

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

MAYO 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	9
8. SUBTEMAS MÁS FRECUENTES	10
9. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	11
10. PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD	12
11. CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD	13
12. COMPARACIÓN TENDENCIA EN EL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD	14
13. TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA	15
14. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	16
15. TIPOLOGÍA SUGERENCIAS	17
16. PETICIONES VEEDURÍAS	18
17. GESTIÓN DE PETICIONES DE OTROS PERIODOS	19
18. CONCLUSIONES	20
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 mayo 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 quinto mes de 2026 evidencian la gestión de 4.457 peticiones, de las cuales 3.248 (72,87 %) ingresaron en mayo; 1.194 (26,79 %), en abril; y 15 (0,34 %), en marzo.

En el presente informe no se analizaron 1.590 (35,65 %) peticiones, las cuales se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos legales; de estas, el 0,31 % (5) corresponden a solicitudes radicadas en abril y el 99,69 %, a mayo.

2. OBJETIVO

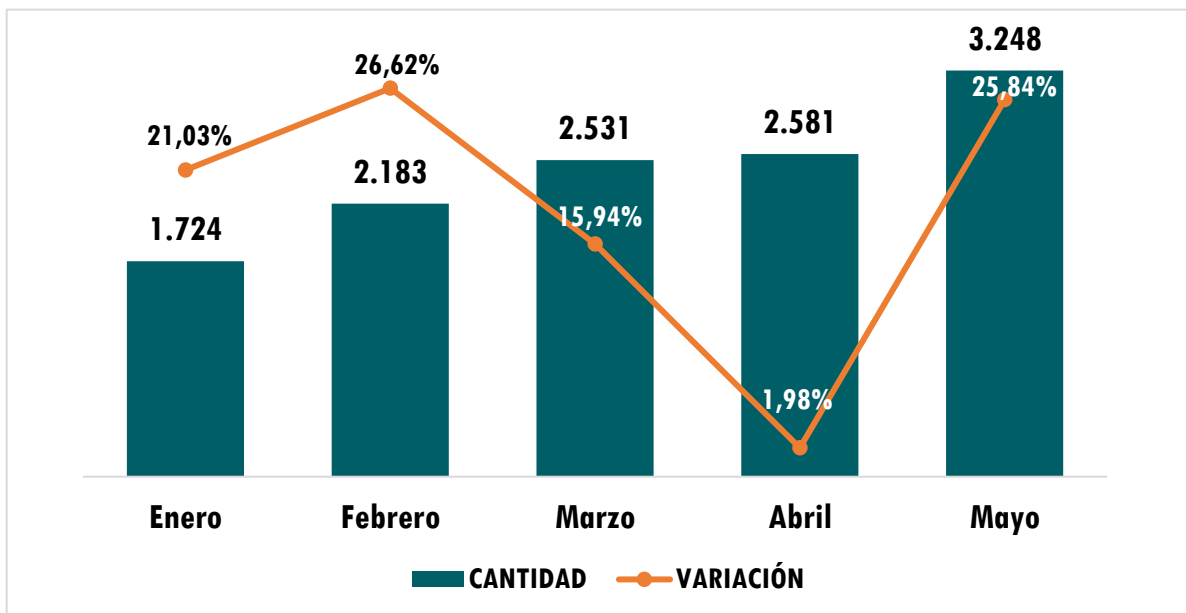
El presente informe tiene como propósito analizar y detallar los resultados del proceso de recepción, trámite y respuesta a las (PQRSDF) gestionadas durante mayo de 2026.

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 mayo del 2026.

4. COMPORTAMIENTO EN LA RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES



Fuente: Bogotá Te Escucha

De las 3.248 peticiones registradas a través de Bogotá Te Escucha en mayo, la Secretaría Distrital del Hábitat gestionó el 51,08 % (1.659). Se observa, además, un incremento del 25,84 % en la recepción de peticiones en comparación con abril de 2026. Comportamiento que se explica principalmente por la convocatoria del programa “Ahorro para Mi Casa”, realizada los días 19, 20 y 21 de mayo, la cual generó una alta demanda de solicitudes ciudadanas relacionadas con el acceso a vivienda.

La mayoría de las peticiones registradas se relacionan con los subtemas de acceso a vivienda (1.280) y actividades relacionadas con el arrendamiento de inmuebles (259). No obstante, ambos presentan un incremento frente a abril de 2026, del 42,22 % y del 28,22 %, respectivamente.

5. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES CIUDADANAS

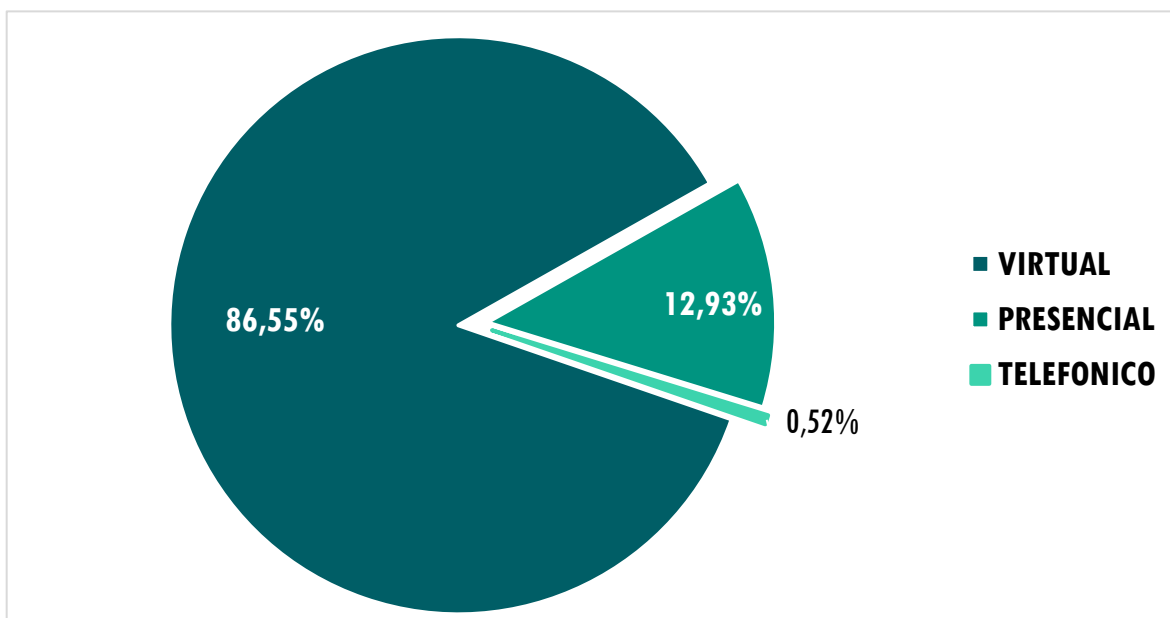
A partir de la clasificación por tipologías, se evidencia que los *Derecho de Petición de Interés Particular* continúan siendo la tipología más recurrente, con una participación del 70,20 % del total de peticiones.

TIPOLOGÍA	ABRIL	PARTICIPACIÓN
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2.280	70,20 %
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	590	18,17 %
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	96	2,96 %
RECLAMO	95	2,92 %
QUEJA	78	2,40 %
SOLICITUD DE COPIA	43	1,32 %
SUGERENCIA	31	0,95 %
CONSULTA	31	0,95 %
FELICITACIÓN	4	0,12 %
TOTAL	3.248	100 %

Fuente: Bogotá Te Escucha

En comparación con abril, se observa un incremento significativo de la tipología *Solicitud de Acceso a la Información* (145,83 %) y se presentó una reducción en las tipologías *Sugerencia* (69,90 %) y *Consulta* (29,55 %).

