

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

JULIO 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	5
6. PETICIONES POR CANALES DE ATENCIÓN	6
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	13
12. COMPARACIÓN TENDENCIA EN EL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD	14
13. TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA	15
14. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	17
15. TIPOLOGÍA SUGERENCIAS	18
16. PETICIONES VEEDURÍAS	18
17. GESTIÓN DE PETICIONES DE OTROS PERIODOS	19
18. CONCLUSIONES	21
19. 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 julio 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 séptimo mes de 2026 evidencian la recepción y/o gestión de 3.689 peticiones, de las cuales 2.474 (67,06 %) ingresaron en julio; 1.175 (31,85 %) en junio y 40 (1,08 %), en mayo.

En el presente informe no se analizaron 975 (26,43 %) peticiones, las cuales se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos legales; de estas, el 1,64 % (16) corresponden a solicitudes radicadas en junio y el 98,36 % (959) a julio.

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 julio de 2026.

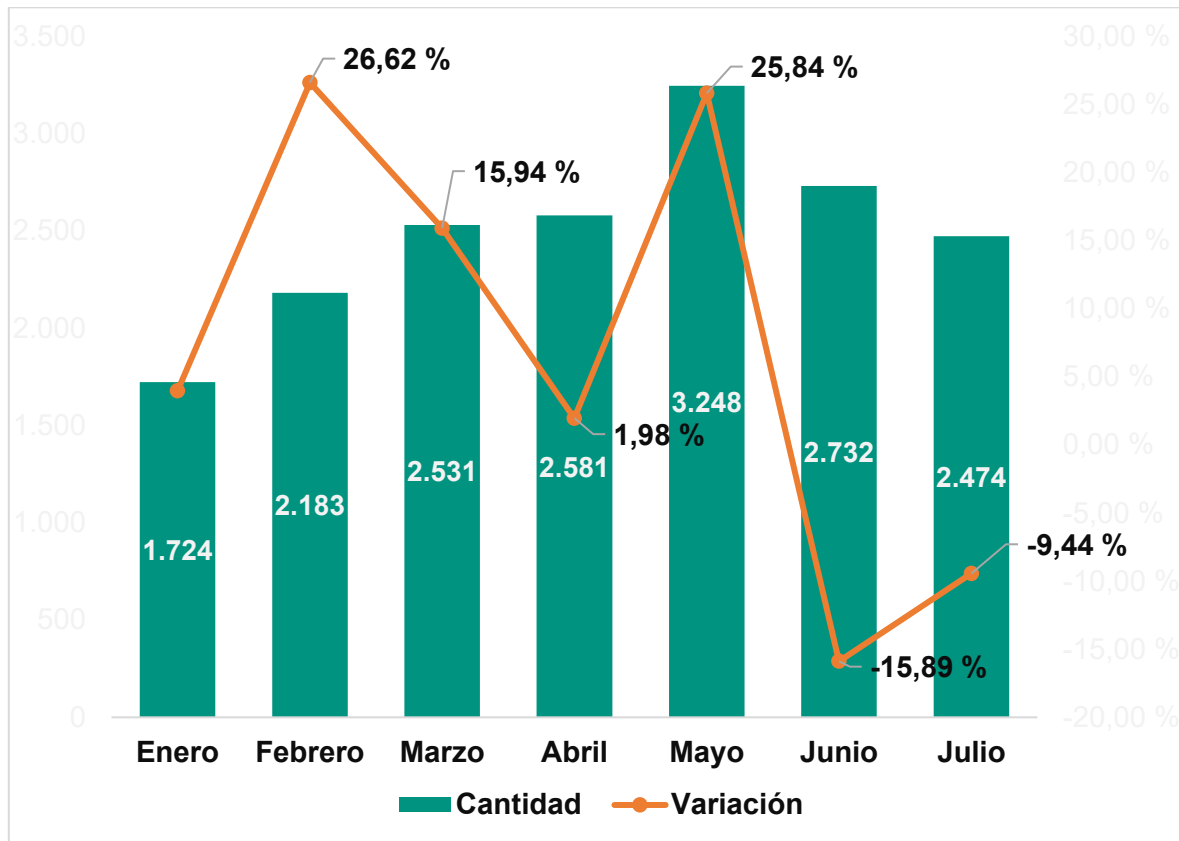
Su objetivo fundamental es aprovechar este análisis para identificar tendencias operativas y evaluar la eficiencia en los tiempos de respuesta. De este modo, el documento se consolida como una herramienta clave para la formulación de acciones de mejora continua, orientadas al fortalecimiento de la transparencia, 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) (*acceda al sistema [BTE](#)*) sobre las PQRSDF recibidas y/o gestionadas en julio del 2026.

