

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

1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2026

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	4
3. METODOLOGÍA	4
4. COMPORTAMIENTO EN LA RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES	4
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	12
11. CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD	13
12. COMPARACIÓN TENDENCIA EN EL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD	15
13. TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA	16
14. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	17
15. TIPOLOGÍA SUGERENCIAS	18
16. PETICIONES VEEDURÍAS	19
17. CONCLUSIONES	19
Cifras y datos relevantes	21
18. RECOMENDACIONES	22

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 el primer semestre de 2026.

La información presentada se fundamenta en la gestión adelantada por las diferentes dependencias de la Secretaría. A partir de esta, se identifican las tipologías, los canales de atención, los asuntos reiterados y el comportamiento del 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.

Durante el primer semestre de 2026, la Secretaría Distrital del Hábitat recibió un total de 14.999 peticiones.

Para efectos del presente informe no se analizaron 1.053 (7,02 %) peticiones, debido a que, al cierre del periodo evaluado, se encontraban dentro de los términos legales. De estas solicitudes, el 3,13 % (33) correspondía a mayo y el 96,87 % (1.020) 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 el primer semestre 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.

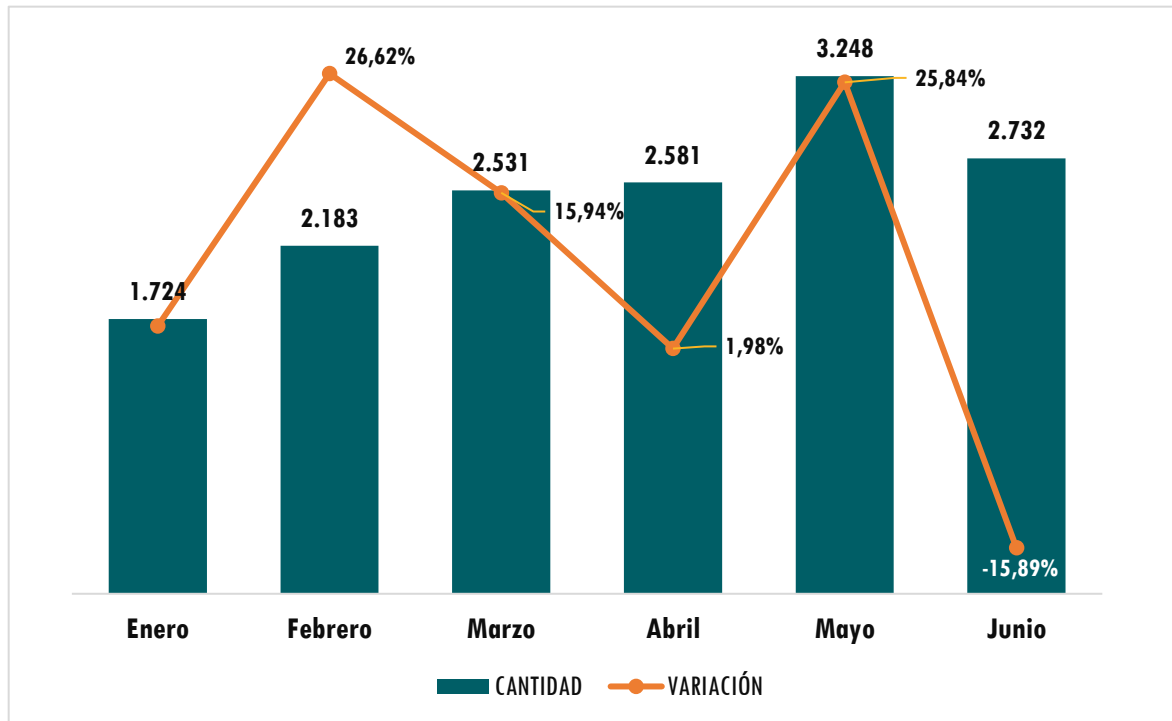
3. METODOLOGÍA

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

4. COMPORTAMIENTO EN LA RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES

De las 14.999 peticiones registradas en el primer semestre a través de Bogotá Te Escucha, la entidad gestionó el 92,98 % (13.946) de

estas. Se observa un aumento constante en la recepción de peticiones, con un incremento progresivo en el primer trimestre. Y en junio se presenta una reducción en la recepción de peticiones, aunque el volumen es superior al promedio de los meses anteriores.



