

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

JUNIO 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	21

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 junio 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 contribuir a 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 sexto mes de 2026 evidencian la recepción y gestión de 4.359 peticiones, de las cuales 2.732 (62,67 %) ingresaron en junio; 1.614 (37,03 %) en mayo, 11 (0,25 %), en abril; y 2 (0,05 %), en marzo.

En el presente informe no se analizaron 1.187 (27,23 %) peticiones, las cuales se encuentran pendientes de respuesta dentro de los

términos legales; de estas, el 3,03 % (36) corresponden a solicitudes radicadas en mayo y el 96,97 % (1.151), a junio.

2. OBJETIVO

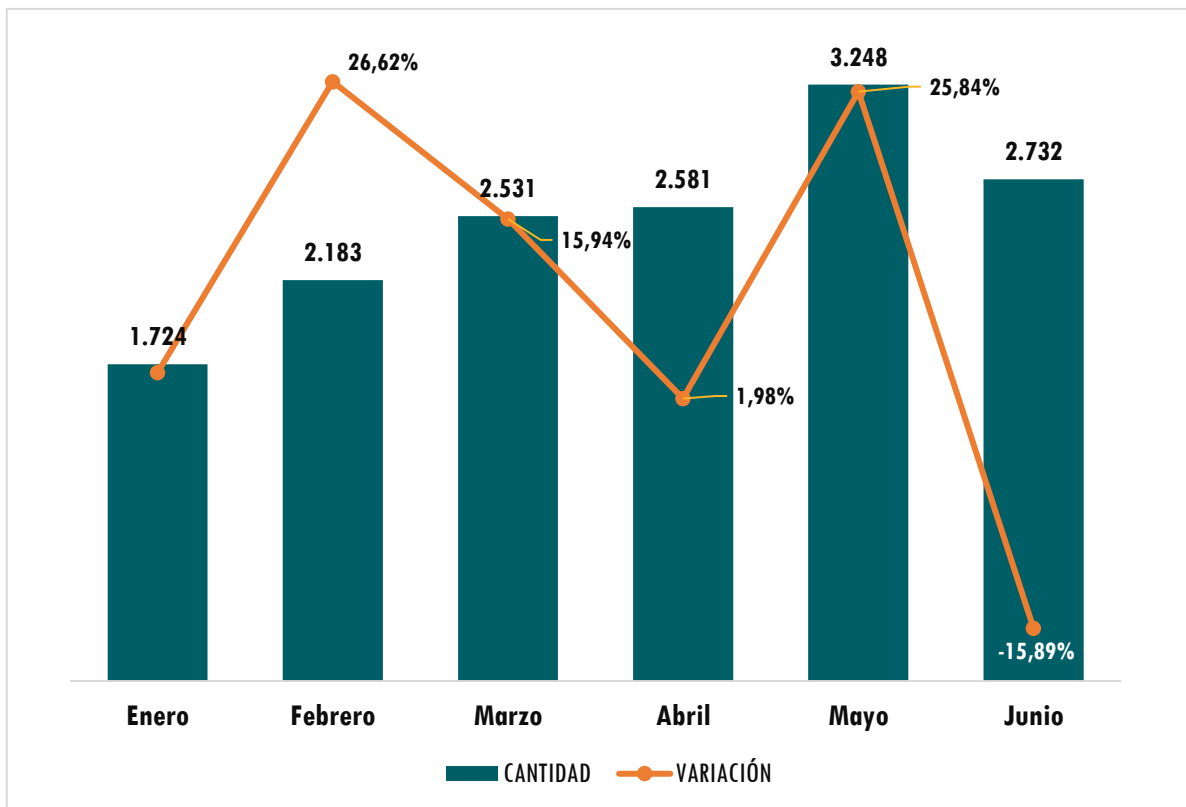
El presente informe tiene como propósito analizar y detallar los resultados del proceso de recepción, trámite y respuesta a las (PQRSDF) gestionadas durante junio de 2026.

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 junio del 2026.

