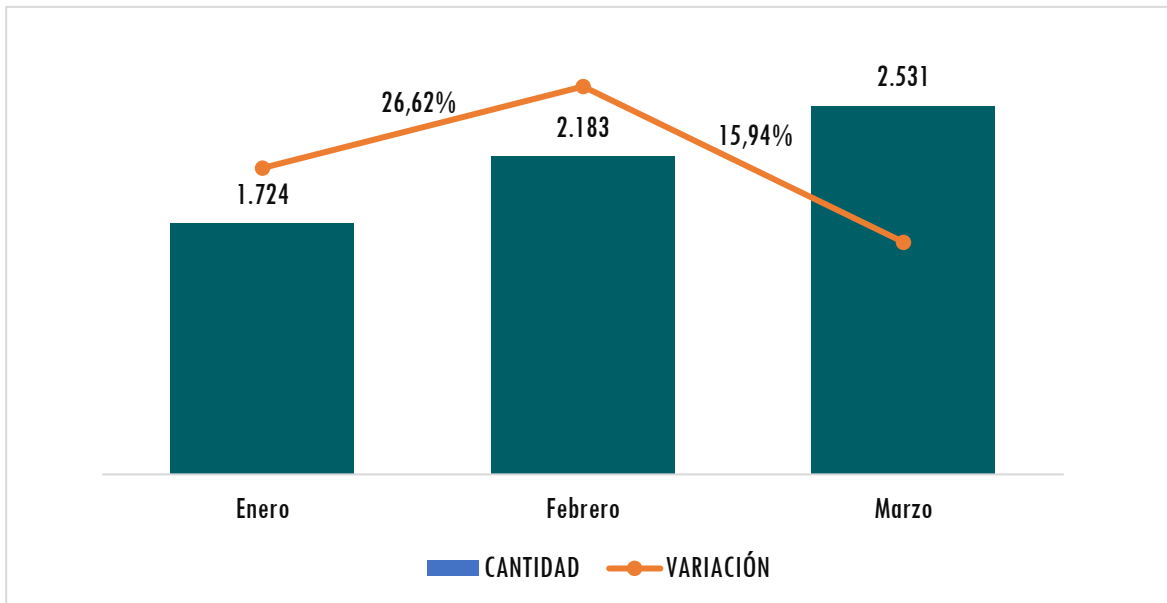
2. OBJETIVO

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 Felicidades (PQRSDF) gestionadas durante marzo 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 marzo del 2026.

4. COMPORTAMIENTO EN LA RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES



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

De las 2.531 peticiones registradas a través de Bogotá te Escucha en marzo, la Secretaría Distrital del Hábitat gestionó el 94,11 % (2.382). Se observa un incremento en la recepción de peticiones del 15,94 % frente a febrero de 2026.

De las peticiones registradas en su mayoría están relacionadas con los subtemas de *Acceso a vivienda* (1.107) y *Actividades relacionadas con el arrendamiento de inmuebles* (244), presentándose un incremento en comparación con febrero de 2026, del 22,05 % y del 71,83 % respectivamente.

5. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES CIUDADANAS

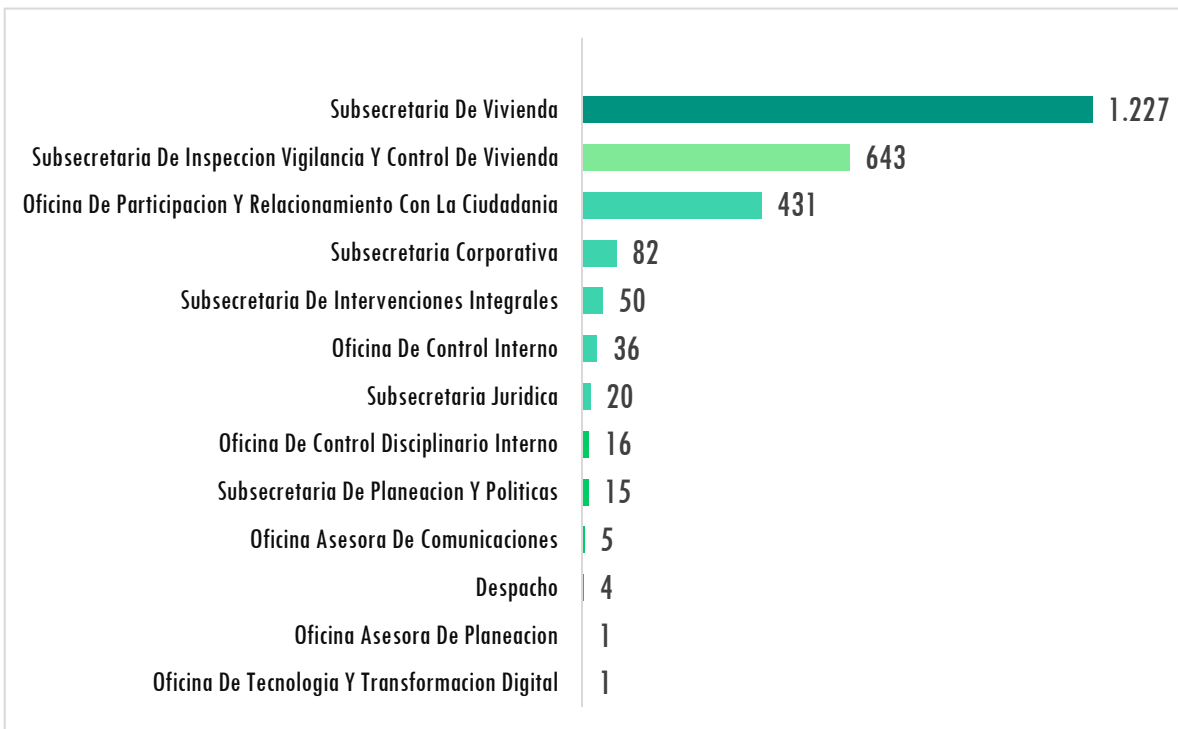
A partir de la clasificación por tipologías, se evidencia que los *Derechos de Petición de Interés Particular* continúan siendo la tipología más interpuesta, con un equivalente al 75,58 % del total de peticiones.

TIPOLOGÍA	MARZO	PARTICIPACIÓN
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1.913	75,58 %
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	272	10,75 %
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	127	5,02 %
RECLAMO	54	2,13 %
QUEJA	50	1,98 %
CONSULTA	48	1,90 %
SOLICITUD DE COPIA	45	1,78 %
SUGERENCIA	14	0,55 %
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	4	0,16 %
FELICITACIÓN	4	0,16 %
TOTAL	2.531	100 %

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

En comparación con febrero, se observa un incremento significativo de las tipologías *Sugerencias* (600 %), *Felicitaciones* (300 %), *Solicitud de Copia* (114,29 %) y *Denuncia por Actos de Corrupción* (100 %), entre otras. Caso contrario se presentó una reducción del 68,66 % en la *Solicitud de Acceso a la Información*.

7. PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA



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

De acuerdo con la información obtenida a través del sistema Bogotá te Escucha, con el 48,48 %, la Subsecretaría de Vivienda fue la dependencia con mayor recepción de peticiones. Esto representa una disminución del 9,70 % de casos en comparación con el mes inmediatamente anterior.

En esta dependencia, la tipología más frecuente correspondió al *Derecho de Petición de Interés Particular*, que representó el 71,39 % del total de solicitudes recibidas. En comparación con febrero de 2026, este tipo de peticiones registró un incremento del 65,60 %.

8. SUBTEMAS MÁS FRECUENTES

SUBTEMAS	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
ACCESO A VIVIENDA	1.106	43,70 %
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	265	10,47 %
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	244	9,64 %
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA ENAJENACIÓN DE INMUEBLES	137	5,41 %
CONSULTA POR LEGALIDAD DE INMOBILIARIAS CONSTRUCTORAS Y PROYECTOS DE VIVIENDA	104	4,11 %
SUBSIDIO PARA MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	77	3,04 %
CONTRATACIÓN	46	1,82 %
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	38	1,50 %
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	32	1,26 %
OTROS	482	19,04 %
TOTAL	2.531	100 %

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

El subtema de *Acceso a Vivienda*, presentó un incremento del 21,94 % en comparación con el mes de febrero de 2026. El asunto más reiterado para este subtema correspondió a “Reduce tu Cuota”, lo que representó el 13,11 % (145) casos.