6. PETICIONES POR CANALES DE ATENCIÓN



Fuente: Bogotá Te Escucha

PETICIONES POR CANAL VIRTUAL		
MEDIO	CANTIDAD	%
EMAIL	2.512	89,36
WEB	299	10,64
TOTAL	2.811	100

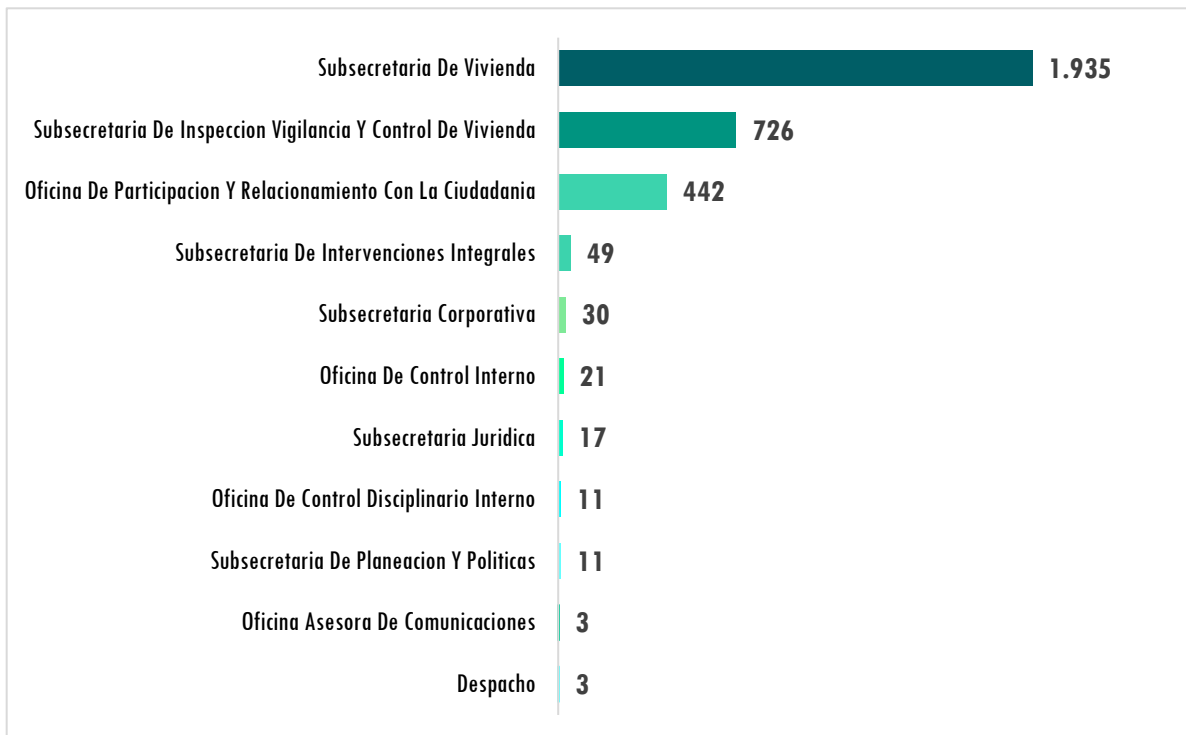
Durante mayo se recibieron 3.248 peticiones, lo que representó un incremento del 25,84 % frente a abril de 2026. El canal virtual concentró el 86,55 % de los casos registrados.

PETICIONES POR CANAL PRESENCIAL		
MEDIO	CANTIDAD	%
ESCRITO	371	88,33
PRESENCIAL	14	3,33
BUZÓN	35	8,33
TOTAL	420	100

La Subsecretaría de Vivienda, fue la dependencia con mayor recepción de solicitudes, representando un 59,57 % del total de peticiones en mayo, siendo el *EMAIL* el canal más utilizado, con un 87,91 %.

PETICIONES POR CANAL TELEFÓNICO		
MEDIO	CANTIDAD	%
TELÉFONO	17	100
TOTAL	17	100

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 59,58 % del total. Esta cifra representa una reducción de 0,63 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 63,34 % del total de solicitudes recibidas. Frente a abril de 2026, este tipo de peticiones registró un incremento del 12,27 %.

8. SUBTEMAS MÁS FRECUENTES

SUBTEMAS	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
ACCESO A VIVIENDA	1.280	39,41%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	259	7,97%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	194	5,97%
SUBSIDIO PARA MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	103	3,17%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA ENAJENACIÓN DE INMUEBLES	75	2,31%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	34	1,05%
CONSULTA POR LEGALIDAD DE INMOBILIARIAS CONSTRUCTORAS Y PROYECTOS DE VIVIENDA	33	1,02%
EXPEDIENTES E INVESTIGACIONES	28	0,86%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	23	0,71%
OTROS	1.219	37,53%
TOTAL	3.248	100 %

Fuente: Bogotá Te Escucha

El subtema de Acceso a Vivienda presentó un incremento del 42,22 % en comparación con abril de 2026. Dentro de este subtema, el asunto más recurrente fue “Reduce tu Cuota”, que concentró el 17,03 % (218) de los casos.

Se registraron 408 (12,56 %) casos asociados a inconsistencias; de estos, el 49,51 % correspondió a constructoras, el 39,46 % a inmobiliarias, y el restante 11,03 % a otras inconformidades. Estos

datos evidencian un incremento del 109,23 % en el número de inconsistencias en comparación con el periodo anterior (195).

9. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	107	28,84 %
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	31	8,36 %
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	28	7,55 %
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	25	6,74 %
ENTIDAD NACIONAL	20	5,39 %
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	18	4,85 %
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	13	3,50 %
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	13	3,50 %
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	12	3,23 %
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	11	2,96 %
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECDD	10	2,70 %
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	8	2,16 %
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	8	2,16 %
OTRAS ENTIDADES	67	18,06 %
TOTAL	371	100 %

Fuente: Bogotá Te Escucha

Los traslados representaron el 11,42 % de las peticiones recibidas en mayo y, en comparación con abril (374), se observa una reducción del 0,8 %. En el ítem “Otras Entidades” se agrupan un total de 23 entidades.

10. PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

DEPENDENCIA	CUMPLE 98,56 %		NO CUMPLE 1,44 %		PENDIENTE DE RESPUESTA ⁽¹⁾		TOTAL
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
Subsecretaría De Vivienda	1.000	61,05	6	25,00	929	58,58	1.935
Subsecretaría De Inspección Vigilancia Y Control De Vivienda	307	18,74	5	20,83	414	26,10	726
Oficina De Participación Y Relacionamiento Con La Ciudadanía	241	14,71	10	41,67	191	12,04	442
Subsecretaría De Intervenciones Integrales	25	1,53	2	8,33	22	1,39	49
Subsecretaría Corporativa	18	1,10	1	4,17	11	0,69	30
Oficina De Control Interno	11	0,67	0	0,00	10	0,63	21
Subsecretaría Jurídica	12	0,73	0	0,00	5	0,32	17
Oficina De Control Disciplinario Interno	11	0,67	0	0,00	0	0,00	11
Subsecretaría De Planeación Y Políticas	9	0,55	0	0,00	2	0,13	11
Despacho	1	0,06	0	0,00	2	0,13	3
Oficina Asesora De Comunicaciones	3	0,18	0	0,00	0	0,00	3
TOTAL	1.638	100	24	100	1.586	100	3.248