4. COMPORTAMIENTO EN LA RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES



Fuente: Bogotá Te Escucha

De las 2.732 peticiones registradas en junio a través de Bogotá Te Escucha, la Secretaría Distrital del Hábitat gestionó el 57,58 % (1.573). Se observa, además, una reducción del 18,89 % en la recepción de peticiones en comparación con mayo de 2026.

La mayoría de las peticiones registradas se relacionan con los subtemas de acceso a vivienda (1.494) y actividades relacionadas con el arrendamiento de inmuebles (222). Presentándose frente a

mayo de 2026 una variación; primero un incremento del 16,72 % y segundo una reducción del 16,67 %, respectivamente.

5. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES CIUDADANAS

A partir de la clasificación por tipologías, se evidencia que los *Derecho de Petición de Interés Particular* continúan siendo la tipología más recurrente, con una participación del 76,76 % del total de peticiones.

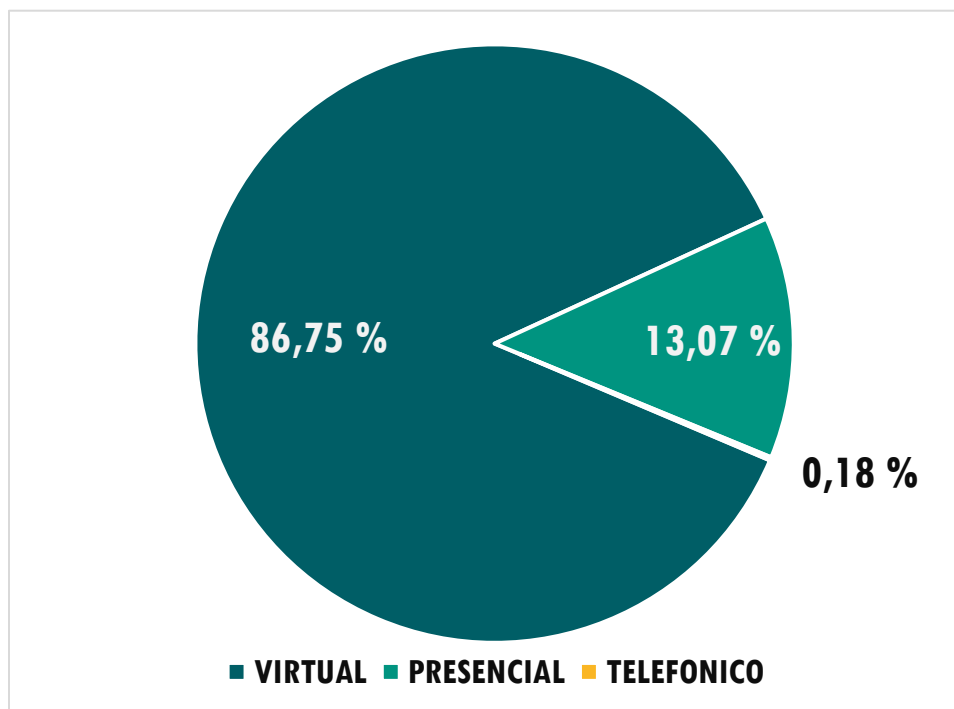
TIPOLOGÍA	JUNIO	PARTICIPACIÓN
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2.097	76,76 %
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	358	13,10 %
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	58	2,12 %
RECLAMO	53	1,94 %
SOLICITUD DE COPIA	53	1,94 %
QUEJA	44	1,61 %
SUGERENCIA	39	1,43 %
CONSULTA	23	0,84 %
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	4	0,15 %
FELICITACIÓN	3	0,11 %
TOTAL	2.732	100 %

Fuente: Bogotá Te Escucha

En comparación con mayo, aumentaron las Sugerencias (25,81 %) y para junio ingresó la tipología de Denuncias por Actos de Corrupción,

con 4 casos. En contraste, disminuyeron las tipologías de Reclamo (44,21 %) y Queja (43,59 %).