4. Comportamiento en la recepción de las peticiones

De las 2.474 peticiones recibidas y registradas en julio a través de Bogotá Te Escucha, la Secretaría Distrital del Hábitat gestionó el 59,94 % (1.483). Se observa una reducción del 10,43 % en la recepción de peticiones en comparación con junio de 2026.



Fuente: Bogotá Te Escucha

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 junio de 2026 una variación; primero una reducción del 32,21 % y segundo un incremento del 32,43 %, 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 78,42 % del total de peticiones recibidas y registradas en julio.

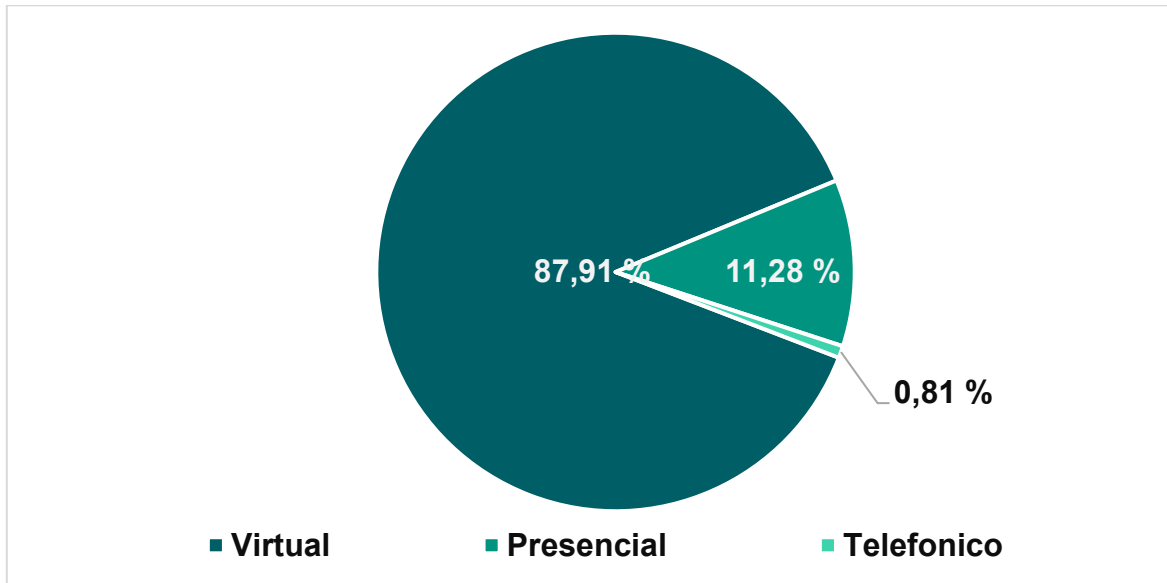
Tipología	Cantidad	Participación
Derecho de petición de interés particular	1.940	78,42 %
Solicitud de acceso a la información	251	10,15 %
Derecho de petición de interés general	87	3,52 %
Reclamo	61	2,47 %
Solicitud de copia	53	2,14 %
Queja	48	1,94 %
Consulta	16	0,65 %
Felicitación	8	0,32 %
Denuncia por actos de corrupción	6	0,24 %
Sugerencia	4	0,16 %
Total	2.474	100 %

Fuente: Bogotá Te Escucha

En comparación con junio, aumentaron las Felicitaciones en un 166,67 %; y en contraste, disminuyeron las tipologías de Sugerencia en un 975 %.

6. Peticiones por canales de atención

Durante julio se recibieron 2.474 peticiones, lo que representó una reducción del 10,43 % frente a junio de 2026 y el canal virtual concentró el 87,91 % de los casos.