Fuente: Bogotá Te Escucha

Los cinco (5) subtemas más reiterativos fueron *Acceso a Vivienda* con el 54,38 %, *Actividades Relacionadas Con El Arrendamiento De Inmuebles* con el 10,17 %, *Traslado A Entidades Distritales* con el 7,11 %, *Actividades Relacionadas Con La Enajenación De Inmuebles* con el 6,39% y *Subsidio Para Mejoramiento De Vivienda* con el 4,43%.

5. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES CIUDADANAS

Los *Derecho De Petición De Interés Particular*, muestra un crecimiento sostenido desde enero hasta mayo, con un ligero descenso en junio; y las demás tipologías presentan comportamientos fluctuantes, algunas suben y bajan durante el periodo analizado.

TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES CIUDADANAS		
TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10.168	67,79 %
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2.970	19,80 %
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	481	3,21 %
RECLAMO	353	2,35 %
QUEJA	331	2,21 %
SOLICITUD DE COPIA	239	1,59 %
CONSULTA	235	1,57 %
SUGERENCIA	190	1,27 %
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	16	0,11 %
FELICITACION	16	0,11 %
TOTAL	14.999	100 %

Fuente: Bogotá Te Escucha

Este comportamiento de los *Derechos De Petición De Interés Particular*, refleja una tendencia creciente en la demanda ciudadana individual, consolidándose como la tipología más significativa y estable en el semestre.

6. PETICIONES POR CANALES DE ATENCIÓN

Se observa un dominio del Canal Virtual el cual representa más del 87 % del total de peticiones (13.095). Su comportamiento es de crecimiento sostenido hasta mayo, con un ligero descenso en junio, pero siempre muy superior a los demás canales. En cuanto al Canal Presencial, aunque secundario, evidencia un aumento paulatino; y el Canal Telefónico prácticamente no tiene impacto en la recepción de peticiones.

PETICIONES POR CANALES DE ATENCIÓN			
CANAL	MEDIO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
VIRTUAL (87,31 %)	E-MAIL	11.452	76,35 %
	WEB	1.642	10,95 %
	REDES SOCIALES	1	0,01 %
PRESENCIAL (12,32 %)	ESCRITO	1.510	10,07 %
	PRESENCIAL	203	1,35 %
	BUZON	135	0,90 %
TELEFONICO (80,37 %)	TELEFONO	56	0,37 %
TOTAL		14.999	100 %

Fuente: Bogotá Te Escucha

En términos institucionales, las anteriores cifras indican que se debe fortalecer la atención virtual, manteniendo la capacidad de respuesta presencial en picos específicos de recepción.

7. PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Los resultados de la recepción del primer semestre de 2026, demuestran que la *Subsecretaría De Vivienda* concentra la mayoría de las peticiones (casi 6 de cada 10). Su comportamiento es regular y dominante, lo que indica que mantiene un flujo constante y estable en la recepción de solicitudes.

PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Subsecretaria De Vivienda	8.785	58,57 %
Subsecretaria De Inspección Vigilancia Y Control De Vivienda	3.307	22,05 %
Oficina De Participación Y Relacionamiento Con La Ciudadanía	1.973	13,15 %
Subsecretaria De Intervenciones Integrales	261	1,74 %
Subsecretaria Corporativa	243	1,62 %
Oficina De Control Interno	116	0,77 %
Subsecretaria Jurídica	112	0,75 %
Subsecretaria De Planeación Y Políticas	101	0,67 %
Oficina De Control Disciplinario Interno	75	0,50 %
Oficina Asesora De Comunicaciones	13	0,09 %
Despacho	11	0,07 %

PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Oficina Asesora De Planeación	1	0,01 %
Oficina De Tecnología Y Transformación Digital	1	0,01 %
TOTAL	14.999	100 %

Fuente: Bogotá Te Escucha

En cuanto a la *Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda* también muestra un volumen importante, aunque con menor peso relativo; y, por último, la Oficina de Participación y Relacionamento con la Ciudadanía ocupa el tercer lugar, reflejando una participación significativa, pero más variable en lo corrido del 2026.