6. PETICIONES POR CANALES DE ATENCIÓN



Fuente: Bogotá Te Escucha

PETICIONES POR CANAL VIRTUAL		
MEDIO	CANTIDAD	%
EMAIL	2.107	88,90
WEB	262	11,05
REDES SOCIALES	1	0,04
TOTAL	2.370	100

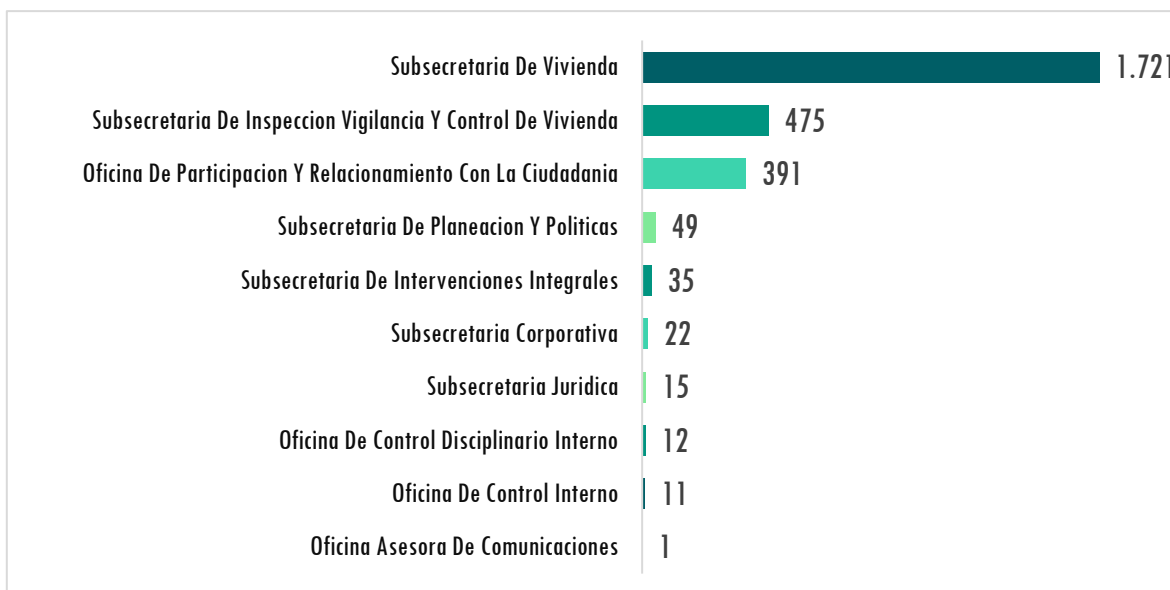
Durante junio se recibieron 2.732 peticiones, lo que representó una reducción del 18,89 % frente a mayo de 2026. El canal virtual concentró el 86,75 % de los casos registrados.

PETICIONES POR CANAL PRESENCIAL		
MEDIO	CANTIDAD	%
ESCRITO	296	82,91
PRESENCIAL	23	6,44
BUZÓN	38	10,64
TOTAL	357	100

PETICIONES POR CANAL TELEFÓNICO		
MEDIO	CANTIDAD	%
TELÉFONO	5	100
TOTAL	5	100

La Subsecretaría de Vivienda fue la dependencia con mayor recepción de solicitudes, representando el 62,99 % del total de peticiones registradas en junio. Del total de solicitudes recibidas por esta dependencia, el 80,53 % ingresó a través del canal EMAIL.

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 62,99 % del total. En comparación con el mes inmediatamente anterior, esta dependencia presentó una reducción del 12,43 % en las peticiones asignadas, y la tipología más frecuente correspondió al *Derecho de Petición de Interés Particular*, con una participación del 74,20 % (1.277) del total de casos recibidos. Por último, frente a mayo de 2026, este tipo de peticiones registró un incremento del 4,16 %.

8. SUBTEMAS MÁS FRECUENTES

SUBTEMAS	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
ACCESO A VIVIENDA	1.494	54,69 %
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	222	8,13 %
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	154	5,64 %
SUBSIDIO PARA MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	126	4,61 %
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	85	3,11 %
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA ENAJENACION DE INMUEBLES	60	2,20 %
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	43	1,57 %
ASEO	33	1,21 %
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	32	1,17 %
OTROS	483	17,68 %
TOTAL	2.732	100 %

Fuente: Bogotá Te Escucha

El subtema de Acceso a Vivienda presentó un incremento del 16,72 % en comparación con mayo de 2026. Dentro de este subtema, el asunto más recurrente fue “Reduce tu Cuota”, que concentró el 13,52 % (202) de los casos.