Se registraron 266 casos (10,51 %) asociados a inconsistencias, de los cuales el 47,37 % correspondieron a inmobiliarias y el 31,95 % a constructoras. Los datos evidencian un incremento del 35,02 % en el número de inconsistencias frente al periodo anterior.

9. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	103	28,37 %
ENTIDAD NACIONAL	42	11,57 %
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	37	10,19 %
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	25	6,89 %
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	17	4,68 %
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	16	4,41 %
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	13	3,58 %
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	12	3,31 %
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	12	3,31 %
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	12	3,31 %
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	10	2,75 %
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	10	2,75 %
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	8	2,20 %
OTRAS ENTIDADES	46	12,67 %
TOTAL	363	100 %

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

Los traslados en marzo de 2026 representan un incremento del 24,32 % frente a febrero de 2026. El ítem de “Otras Entidades” se agrupan un total de 17 entidades del distrito.

10. PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

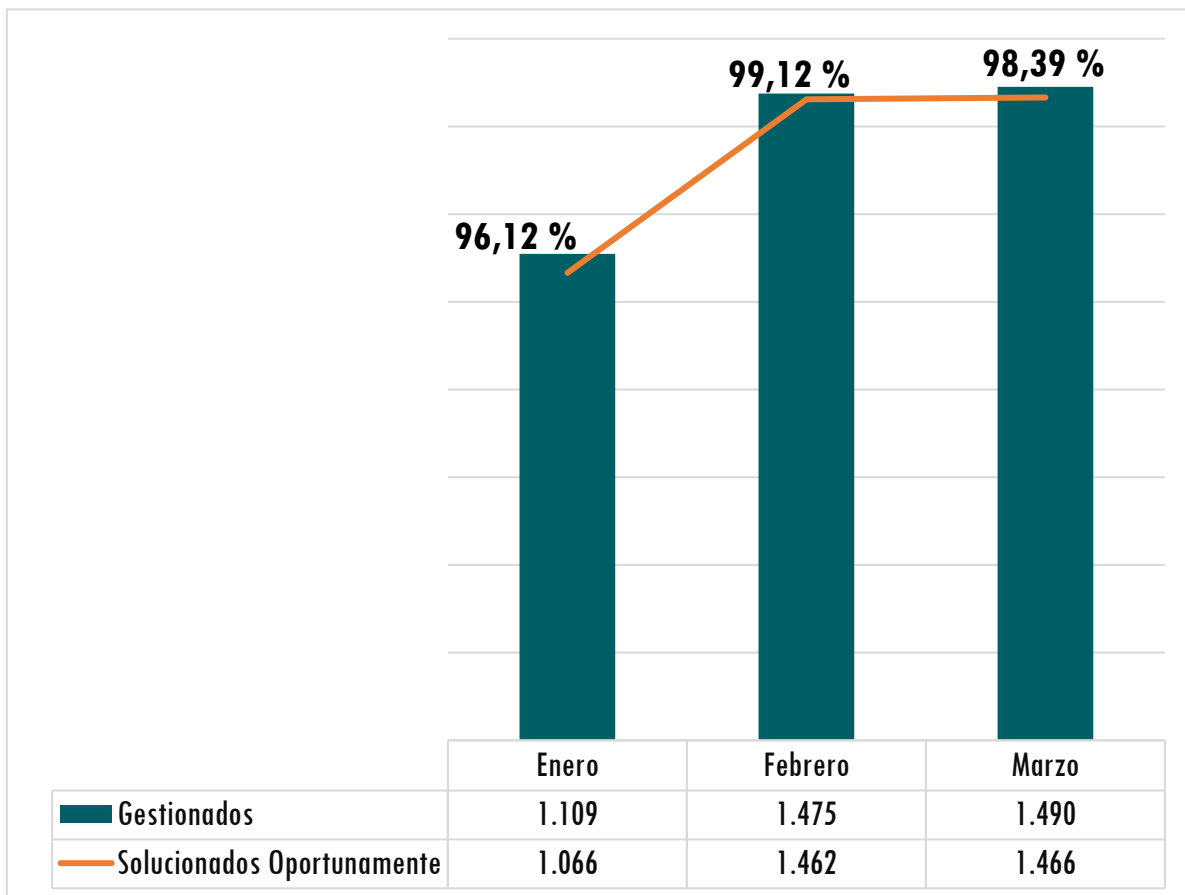
DEPENDENCIA	CUMPLE 98,39 %		NO CUMPLE 1,61 %		PENDIENTE DE RESPUESTA ⁽¹⁾		TOTAL
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
Subsecretaría De Vivienda	734	50,07 %	1	4,17 %	492	47,26 %	1.227
Subsecretaría De Inspección Vigilancia Y Control De Vivienda	306	20,87 %	18	75,00 %	319	30,64 %	643
Oficina De Participación Y Relacionamiento Con La Ciudadanía	280	19,10 %	1	4,17 %	150	14,41 %	431
Subsecretaría Corporativa	74	5,05 %	0	0,00 %	8	0,77 %	82
Subsecretaría De Intervenciones Integrales	20	1,36 %	2	8,33 %	28	2,69 %	50
Oficina De Control Interno	20	1,36 %	1	4,17 %	15	1,44 %	36
Subsecretaría Jurídica	7	0,48 %	1	4,17 %	12	1,15 %	20
Oficina De Control Disciplinario Interno	9	0,61 %	0	0,00 %	7	0,67 %	16
Subsecretaría De Planeación Y Políticas	10	0,68 %	0	0,00 %	5	0,48 %	15
Oficina Asesora De Comunicaciones	3	0,20 %	0	0,00 %	2	0,19 %	5
Despacho	1	0,07 %	0	0,00 %	3	0,29 %	4
Oficina Asesora De Planeación	1	0,07 %	0	0,00 %	0	0,00 %	1
Oficina De Tecnología Y Transformación Digital	1	0,07 %	0	0,00 %	0	0,00 %	1
TOTAL	1.466	100 %	24	100 %	1.041	100 %	2.531