8. SUBTEMAS MÁS FRECUENTES

El subtema "Acceso a Vivienda" representó el 54 % del total de peticiones recibidas durante el primer semestre de 2026. Se observa un incremento gradual entre enero y mayo, seguido de un ligero descenso en junio.

SUBTEMAS MÁS FRECUENTES		
SUBTEMAS	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
ACCESO A VIVIENDA	8.156	54,38 %
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	1.525	10,17 %
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1.067	7,11 %

SUBTEMAS MÁS FRECUENTES		
SUBTEMAS	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA ENAJENACION DE INMUEBLES	959	6,39 %
SUBSIDIO PARA MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	665	4,43 %
CONSULTA POR LEGALIDAD DE INMOBILIARIAS CONSTRUCTORAS Y PROYECTOS DE VIVIENDA	322	2,15 %
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	201	1,34 %
EXPEDIENTES E INVESTIGACIONES	188	1,25 %
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	185	1,23 %
OTROS SUBTEMAS	1.731	11,54 %
TOTAL	14.999	100 %

Fuente: Bogotá Te Escucha

Este resultado confirma que la ciudadanía mantiene una demanda prioritaria y sostenida en torno al acceso habitacional, lo que debe orientar la gestión institucional hacia políticas de cobertura y acompañamiento en este ámbito.

9. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

La Secretaría de Gobierno concentra la mayoría de los traslados y marca la tendencia general. Su comportamiento es regular y sostenido, con cifras altas cada mes, aunque con una caída en junio; lo que representa el flujo más estable y constante de traslados.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA		
SUBTEMAS	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	506	29,57 %
ENTIDAD NACIONAL	171	9,99 %
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	133	7,77 %
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	118	6,90 %
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	107	6,25 %
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	60	3,51 %
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	58	3,39 %
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	56	3,27 %
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	44	2,57 %
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	35	2,05 %
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	31	1,81 %
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	29	1,69 %
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	27	1,58 %
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	27	1,58 %
OTRAS ENTIDADES	309	18,06 %
TOTAL	1.711	100 %

Fuente: Bogotá Te Escucha

Los asuntos más reiterativos de los traslados a la Secretaría de Gobierno, están relacionados con la información contenida en las Base de Datos debe ser precisa, actualizada y estandarizada, ya que se evidencia que algunas entidades no han respondido oportunamente a peticiones y se requiere garantizar el avance y trazabilidad de su petición.

10. PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

El principio de oportunidad mostró un crecimiento progresivo desde enero hasta alcanzar su máximo en junio, consolidándose como el patrón dominante del semestre. Aunque se presentaron gestiones extemporáneas con retrasos en marzo y abril, estas fueron controladas hacia junio.

PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD							
DEPENDENCIA	CUMPLE 95,33 %		NO CUMPLE 4,67 %		PENDIENTE DE RESPUESTA ⁽¹⁾		TOTAL
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
Subsecretaría De Vivienda	8.036	60,44	109	16,74	640	60,78	8.785
Subsecretaría De Inspección Vigilancia Y Control De Vivienda	2.681	20,17	397	60,98	229	21,75	3.307
Oficina De Participación Y Relacionamento Con La Ciudadanía	1.784	13,42	61	9,37	128	12,16	1.973
Subsecretaría De Intervenciones Integrales	205	1,54	32	4,92	24	2,28	261
Subsecretaría Corporativa	232	1,75	6	0,92	5	0,47	243

PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD							
DEPENDENCIA	CUMPLE 95,33 %		NO CUMPLE 4,67 %		PENDIENTE DE RESPUESTA ⁽¹⁾		TOTAL
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
Oficina De Control Interno	96	0,72	12	1,84	8	0,76	116
Subsecretaría Jurídica	88	0,66	17	2,61	7	0,66	112
Subsecretaría De Planeación Y Políticas	92	0,69	2	0,31	7	0,66	101
Oficina De Control Disciplinario Interno	57	0,43	13	2,00	5	0,47	75
Oficina Asesora De Comunicaciones	11	0,08	2	0,31	0	0,00	13
Despacho	11	0,08	0	0,00	0	0,00	11
Oficina Asesora De Planeación	1	0,01	0	0,00	0	0,00	1
Oficina De Tecnología Y Transformación Digital	1	0,01	0	0,00	0	0,00	1
TOTAL	13.295	100	651	100	1.053	100	14.999