Se registraron 209 (7,65%) casos asociados a inconsistencias; de estos, el 35,89 % correspondió a constructoras, el 50,24 % a inmobiliarias, y el restante 13,87 % a otras inconformidades. Estos datos evidencian una reducción del 95,22 % en el número de inconsistencias en comparación con el periodo anterior (408).

9. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	42	26,09 %
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	39	24,22 %
ENTIDAD NACIONAL	19	11,80 %
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA EAAB - ESP	7	4,35 %
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	6	3,73 %
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC	6	3,73 %
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	5	3,11 %
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	5	3,11 %
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	4	2,48 %

SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	4	2,48 %
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	3	1,86 %
JARDIN BOTANICO DE BOGOTA JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	3	1,86 %
PERSONERIA DE BOGOTA D.C.	3	1,86 %
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	2	1,24 %
OTRAS ENTIDADES	13	8,07 %
TOTAL	161	100 %

Fuente: Bogotá Te Escucha

Los traslados representaron el 5,89 % de las peticiones recibidas en junio y, en comparación con mayo (371), se observa una reducción del 230,43 %. En el ítem “Otras Entidades” se agrupan un total de 11 entidades.

10. PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

DEPENDENCIA	CUMPLE 99,49 %		NO CUMPLE 0,51 %		PENDIENTE DE RESPUESTA ⁽¹⁾		TOTAL
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
Subsecretaria De Vivienda	1.002	63,70	3	37,50	716	62,21	1.721
Subsecretaria De Inspección Vigilancia Y Control De Vivienda	263	16,72	3	37,50	209	18,16	475
Oficina De Participación Y Relacionamiento Con La Ciudadanía	217	13,80	2	25,00	172	14,94	391
Subsecretaria De Planeación Y Políticas	42	2,67	0	0,00	7	0,61	49
Subsecretaria De Intervenciones Integrales	11	0,70	0	0,00	24	2,09	35
Subsecretaria Corporativa	17	1,08	0	0,00	5	0,43	22
Subsecretaria Jurídica	10	0,64	0	0,00	5	0,43	15
Oficina De Control Disciplinario Interno	7	0,45	0	0,00	5	0,43	12
Oficina De Control Interno	3	0,19	0	0,00	8	0,70	11
Oficina Asesora De Comunicaciones	1	0,06	0	0,00	0	0,00	1
TOTAL	1.573	100	8	100	1.151	100	2.732

Fuente: Bogotá Te Escucha

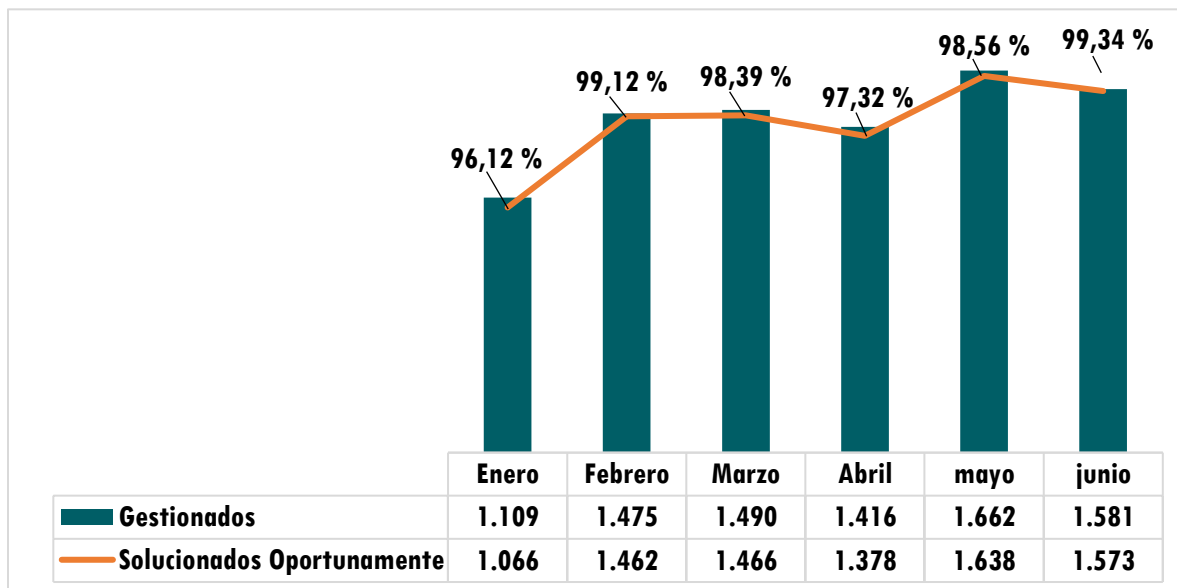
Se registra una reducción del 300 % en los casos de incumplimiento del principio de oportunidad en la respuesta a las peticiones, en comparación con el periodo anterior.