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

Para marzo se redujo el cumplimiento del principio de oportunidad en 0,73 puntos porcentuales, al pasar del 99,12 % al 98,39 %. Es importante indicar que se incrementó en un 47,03 % las peticiones pendientes de respuesta frente a las reportadas en febrero.

⁽¹⁾ 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.

11. CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD

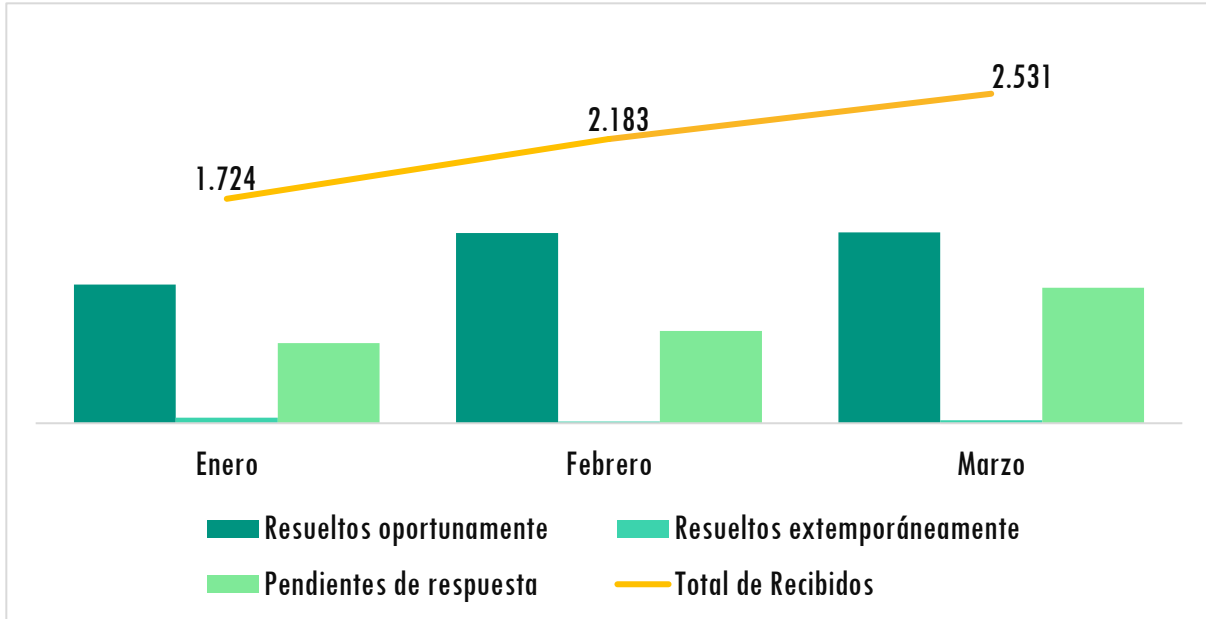


Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 31 de marzo de 2026

En el transcurso de 2026 se han gestionado 4.074 peticiones, de las cuales el 98,04 % (3.994) han sido solucionadas de manera oportuna.

Es importante tener en cuenta que existen 1.050 peticiones acumuladas las cuales están pendientes de respuesta, 1 de diciembre, 1 de enero, 7 de febrero y 1.041 de marzo; de las cuales las de diciembre, enero y 2 de febrero están vencidas en los términos de Ley.

12. COMPARACIÓN TENDENCIA EN EL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD



Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 31 de marzo 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	99,10 %	708	2.183