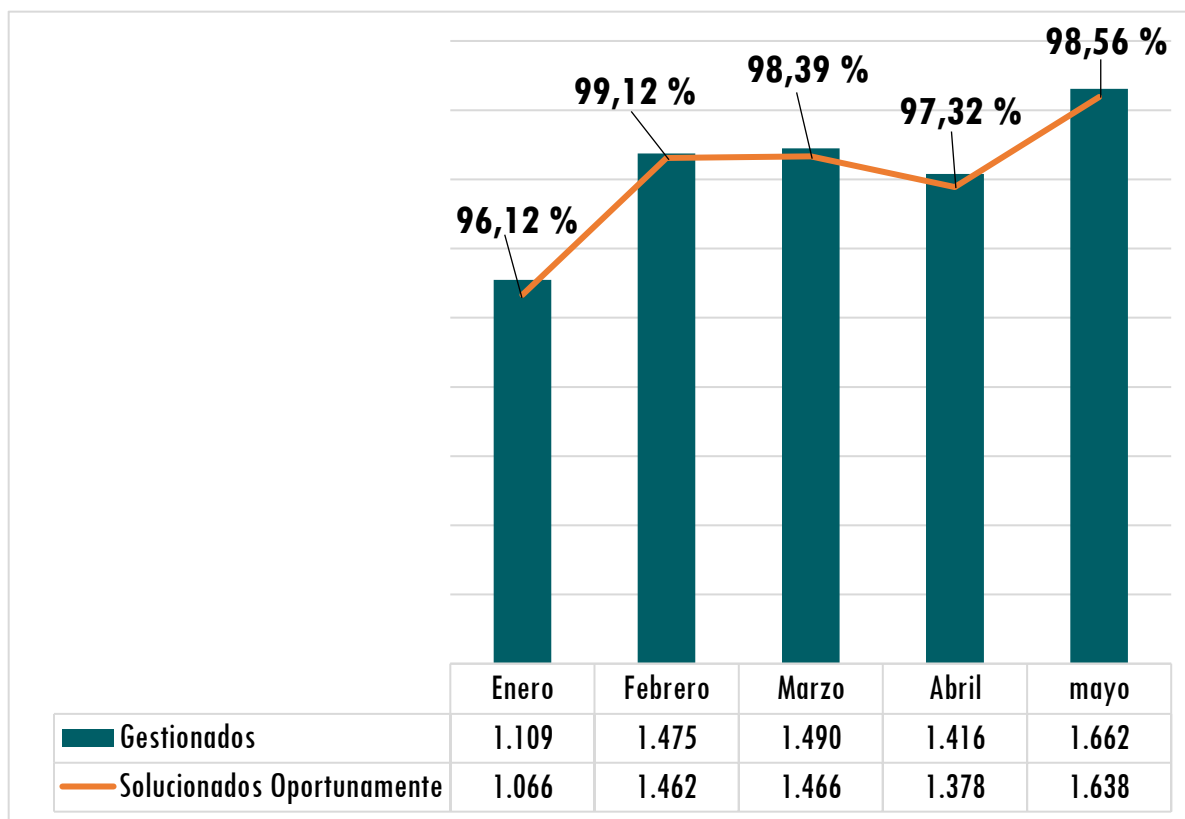
Fuente: Bogotá Te Escucha

El principio de oportunidad se ha cumplido en niveles cercanos al 100 %, lo que evidencia un sólido desempeño institucional. Importante señalar, que se mejoró 1,24 puntos porcentuales frente al periodo anterior.

Es importante señalar que se registra una reducción del 58,33 % en los casos de incumplimiento del principio de oportunidad en la respuesta a las peticiones, en comparación con el periodo anterior.

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

11. CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD

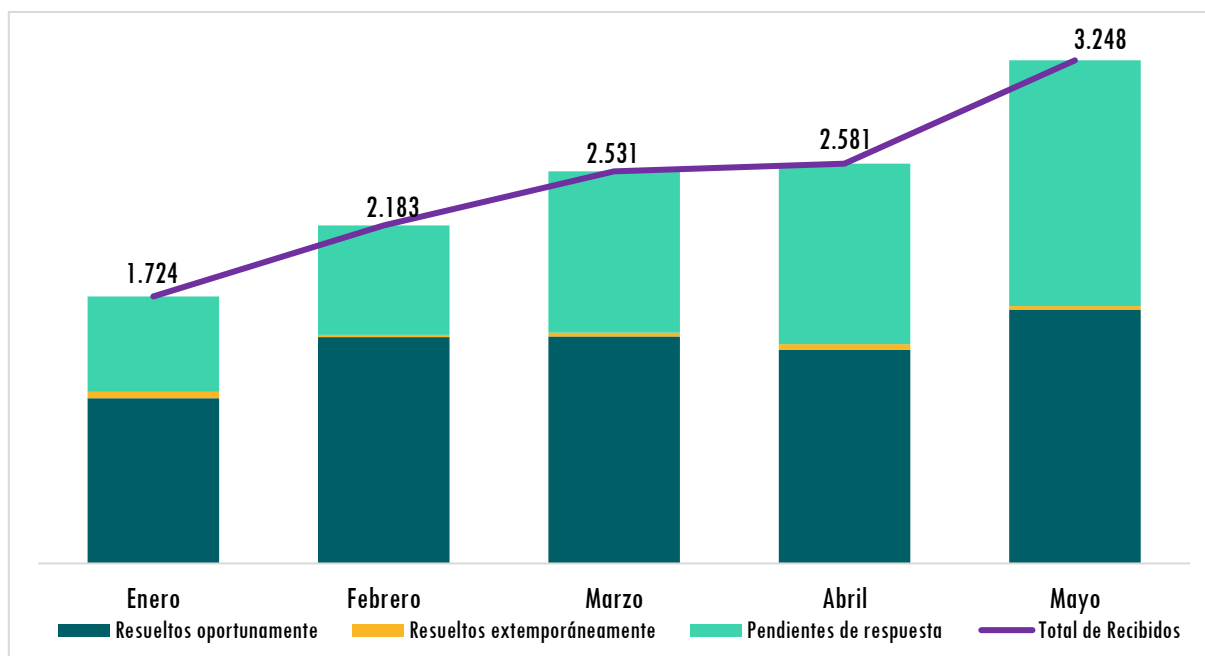


Fuente: Bogotá Te Escucha

En lo corrido de 2026 se han gestionado 7.152 peticiones, de las cuales el 98,01 % (7.010) han sido resueltas de manera oportuna.