El principio de oportunidad presenta una tendencia ascendente, desde un inicio más bajo en enero, el indicador mejora progresivamente hasta alcanzar su punto máximo en junio.

La variación mensual es mínima (3,37 puntos porcentuales entre el valor más bajo y el más alto), lo que evidencia control y consistencia en los tiempos de respuesta.

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

11. CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD

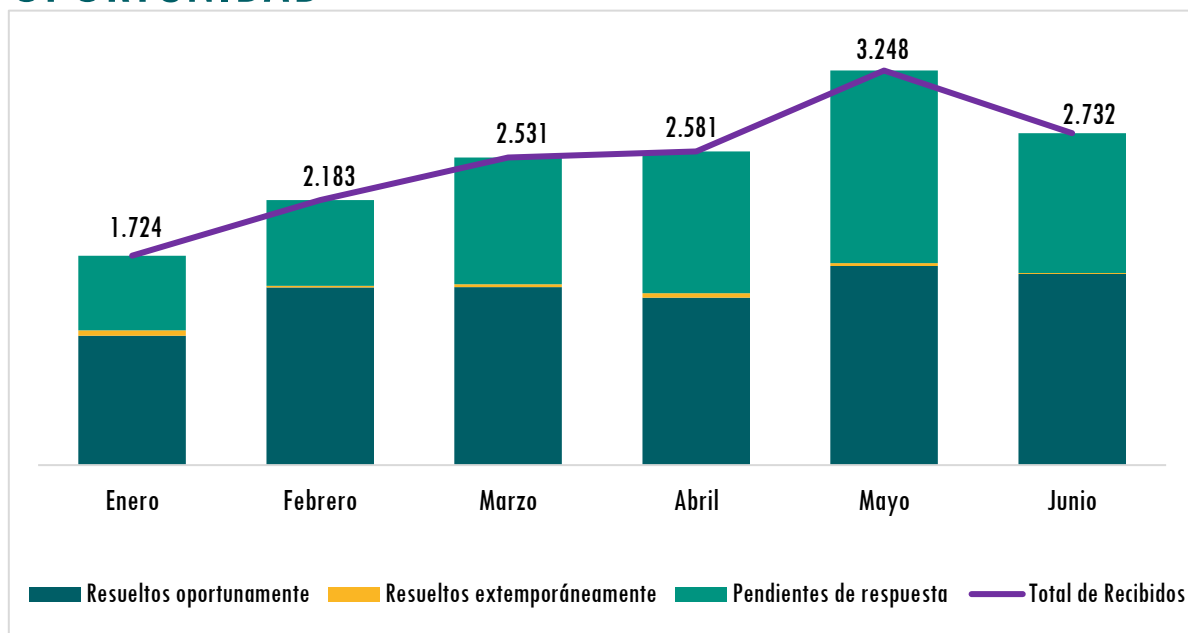


Fuente: Bogotá Te Escucha

En lo corrido de 2026 se han gestionado 8.733 peticiones, de las cuales el 98,28 % (8.583) han sido solucionadas de manera oportuna.