Marzo	1.466	24	98,39 %	1.041	2.531

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

En tal sentido, de las 4.074⁽²⁾ peticiones gestionadas en el corrido del 2026, el 98,04 % cumplen con el término establecido por la Ley. Esto representa un incremento de 0,21 puntos porcentuales frente al reporte anterior.

⁽²⁾ Para el análisis de la tendencia del principio de oportunidad solo se tienen en cuenta las peticiones que hayan sido solucionadas 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

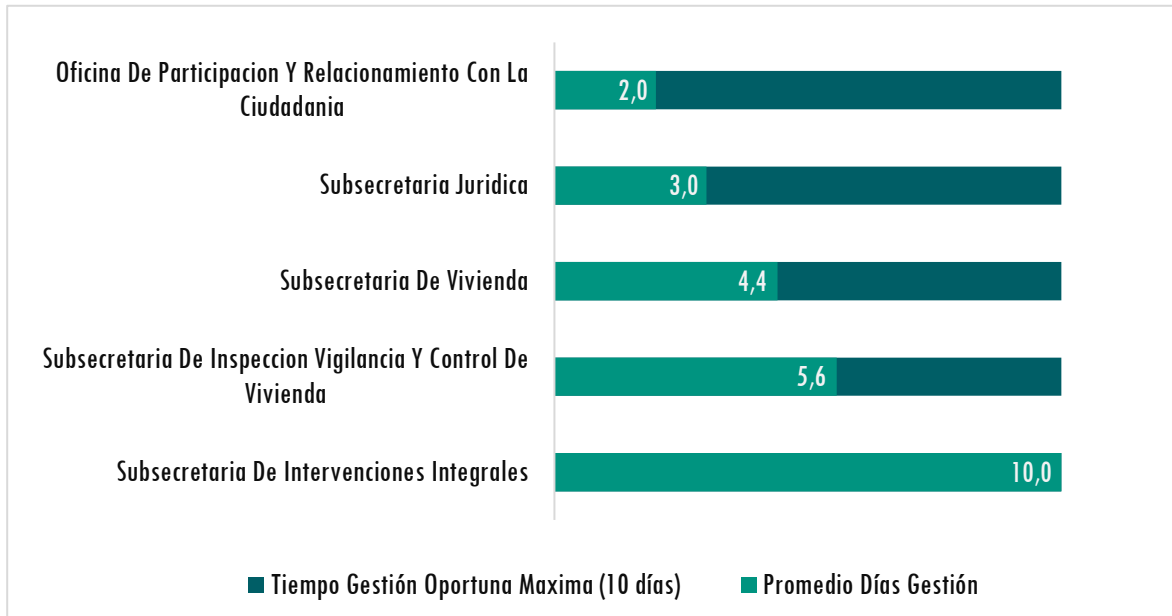
TIPOLOGÍA	CANTIDAD	DÍAS LEGALES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS	TASA PROMEDIO RESPUESTA POR DÍA
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1.054	15	6,90	152,68
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	229	10	5,30	43,23
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	81	15	4,96	16,32
QUEJA	36	15	6,28	5,73
SOLICITUD DE COPIA	31	10	7,06	4,39
RECLAMO	25	15	5,36	4,66
SUGERENCIA	14	15	8,79	1,59
CONSULTA	14	30	6,93	2,02
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	15	3,33	0,90
FELICITACIÓN	3	15	6,67	0,45
TOTAL	1.490	14,27	6,52	228,53

Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 31 de marzo 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 marzo la SDHT obtuvo una tasa de respuesta a las 1.490 peticiones de 6,52 días en promedio, frente a un máximo legal promedio de 14,27 días. Esto demuestra un alto nivel de oportunidad en la gestión, con una eficiencia del 218,87 % 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 6,72 días en la gestión de 735 peticiones.

14. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

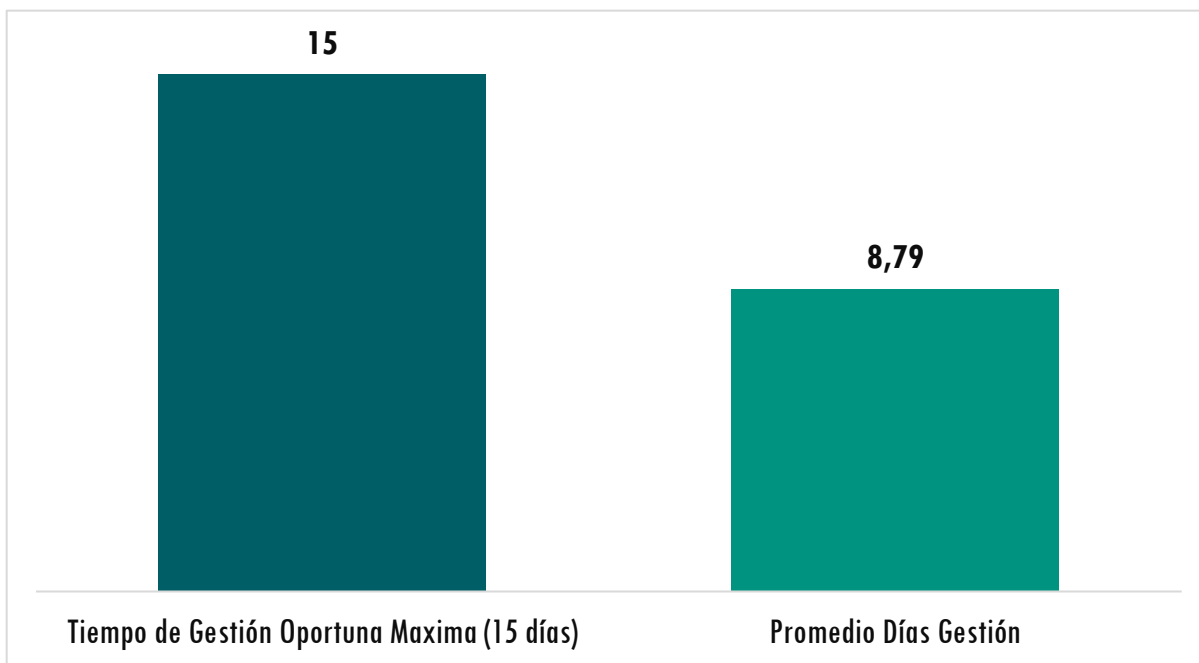


Fuente: Bogotá te Escucha - Corte 31 de marzo de 2026

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 272 Solicitudes de Acceso a la Información gestionadas, se solucionaron oportunamente el 99,56 % (228) y de manera extemporánea el 0,44 % (1). Dentro de este análisis no se tienen en cuenta 43 peticiones que están pendientes de respuesta dentro de términos, esta cifra se redujo en un 581,40 % en comparación con febrero (250) de 2026.