Fuente: Bogotá Te Escucha

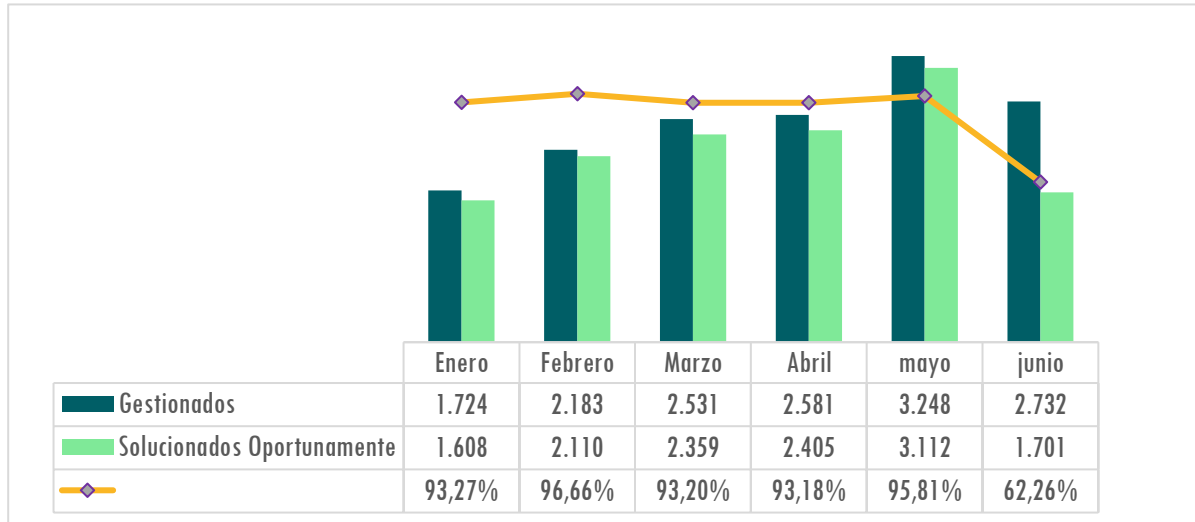
Los resultados reflejan una tendencia ascendente y regularidad en la gestión oportuna, con mención breve y concreta de los retrasos extemporáneos.

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

11. CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD

Durante el primer semestre de 2026 se han gestionado 13.946 peticiones, de las cuales el 95,33 % (13.295) han sido solucionadas de manera oportuna.

Para efectos del presente análisis, no se incluyeron las peticiones que, al cierre del período evaluado, se encontraban pendientes de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.



Fuente: Bogotá Te Escucha

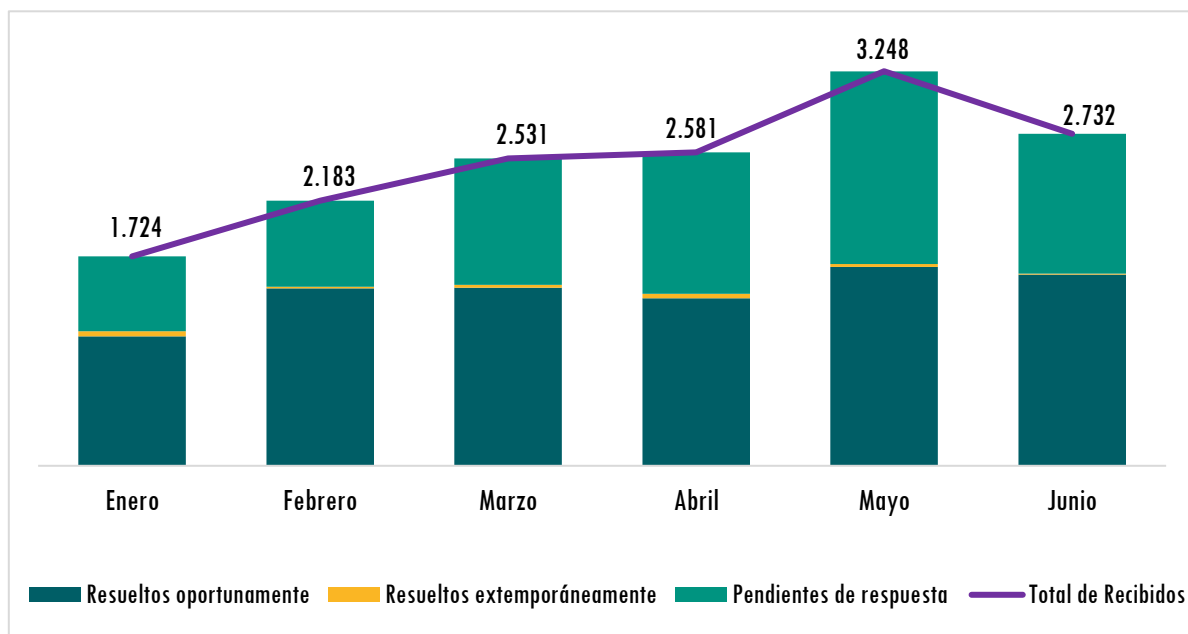
Consolidado por Mes	Resueltos oportunamente	Resueltos extemporáneamente	Porcentaje Cumplimiento	Pendientes de respuesta	Total, de Recibidos
Enero	1.608	116	93,27%	0	1.724
Febrero	2.110	73	96,66%	0	2.183
Marzo	2.359	172	93,20%	0	2.531
Abril	2.405	176	93,18%	0	2.581
Mayo	3.112	103	96,80%	33	3.248
Junio	1.701	11	99,36%	1.020	2.732
TOTAL	13.295	651		1.053	14.999