A la fecha de corte del presente informe, se registran 1.192 peticiones pendientes de respuesta, el 96,64 % (1.151 que están en términos y 1 que esta vencida) corresponden a junio y 3,36 % a mayo. Es importante señalar que 5 casos (80 % de mayo y 10 % de junio) 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
Mayo	1.638	24	98,56 %	1.586	3.248
Junio	1.573	8	99,49 %	1.151	2.732

Fuente: Bogotá Te Escucha

De las 8.733⁽²⁾ peticiones gestionadas en lo corrido de 2026, el 98,28 % cumplió con los términos establecidos por la ley. Esta cifra representa una mejora de 0,27 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 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

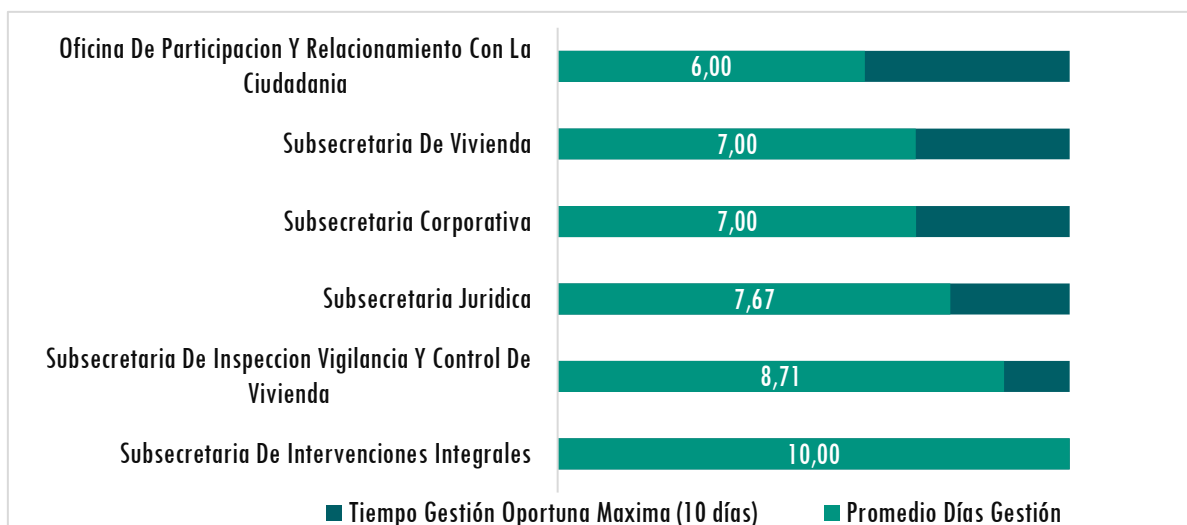
TIPOLOGÍA	CANTIDAD	DÍAS LEGALES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS	TASA PROMEDIO RESPUESTA POR DÍA
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1.119	15	8,70	128,61
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	289	10	6,91	41,84
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	39	15	7,03	5,55
RECLAMO	34	15	7,62	4,46
QUEJA	33	15	5,64	5,85
SOLICITUD DE COPIA	30	10	6,37	4,71
SUGERENCIA	21	15	9,19	2,28
CONSULTA	12	30	8,58	1,40
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	3	15	4,00	0,75
FELICITACION	1	15	9,00	0,11
TOTAL	1.581	14,1	8,2	192,80

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 junio la SDHT registró un tiempo promedio de respuesta de 8,20 días para 1.581 peticiones, frente a un máximo legal promedio de 14,1 días. Este resultado evidencia un alto nivel de oportunidad en la gestión, con una eficiencia del 171,95 % respecto del plazo normativo, es decir, respuestas emitidas con una anticipación significativa frente a lo exigido.

14. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN



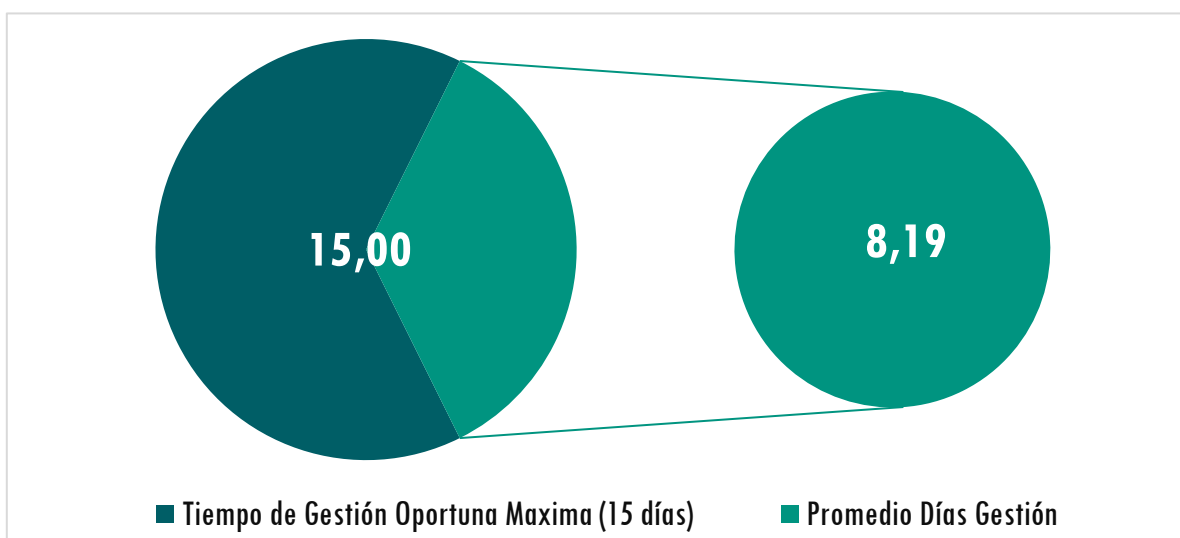
Fuente: Bogotá Te Escucha

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 358 solicitudes de acceso a la información recibidas, el 80,45 % (288) se resolvió oportunamente, el 0,28 % (1) de manera extemporánea; y para este análisis no se consideraron el 19,27 % (69) de las peticiones, ya que se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos legales; esta última cifra representa una reducción del 240,58 % frente a mayo (166 casos) de 2026.

Así mismo, la tasa de respuesta oportuna de las solicitudes de acceso a la información presentó un incremento de 9,77 puntos porcentuales en comparación con el mes anterior, cuando se ubicó en 70,68 %.

15. TIPOLOGÍA SUGERENCIAS



Fuente: Bogotá Te Escucha

Para este periodo de análisis, el 53,85 % (21) de las peticiones se atendieron de manera oportuna y el 46,15 % (18) permanecen pendientes de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.

La tasa promedio de respuesta se ubica en 8,19 días, frente a los 15 días máximos permitidos por la Ley 1755 de 2015. Lo anterior representa una eficiencia del 183,14 % respecto al plazo normativo.

Así mismo, el 92,31 % (36) de las sugerencias están asociadas “Acceso a Vivienda”. A su vez, la Subsecretaría de Vivienda concentra el 94,87 % (37) 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 junio 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.	%	
Subsecretaría De Vivienda	916	61,07	39	44,83	0	0,00	3	8,33	958
Subsecretaría De Inspección Vigilancia Y Control De Vivienda	383	25,53	26	29,89	0	0,00	30	83,33	439
Oficina De Participación Y Relacionamento Con La Ciudadanía	157	10,47	12	13,79	3	75,00	0	0,00	172
Subsecretaría De Intervenciones Integrales	22	1,47	4	4,60	0	0,00	1	2,78	27
Subsecretaría Corporativa	10	0,67	0	0,00	1	25,00	0	0,00	11
Subsecretaría Jurídica	5	0,33	1	1,15	0	0,00	2	5,56	8
Oficina De Control Interno	2	0,13	5	5,75	0	0,00	0	0,00	7
Subsecretaría De Planeación Y Políticas	3	0,20	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3
Despacho	2	0,13	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2
TOTAL	1.500	100	87	100	4	100	36	100	1.627

Fuente: Bogotá Te Escucha

Las cuatro (4) peticiones pendientes de respuesta, cuyos términos ya se encuentran vencidos, corresponden a mayo. Estas solicitudes han superado, en promedio, el 213,33 % el tiempo máximo establecido (60 días) para su atención. A la fecha de corte del presente informe, han transcurrido 128 días sin que se haya emitido respuesta.