Fuente: Bogotá Te Escucha

Canal	Medio	Cantidad	Participación
Virtual	Email	1.854	74,94 %
Virtual	Web	320	12,93 %
Virtual	Redes sociales	1	0,04 %
Virtual	Subtotal virtual	2.175	87,91 %
Presencial	Escrito	243	9,82 %
Presencial	Presencial	19	0,77 %
Presencial	Buzón	17	0,69 %
Presencial	Subtotal presencial	279	11,28 %
Telefónico	Línea 195	20	0,81 %
Telefónico	Subtotal telefónico	20	0,81 %
Total		2.474	100 %

Fuente: Bogotá Te Escucha

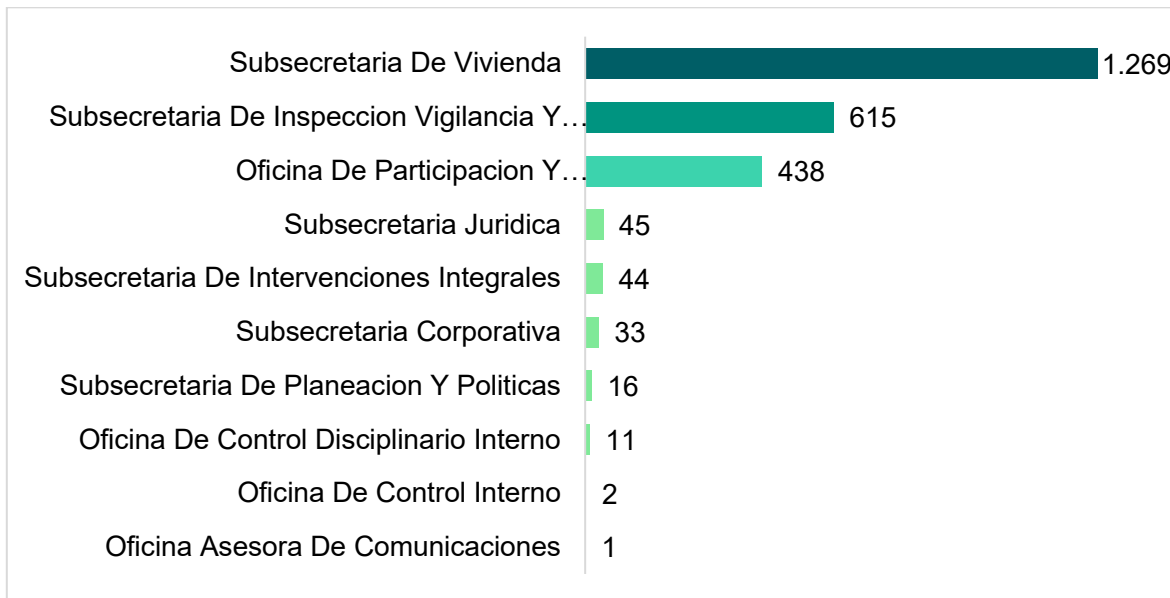
La Subsecretaría de Vivienda, fue la dependencia con mayor recepción de solicitudes, representando un 52,29 % del total de peticiones en julio, siendo el *EMAIL* el medio más utilizado, con un 84,16 % (1.068), seguido por medio *ESCRITO* con el 8,90 % (113).

Se observa un incremento del 400 % en la recepción de peticiones por medio del canal telefónico a través de la línea 195, en comparación con el mes inmediatamente anterior.

7. Peticiones recibidas por dependencia

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 51,29 % del total.

En comparación con el mes inmediatamente anterior, esta dependencia presentó una reducción del 35,62 % en las peticiones asignadas. La tipología más frecuente correspondió al *Derecho de Petición de Interés Particular*, con una participación del 76,99 % (977) del total de casos recibidos. Por último, frente a junio de 2026, este tipo de peticiones registró una reducción del 30,71 %.



Fuente: Bogotá Te Escucha

8. Subtemas más frecuentes

El subtema de Acceso a Vivienda presentó una reducción del 32,21 % en comparación con junio de 2026. Dentro de este subtema, el asunto más recurrente fue “Reduce tu Cuota”, que concentró el 15,13 % (269) de los casos.