La tasa de respuesta oportuna mejoro 0,69 puntos porcentuales, en comparación con el mes anterior el cual se ubicó en 98,87 %.

15. TIPOLOGÍA SUGERENCIAS



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

Para este periodo de análisis, se atendieron de manera oportuna el 92,86 % (13) de las peticiones y tan solo el 7,14 % (1) se encuentra pendiente de respuesta, pero ya están vencidos los términos.

El 78,57 % (11) de las sugerencias se obtuvieron de las encuestas de satisfacción aplicadas en el presente periodo de análisis.

La tasa promedio de respuesta es de 8,79 días de los máximos que permite la ley 1755 de 2015 conforme al tipo de documento. Lo anterior representa una eficiencia del 170,65 %.

16. PETICIONES VEEDURÍAS

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 marzo 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.	%	
Subsecretaria De Vivienda	446	96,12 %	16	3,45 %	0	0,00 %	2	0,43 %	464
Subsecretaria De Inspección Vigilancia Y Control De Vivienda	178	79,11 %	45	20,00 %	0	0,00 %	2	0,89 %	225
Oficina De Participación Y Relacionamiento Con La Ciudadanía	67	89,33 %	8	10,67 %	0	0,00 %	0	0,00 %	75
Subsecretaria De Intervenciones Integrales	26	78,79 %	6	18,18 %	1	3,03 %	0	0,00 %	33
Subsecretaria Corporativa	11	73,33 %	4	26,67 %	0	0,00 %	0	0,00 %	15
Oficina De Control Interno	8	72,73 %	2	18,18 %	1	9,09 %	0	0,00 %	11
Oficina De Control Disciplinario Interno	4	80,00 %	1	20,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	5
Subsecretaria Jurídica	2	40,00 %	0	0,00 %	2	40,0 %	1	20,0 %	5
Subsecretaria De Planeación Y Políticas	2	100 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	2
Despacho	1	100 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	1
Oficina Asesora De Comunicaciones	1	100 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	1
TOTAL	746		82		4		5		837

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

Las peticiones pendientes de respuesta corresponden a los meses de diciembre (1), enero (1) y febrero (2). Estas solicitudes han superado en promedio el 214,17 % del tiempo máximo establecido para su atención (90 días). A la fecha de corte de este informe, han transcurrido 189 días sin que se haya emitido respuesta.

Secretaría Distrital del Hábitat

Servicio al ciudadano: Carrera 13 No. 52-13

Sede Principal: Calle 52 No. 13-64

Teléfono: 601-3581600

Código Postal: 110231

www.habitatbogota.gov.co



Certificate No.
LAT - 1018



18. CONCLUSIONES

En marzo se consolidó un aumento importante de la demanda ciudadana, con 2.531 peticiones y un crecimiento cercano al 16 % frente a febrero, lo que confirma una tendencia al alza especialmente en temas de vivienda.

Pese a este aumento, la entidad mantuvo un alto nivel de cumplimiento del principio de oportunidad (98,39 %) y tiempos de respuesta muy inferiores a los máximos legales, lo que evidencia capacidad de respuesta y eficiencia administrativa. No obstante, persisten rezagos específicos en peticiones vencidas de meses anteriores que representan un foco de riesgo en términos de oportunidad y confianza ciudadana.

El volumen de peticiones muestra un crecimiento sostenido y refleja una ciudadanía más activa frente a la oferta de programas de vivienda. Predominaron los Derechos de Petición de Interés Particular (75,58 %), seguidos por solicitudes de acceso a la información y derechos de petición de interés general, lo que confirma que la mayoría de las gestiones se orientan a situaciones concretas de usuarios individuales. Llama la atención el aumento muy marcado de sugerencias y felicitaciones, lo que sugiere una mayor disposición ciudadana a retroalimentar la gestión institucional, tanto en aspectos críticos como positivos.