Fuente: Bogotá Te Escucha

A la fecha de corte del presente informe, se registran 1.053 peticiones pendientes de respuesta, de las cuales el 96,87 % (1.020) corresponden a junio y el 3,13 % (33) a mayo de la actual vigencia.

12. COMPARACIÓN TENDENCIA EN EL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

De enero a mayo las peticiones recibidas muestran una tendencia ascendente, con una disminución del 15,90 % en junio. En cuanto a las resueltas oportunamente, estas consolidan un comportamiento regular y mayoritario, siendo el patrón dominante en la gestión. Sin embargo, las peticiones resueltas extemporáneamente reflejan un comportamiento irregular, con retrasos concentrados en marzo y abril, pero controlados hacia junio.



Fuente: Bogotá Te Escucha

13. TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA

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 el primer semestre de 2026 la Entidad registró un tiempo promedio de respuesta de 8,63 días para 13.946 peticiones, frente a un máximo legal promedio de 15,5 días. Este resultado evidencia un alto nivel de oportunidad en la gestión, con una eficiencia del 179,6 % respecto del plazo normativo, lo que significa que las respuestas se dieron en un tiempo casi el doble de rápido respecto al plazo promedio máximo permitido.

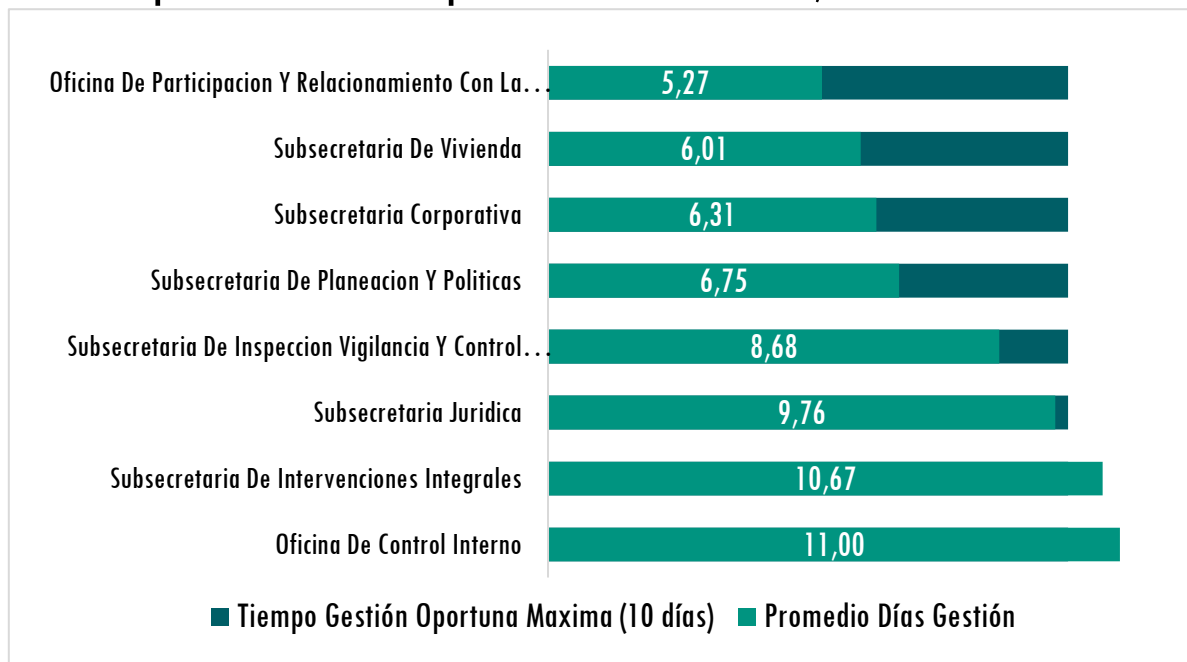
TIPOLOGÍA	CANTIDAD	DÍAS LEGALES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS
CONSULTA	218	30	13,85
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	15	15	6,33
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	461	15	7,33
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	9.285	15	9,10
FELICITACION	14	15	8,79
QUEJA	321	15	7,77
RECLAMO	337	15	9,17
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2.907	10	6,31
SOLICITUD DE COPIA	216	10	7,73
SUGERENCIA	172	15	9,87
TOTAL	13.946	15,50	8,69