Se registraron 385 (15,56 %) casos asociados a inconsistencias; de estos, el 45,19 % correspondió a constructoras, el 42,08 % a inmobiliarias, y el restante 12,73 % a otras inconformidades. Estos datos evidencian un incremento del 84,21 % en el número de inconsistencias en comparación con el periodo anterior (209).

Subtemas	Cantidad	Participación
Acceso a vivienda	1.130	45,68 %
Actividades relacionadas con el arrendamiento de inmuebles	294	11,88 %
Traslado a entidades distritales	211	8,53 %
Seguimiento a constructoras e inmobiliarias	105	4,24 %
Subsidio para mejoramiento de vivienda	85	3,44 %
Actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles	43	1,74 %
Consulta por legalidad de inmobiliarias constructoras y proyectos de vivienda	42	1,70 %
Asuntos administrativos	41	1,66 %
Expedientes e investigaciones	32	1,29 %
Otros subtemas	491	19,85 %
Total	2.474	100 %

Fuente: Bogotá Te Escucha

9. Peticiones trasladadas por no competencia

Los traslados representaron el 11,88 % de las peticiones recibidas en julio y, en comparación con junio (161), se observa un incremento del 182,61 %. En el ítem “Otras Entidades” se agrupan un total de 19 entidades.

Entidad a la que se trasladó	Cantidad	Participación
Secretaria Distrital de Gobierno	76	25,85 %
Secretaria Distrital de Planeación	28	9,52 %
Secretaria Distrital de Ambiente	21	7,14 %
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP	21	7,14 %
Entidad Nacional	16	5,44 %
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD	14	4,76 %
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	12	4,08 %
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	10	3,40 %
Instituto distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	10	3,40 %
Enel Colombia S.A. ESP	9	3,06 %
Instituto distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	8	2,72 %
Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	8	2,72 %
Secretaria Distrital de Salud	8	2,72 %
Departamento administrativo de la Defensoría del espacio Público - DADEP	6	2,04 %
Otras entidades	47	15,99 %
Total	294	100 %

Fuente: Bogotá Te Escucha

10. Principio de oportunidad

Para este mes de análisis, de las 1.515 peticiones que se gestionaron, el 95,78 % (1.451) cumple y el 4,22 % (64) no

cumplieron los tiempos de respuesta que determina la Ley 1755 de 2015 (*consulte la [Ley 1755 de 2015](#)*).

Se registró un incremento del 800 % en los casos de incumplimiento del principio de oportunidad en la respuesta a las peticiones, en comparación con el periodo anterior, en el cual se registraron 8 peticiones.

Dependencia	Cantidad cumple	Cantidad no cumple	Cantidad pendiente de respuesta ¹	Total
Subsecretaria De Vivienda	780	19	470	1.269
Subsecretaria De Inspección Vigilancia Y Control De Vivienda	326	32	257	615
Oficina De Participación Y Relacionamento Con La Ciudadanía	241	8	189	438
Subsecretaria Jurídica	28	0	17	45
Subsecretaria De Intervenciones Integrales	27	4	13	44
Subsecretaria Corporativa	25	0	8	33
Subsecretaria De Planeación Y Políticas	14	1	1	16
Oficina De Control Disciplinario Interno	7	0	4	11
Oficina De Control Interno	2	0	0	2
Oficina Asesora De Comunicaciones	1	0	0	1

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

Dependencia	Cantidad cumple	Cantidad no cumple	Cantidad pendiente de respuesta ¹	Total
Total	1.451	64	959	2.474

Fuente: Bogotá Te Escucha

El principio de oportunidad presenta una leva caída en julio, aunque no es crítica, puede ser una señal de presión operativa o factores externos que afectaron la oportunidad.