El canal virtual concentró casi la totalidad de las peticiones (más del 85 %), principalmente a través del correo electrónico, mientras que los canales presencial y telefónico tuvieron una participación marginal. Esto confirma

La consolidación de los medios digitales como vía preferente de contacto y plantea la necesidad de seguir fortaleciendo la infraestructura tecnológica y la atención no presencial. En cuanto a dependencias, la Subsecretaría de Vivienda asumió cerca de la mitad de las solicitudes y la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda también registró una carga significativa, evidenciando alta presión operativa en estas áreas. Temáticamente, predominó el Acceso a Vivienda (43,7 %), con énfasis en el programa “Reduce tu Cuota”, junto con asuntos de arrendamiento y enajenación de inmuebles, lo que reafirma la centralidad de la política de vivienda en las demandas ciudadanas.

El número de peticiones trasladadas por no competencia aumentó (363 casos), con la Secretaría Distrital de Gobierno como principal receptora, lo que evidencia una adecuada canalización interinstitucional, pero también posibles oportunidades de mejora en la orientación inicial al ciudadano. En el principio de oportunidad se mantuvieron niveles altos de cumplimiento (entre 96 % y 99 % en el trimestre), y en marzo el porcentaje fue de 98,39 %, aunque con incremento de las peticiones pendientes de respuesta (47,03 %), lo que alerta sobre la necesidad de prevenir acumulación futura. Los tiempos promedio de respuesta (6,52 días frente a un máximo legal de 14,27 días) y la gestión de solicitudes de acceso a la información (99,56 % de cumplimiento oportuno y 5,3 días promedio) confirman un desempeño superior a lo exigido por la norma.

Las 14 sugerencias recibidas, mayoritariamente provenientes de encuestas de satisfacción, se atendieron dentro de los plazos legales, lo que indica un adecuado tratamiento de este tipo de insumos de mejora. No

se registraron peticiones provenientes de veedurías ciudadanas, lo cual puede interpretarse como ausencia de cuestionamientos formales de estos actores o, alternativamente, como un bajo uso de este mecanismo que convendría incentivar. El principal foco crítico se ubica en las 4 peticiones vencidas de diciembre, enero y febrero, que han excedido ampliamente el tiempo máximo de atención (promedio del 214,17 % del plazo de 90 días y 189 días sin respuesta), generando un riesgo evidente de afectación de derechos y de imagen institucional. Esto hace necesario implementar acciones correctivas inmediatas de depuración de rezagos, alertas tempranas y seguimiento estricto a casos críticos, para garantizar que el buen desempeño global no oculte situaciones puntuales de incumplimiento.

19. RECOMENDACIONES

Oportunidad y cumplimiento de indicadores

- Continuar con las alertas tempranas que permitan identificar peticiones próximas a vencer y activar respuestas prioritarias.
- Divulgar el tablero de control de indicadores clave (KPI) que permita monitorear el cumplimiento del principio de oportunidad y detectar desviaciones.

Calidad comunicativa con la ciudadanía

- Incentivar las respuesta claras y accesibles, garantizando lenguaje incluyente y no técnico para mejorar la comprensión ciudadana.
- Fortalecer la retroalimentación bidireccional, mediante las encuestas en los canales de atención para medir satisfacción y ajustar la comunicación.

Respuestas extemporáneas y acciones correctivas

- Realizar una mayor divulgación del Procedimiento de Gestión de Derechos de Petición con los responsables referentes de las dependencias, que permita cimentar las definiciones, plazos y procedimientos para una respuesta efectiva y oportuna a las peticiones, minimizando el vencimiento de la mismas.
- Aplicar análisis de causa raíz en cada caso extemporáneo, generando planes de mejora específicos para evitar reincidencias.

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.

Remisión eficiente por no competencia

- Optimizar la orientación inicial al ciudadano, mediante guías digitales y asistentes virtuales que reduzcan traslados innecesarios.

Reasignación de recursos y mitigación de sobrecarga

- Redistribuir cargas operativas hacia dependencias con menor volumen, apoyando a las áreas críticas como Vivienda e Inspección.
- Incorporar refuerzos temporales o tecnológicos (automatización de trámites simples) en periodos de alta demanda.

Formación y homogeneidad en tiempos de respuesta

- Capacitar periódicamente al personal en normativa de tiempos legales y buenas prácticas de gestión documental.
- Unificar protocolos de atención entre dependencias para asegurar consistencia en los plazos y calidad de respuesta.