Fuente: Bogotá Te Escucha

14. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 2.970 solicitudes de acceso a la información recibidas, el 94,38 % (2.803) se resolvió oportunamente, el 3,50 % (104) de manera extemporánea; y para este análisis no se consideraron el 2,12 % (63) de las peticiones, ya que se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos legales.

La tasa promedio de respuesta se único en 8,06 días de los 10

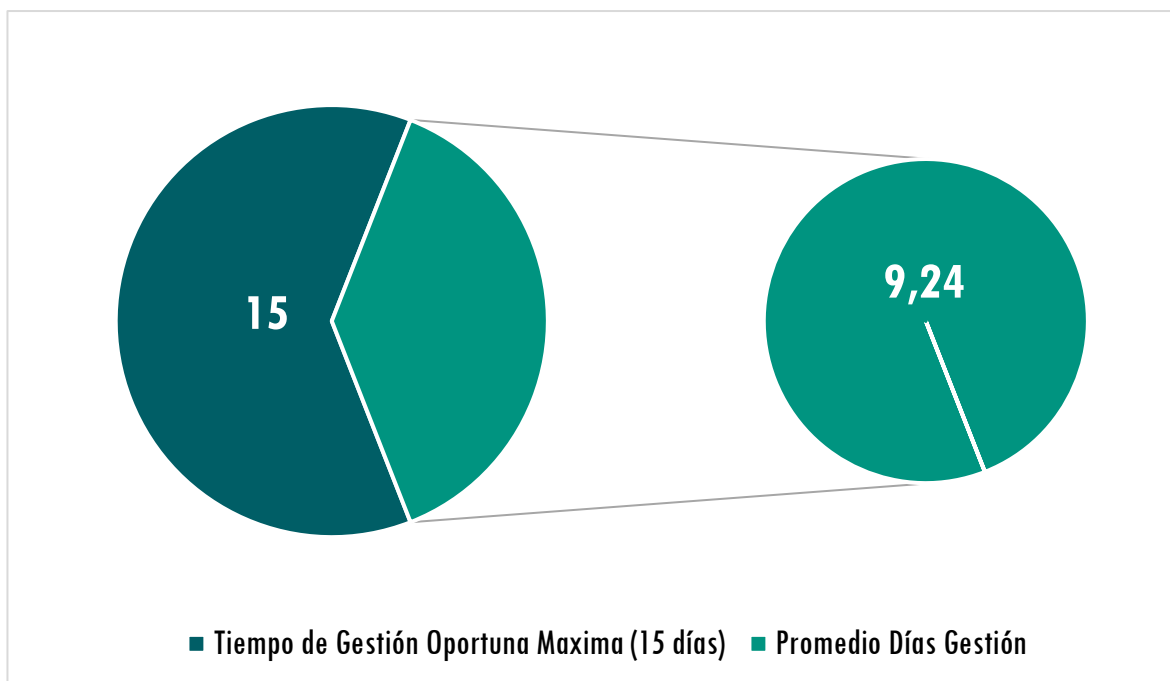


Fuente: Bogotá Te Escucha

15. TIPOLOGÍA SUGERENCIAS

El 88,95 % (169) de las sugerencias se atendieron de manera oportuna, el 1,58 % (3) se solucionaron de manera extemporánea y el 9,47 % permanecen pendientes de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.