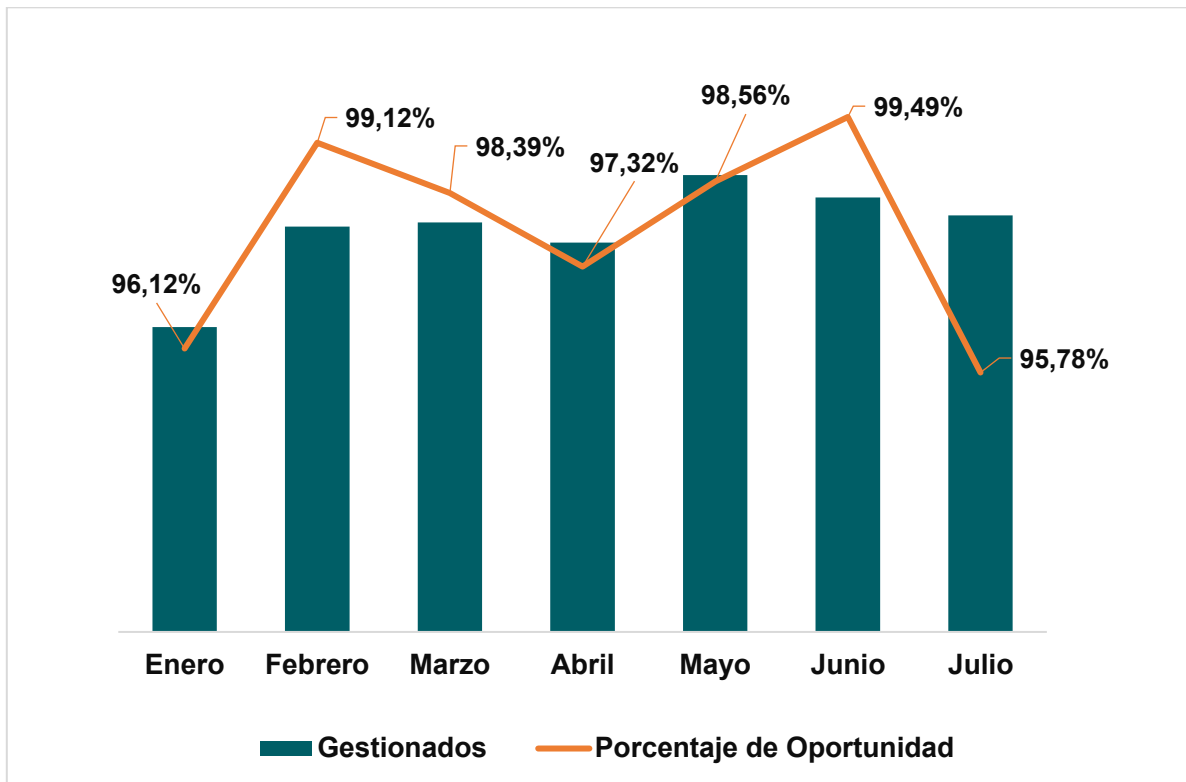
La variación mensual es mínima (3,72 puntos porcentuales entre el valor más bajo (julio) y el más alto (junio)), lo que evidencia control y consistencia en los tiempos de respuesta.

11. Consolidado de oportunidad

En lo corrido de 2026 se han gestionado 10.248 peticiones, de las cuales el 97,91 % (10.034) han sido solucionadas de manera oportuna.

A la fecha de corte del presente informe, se registran 959 (38,76 %) peticiones pendientes de respuesta.

De las peticiones que no cumplen, 32 (50 %) casos están vencidas pendientes de respuesta y a la fecha de corte del presente informe, estas peticiones han empleado un 125,87 % (579 días) del tiempo máximo permitido que es de 460 días.