A la fecha de corte del presente informe, se registran 1.590 peticiones pendientes de respuesta, el 99,69 % corresponden a mayo y 0,31 % a abril. Es importante señalar que 10 casos (20 % de marzo, 40 % de abril y 40 % de mayo) 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

Fuente: Bogotá Te Escucha

En tal sentido, de las 7.152⁽²⁾ peticiones gestionadas en lo corrido de 2026, el 98,01 % cumplió con los términos establecidos por la ley. Esta cifra representa una mejora de 0,16 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

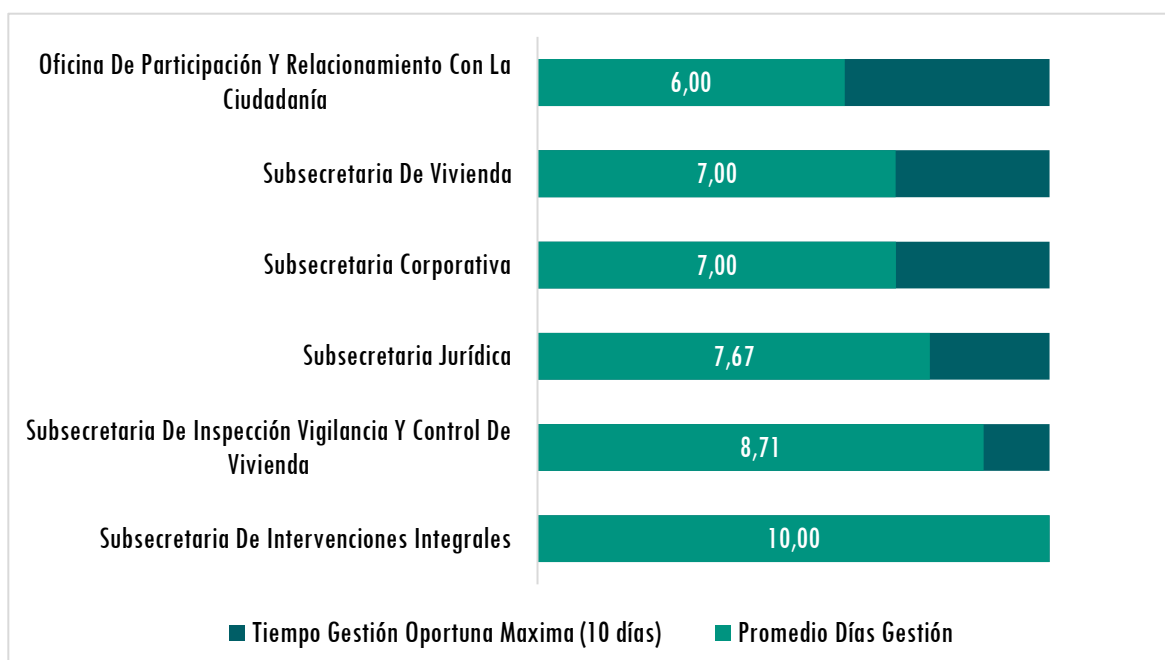
TIPOLOGÍA	CANTIDAD	DÍAS LEGALES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS	TASA PROMEDIO RESPUESTA POR DÍA
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1.005	15	8,20	122,53
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	424	10	7,06	60,07
RECLAMO	57	15	9,35	6,10
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	56	15	5,95	9,42
QUEJA	49	15	6,22	7,87
SOLICITUD DE COPIA	31	10	6,84	4,53
SUGERENCIA	29	15	9,31	3,11
CONSULTA	9	30	6,33	1,42
FELICITACIÓN	2	15	9,50	0,21
TOTAL	1.662	13,71	7,80	256,35

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 mayo la SDHT registró un tiempo promedio de respuesta de 7,80 días para 1.662 peticiones, frente a un máximo legal promedio de 13,71 días. Este resultado evidencia un alto nivel de oportunidad en la gestión, con una eficiencia del 256,35 % respecto del plazo normativo, es decir, respuestas emitidas con una anticipación significativa frente a lo exigido.

14. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

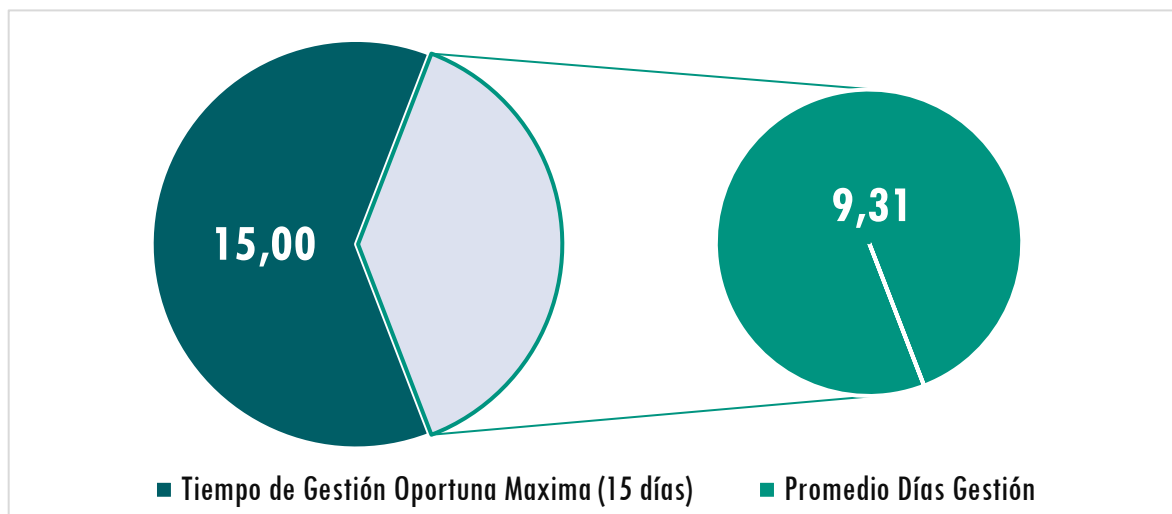


Fuente: Bogotá Te Escucha

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 590 solicitudes de acceso a la información recibidas, el 70,68 % (417) se resolvió oportunamente, el 1,02 % (6) de manera extemporánea, el 0,17 % (1) se encuentra vencida sin respuesta; y para este análisis no se consideraron 166 (28,14 %) peticiones, ya que se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos legales; esta cifra representa un incremento del 93,02 % frente a abril (86 casos) de 2026.

Así mismo, la tasa de respuesta oportuna presentó un incremento de 0,95 puntos porcentuales en comparación con el mes anterior, cuando se ubicó en 97,40 %.

15. TIPOLOGÍA SUGERENCIAS



Fuente: Bogotá Te Escucha

Para este periodo de análisis, el 90,32 % (28) de las peticiones se atendieron de manera oportuna, el 6,45 % (2) permanecen pendientes de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley; y el 3,23 % (1) se vencida sin respuesta.

La tasa promedio de respuesta se ubica en 9,31 días, frente a los 15 días máximos permitidos por la Ley 1755 de 2015. Lo anterior representa una eficiencia del 161,11 % respecto al plazo normativo.

Así mismo, el 48,39 % (15) de las sugerencias están asociadas “Acceso a Vivienda”. A su vez, la Subsecretaría de Vivienda concentra el 51,61 % (16) 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 mayo 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	722	68,70	17	11,56	0	0,00	5	100,00	744
Subsecretaria De Inspección Vigilancia Y Control De Vivienda	187	17,79	109	74,15	1	16,67	0	0,00	297
Oficina De Participación Y Relacionamento Con La Ciudadanía	89	8,47	12	8,16	4	66,67	0	0,00	105
Subsecretaria De Intervenciones Integrales	30	2,85	3	2,04	0	0,00	0	0,00	33
Subsecretaria Corporativa	11	1,05	1	0,68	0	0,00	0	0,00	12
Subsecretaria Jurídica	4	0,38	2	1,36	1	16,67	0	0,00	7
Oficina De Control Interno	5	0,48	0	0,00	0	0,00	0	0,00	5
Subsecretaria De Planeación Y Políticas	2	0,19	1	0,68	0	0,00	0	0,00	3
Oficina De Control Disciplinario Interno	0	0,00	2	1,36	0	0,00	0	0,00	2
Despacho	1	0,10	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1
TOTAL	1.051	100	147	100	6	100	5	100	1.209

Fuente: Bogotá Te Escucha

Las seis (6) peticiones pendientes de respuesta, cuyos términos ya se encuentran vencidos, 2 (33,33 %) corresponden a marzo y 4 (66,66 %) corresponden a abril. Estas solicitudes han superado, en promedio, el 160 % (128 días) del tiempo máximo establecido (80 días) para su atención. A la fecha de corte del presente informe, han transcurrido 208 días sin que se haya emitido respuesta.

18. CONCLUSIONES

Durante mayo se evidenció un crecimiento sostenido en la recepción de peticiones, lo que confirma una mayor demanda ciudadana hacia la Secretaría Distrital del Hábitat. Este comportamiento plantea la necesidad de fortalecer la capacidad institucional de respuesta y garantizar la atención oportuna en todos los canales.

La tipología más recurrente continúa siendo el Derecho de Petición de Interés Particular, mientras que las solicitudes de acceso a la información mostraron un aumento significativo, reflejando mayor exigencia ciudadana en materia de transparencia. En contraste, las sugerencias y consultas disminuyeron. El canal virtual se consolidó como el principal medio de interacción, confirmando la preferencia por la atención digital.