La tasa promedio de respuesta se ubica en 9,24 días, frente a los 15 días máximos permitidos por la Ley 1755 de 2015. Lo anterior representa una eficiencia del 162,34 % respecto al plazo normativo.



Fuente: Bogotá Te Escucha

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. CONCLUSIONES

Durante el primer semestre de 2026, la Secretaría Distrital del Hábitat recibió 14.999 peticiones ciudadanas, de las cuales se gestionó oportunamente el 92,98 % (13.946). El análisis evidencia un sistema consolidado de recepción y trámite, con predominio del canal virtual y una marcada concentración temática en el acceso a vivienda.

La Entidad mantiene un nivel alto de cumplimiento en la atención de PQRSDF, con tiempos de respuesta inferiores al máximo legal. El canal virtual representa más del 87 % de las solicitudes,

confirmando la digitalización como el principal medio de interacción. La Subsecretaría de Vivienda concentra casi el 60 % de las peticiones, reflejando la centralidad del acceso habitacional en la agenda ciudadana.

El acceso a vivienda es el subtema dominante (54 %), seguido por arrendamiento y enajenación de inmuebles. Los traslados por no competencia sumaron 1.711 casos, siendo la Secretaría de Gobierno la principal receptora (29,57 %). Esto evidencia la necesidad de mejorar filtros iniciales y fortalecer la coordinación interinstitucional.

El 95,33 % de las peticiones fueron resueltas oportunamente, con rezagos concentrados en marzo y abril, controlados hacia junio. El tiempo promedio de respuesta fue de 8,63 días, frente a un máximo legal de 15,5 días, lo que refleja eficiencia superior al estándar normativo.

Se recibieron 2.970 solicitudes de acceso a la información, de las cuales el 94,38 % fueron atendidas oportunamente. El tiempo promedio de respuesta fue de 8,06 días, dentro del plazo legal de 10 días, consolidando el cumplimiento de la Ley de Transparencia.

El informe evidencia un sistema robusto de recepción y análisis, aunque requiere mayor integración de indicadores cualitativos (satisfacción ciudadana, lenguaje claro). La tendencia ascendente en la recepción de peticiones hasta mayo confirma la confianza ciudadana en los canales institucionales, con una reducción del 15,9 % en junio.

Cifras y datos relevantes

- 13.946 peticiones gestionadas, 58,57 % en la Subsecretaría de Vivienda.
- 8.156 peticiones sobre acceso a vivienda
- 506 traslados a Secretaría de Gobierno.
- 651 peticiones extemporáneas; 1.053 pendientes (96,87 % en junio).
- 2.803 solicitudes resueltas oportunamente; 104 extemporáneas.
- Eficiencia global superior al 160 % respecto de plazos normativos en varias tipologías.

18. RECOMENDACIONES

Gestión general

- Fortalecer la capacidad de respuesta en la Subsecretaría de Vivienda mediante recursos adicionales.
- Mantener un monitoreo de cargas operativas para redistribuir recursos en dependencias críticas.

Temas recurrentes y traslados por no competencia

- Implementar filtros iniciales más robustos para reducir traslados innecesarios.
- Establecer mesas técnicas con entidades receptoras frecuentes (Gobierno, UAESP, Ambiente).

Principio de oportunidad, tiempos y rezagos

- Implementar alertas tempranas para dependencias con mayores rezagos (Inspección y Vivienda).
- Consolidar un tablero de control mensual con indicadores de oportunidad.

Acceso a la información

- Fortalecer la capacitación en Ley 1712 de 2014 para uniformar tiempos de respuesta.

- Implementar un sistema de trazabilidad específico para solicitudes de información.

Seguimiento activo y análisis de gestión

- Incorporar indicadores de satisfacción ciudadana en el análisis de gestión.
- Diseñar un sistema predictivo de demanda para anticipar picos mensuales.

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