18. CONCLUSIONES

El informe refleja una gestión institucional sólida en la atención de peticiones ciudadanas, con un alto nivel de cumplimiento en los tiempos de respuesta. La Secretaría Distrital del Hábitat ha logrado consolidar un proceso eficiente que garantiza transparencia y credibilidad frente a la ciudadanía, evidenciando un control consistente en el principio de oportunidad.

Se observa una concentración significativa de las solicitudes en temas de acceso a vivienda, lo que confirma la relevancia social de este asunto y la necesidad de fortalecer políticas públicas que atiendan de manera integral las demandas habitacionales. La reiteración de este subtema muestra un patrón estructural en las necesidades de la población.

El predominio del canal virtual como medio de recepción de peticiones evidencia la transformación digital en la relación con la ciudadanía. Este comportamiento sugiere que la entidad ha logrado posicionar herramientas tecnológicas como el correo electrónico y la plataforma “Bogotá Te Escucha” como canales principales de interacción, lo que facilita la trazabilidad y eficiencia en la gestión.

A pesar de los avances, el informe también revela retos importantes: la persistencia de peticiones pendientes dentro de los términos legales y la necesidad de reducir aún más los casos extemporáneos. Estos aspectos muestran que, aunque la tendencia es positiva, se requiere un esfuerzo continuo en la optimización de recursos y coordinación interdependencias para mantener la mejora sostenida.

Cifras y datos relevantes

- 1. Total, de peticiones junio 2026:** 2.732, con una reducción del 18,89 % frente a mayo.
- 2. Subtema más frecuente:** Acceso a vivienda con 1.494 casos (54,69 %), incremento del 16,72 % respecto al mes anterior.
- 3. Canal principal de recepción:** Virtual, con el 86,75 % de las peticiones; el correo electrónico representó el 88,9 % de este canal.
- 4. Tiempo promedio de respuesta:** 8,2 días frente a un máximo legal de 14,1 días, lo que refleja una eficiencia del 171,95 %.

5. Cumplimiento del principio de oportunidad: 99,49 % en junio, consolidando un total anual de 98,28 % de peticiones resueltas oportunamente.

19. RECOMENDACIONES

Gestión general

- Fortalecer la coordinación interdependencias para reducir rezagos y garantizar uniformidad en la atención.
- Implementar un sistema de retroalimentación ciudadana que permita evaluar la calidad percibida de las respuestas y ajustar procesos.

Temas recurrentes y traslados por no competencia

- Diseñar protocolos de orientación temprana para canalizar adecuadamente las solicitudes de vivienda y arrendamiento, evitando duplicidad de trámites.
- Formalizar convenios interinstitucionales que agilicen los traslados por no competencia, reduciendo tiempos de espera y mejorando la experiencia ciudadana.

Principio de oportunidad, tiempos y rezagos

- Consolidar alertas tempranas y tableros de control que permitan identificar peticiones próximas a vencer, asegurando respuestas oportunas.
- Reforzar la capacidad operativa en las dependencias con mayor volumen de solicitudes, para disminuir los casos extemporáneos y pendientes.

Acceso a la información

- Ampliar la capacitación en Ley 1712 de 2014 para garantizar respuestas claras y completas en menor tiempo.
- Optimizar la publicación proactiva de información en portales digitales, reduciendo la necesidad de solicitudes formales.

Seguimiento activo y análisis de gestión

- Implementar un sistema de indicadores dinámicos que permita evaluar tendencias mensuales y anticipar sobrecargas de gestión.
- Generar informes comparativos trimestrales que integren análisis cualitativo y cuantitativo, facilitando la toma de decisiones estratégicas.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Darryn Calderón Trujillo — Contratista OPRC	Roberto Carlos Narváez Cortés — Contratista OPRC	Luisa María Bernal Lozano — jefe OPRC
	Claudia Reyes — Contratista OPRC	