La Subsecretaría de Vivienda concentró la mayoría de las solicitudes, principalmente relacionadas con acceso a vivienda y arrendamiento de inmuebles. Se identificó un incremento relevante en inconsistencias asociadas a constructoras e inmobiliarias, lo que evidencia la necesidad de reforzar los mecanismos de control y seguimiento en este ámbito.

En términos de gestión, se mantiene un alto nivel de cumplimiento del principio de oportunidad y eficiencia en los tiempos de respuesta, lo que refleja un desempeño institucional sólido. Sin embargo, persisten retos en la atención de peticiones vencidas de periodos anteriores, que representan un riesgo para la confianza ciudadana y requieren acciones inmediatas de corrección.

Cifras y Datos Relevantes:

1. *Incremento sostenido en la recepción de peticiones:* El aumento del 25,84 % frente a abril confirma una tendencia creciente en la demanda ciudadana, lo que exige fortalecer la capacidad institucional de respuesta.
2. *Tipologías dominantes y cambios relevantes:* El Derecho de Petición de Interés Particular continúa siendo la tipología más recurrente (70,20 %). Se observa un crecimiento significativo en las Solicitudes de Acceso a la Información (145,83 %), mientras que las Sugerencias y Consultas disminuyeron.
3. *Consolidación del canal virtual:* El 86,55 % de las solicitudes se recibieron por medios digitales, principalmente correo electrónico. Esto ratifica la preferencia ciudadana por la atención

virtual y plantea la necesidad de seguir optimizando estos canales.

4. **Concentración temática en vivienda:** La Subsecretaría de Vivienda concentró el 59,58 % de las peticiones, con predominio del subtema Acceso a Vivienda (39,41 %). Se evidenció un incremento del 109,23 % en inconsistencias relacionadas con constructoras e inmobiliarias, lo que requiere acciones de control y seguimiento.
5. **Traslados por no competencia:** Se remitieron 371 casos (11,42 %), principalmente a la Secretaría de Gobierno (28,84 %). Aunque se redujo levemente frente a abril, este volumen refleja la necesidad de fortalecer la orientación inicial de las solicitudes.
6. **Cumplimiento del principio de oportunidad:** El 98,56 % de las peticiones fueron atendidas dentro de los plazos legales, mejorando respecto al mes anterior y reduciendo los incumplimientos en 58,33 %. Este indicador evidencia un desempeño institucional sólido.
7. **Eficiencia en tiempos de respuesta:** El promedio de 7,80 días frente a un máximo legal de 13,71 días demuestra respuestas anticipadas y una eficiencia del 256,35 %. Las solicitudes de

acceso a la información y sugerencias también mostraron mejoras en oportunidad y tiempos.

8. *Gestión de periodos anteriores*: Se atendieron 1.209 casos, aunque persisten 6 solicitudes vencidas sin respuesta (marzo y abril), que superan en promedio el 160 % del tiempo máximo legal. Este hallazgo constituye un riesgo institucional que debe ser corregido con prioridad.

19. RECOMENDACIONES

Gestión general

- Fortalecer la capacidad operativa mediante la redistribución de cargas y el uso de herramientas digitales que permitan atender el crecimiento sostenido en la recepción de peticiones.
- Implementar tableros de control en tiempo real para monitorear volúmenes, tiempos de respuesta y alertas tempranas de rezagos.

Temas recurrentes y traslados por no competencia

- Diseñar guías de orientación inicial al ciudadano que reduzcan traslados innecesarios y mejoren la clasificación de las solicitudes desde el primer contacto.

- Formalizar convenios interinstitucionales de respuesta rápida, con tiempos pactados entre entidades receptoras de traslados para evitar duplicidad y retrasos.

Principio de oportunidad, tiempos y rezagos

- Consolidar un protocolo de depuración de rezagos, con responsables definidos y plazos estrictos para resolver peticiones vencidas.
- Aplicar análisis de causa raíz en cada caso extemporáneo, generando planes de mejora específicos para evitar reincidencias.

Acceso a la información

- Estandarizar formatos de respuesta claros y accesibles, garantizando lenguaje incluyente y comprensible para la ciudadanía.
- Fortalecer la trazabilidad de las solicitudes de información, con registros que permitan verificar oportunidad, calidad y consistencia en las respuestas.

Seguimiento activo y análisis de gestión

- Conformar un comité mensual de seguimiento, que evalúe 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 de gestión documental.
- Unificar protocolos de atención entre dependencias, asegurando consistencia en plazos y calidad de respuesta.

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