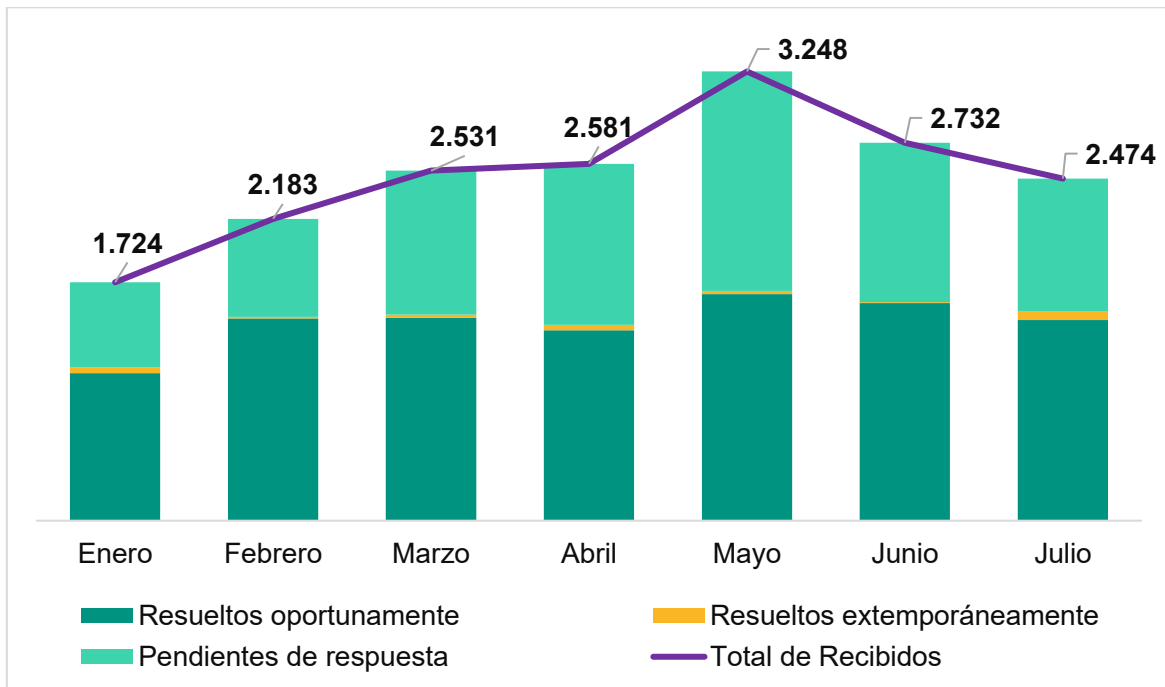


Fuente: Bogotá Te Escucha

12. Comparación tendencia en el principio de oportunidad

De las 10.248² peticiones gestionadas en lo corrido de 2026, el 97,91 % cumplió con los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 (*consulte la [Ley 1755 de 2015](#)*). Esta cifra representa una reducción de 0,37 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.



Fuente: Bogotá Te Escucha

Consolidado por Mes	Resueltos oportuna-mente	Resueltos extemporánea-mente	Porcentaje Cumplimi-ento	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
Julio	1.451	64	95,78	959	2.474

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 1755 de 2015 (*consulte la [Ley 1755 de 2015](#)*), para cada tipología.

Tipología	Cantidad	Días legales	Tiempo promedio de respuesta en días	Tasa promedio respuesta por día
Derecho de petición de interés particular	1.147	15	9,56	119,93
Solicitud de acceso a la información	187	10	8,04	23,25
Derecho de petición de interés general	57	15	6,84	8,33
Solicitud de copia	40	10	7,90	5,06
Reclamo	31	15	8,84	3,51
Queja	30	15	4,93	6,08
Consulta	9	30	10,00	0,90
Felicitación	6	15	11,33	0,53
Denuncia por actos de corrupción	5	15	6,00	0,83
Sugerencia	3	15	6,67	0,45
TOTAL	1.515	14,34	9,12	166,12

Fuente: Bogotá Te Escucha

En este contexto, durante julio la SDHT registró un tiempo promedio de respuesta de 9,12 días para 1.515 peticiones, frente a un máximo legal promedio de 14,34 días. Este resultado evidencia un alto nivel de oportunidad en la gestión, con una eficiencia del 166,12 % respecto del plazo normativo, es decir, respuestas emitidas con una anticipación significativa frente a lo exigido.

14. Solicitudes de acceso a la información

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 ([consulte la Ley 1712 de 2014](#)) y del Decreto 103 de 2015 ([consulte el Decreto 103 de 2015](#)), de las 251 solicitudes de acceso a la información recibidas, el 68,92 % (173) se resolvió oportunamente, el 4,38 % (11) de manera extemporánea, el 1,20 % (3) se encuentra vencida sin repuesta; y para este análisis no se consideraron el 25,50 % (64) de las peticiones, ya que se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos legales; esta última cifra representa una reducción del 7,81 % frente a junio (69 casos) de 2026.

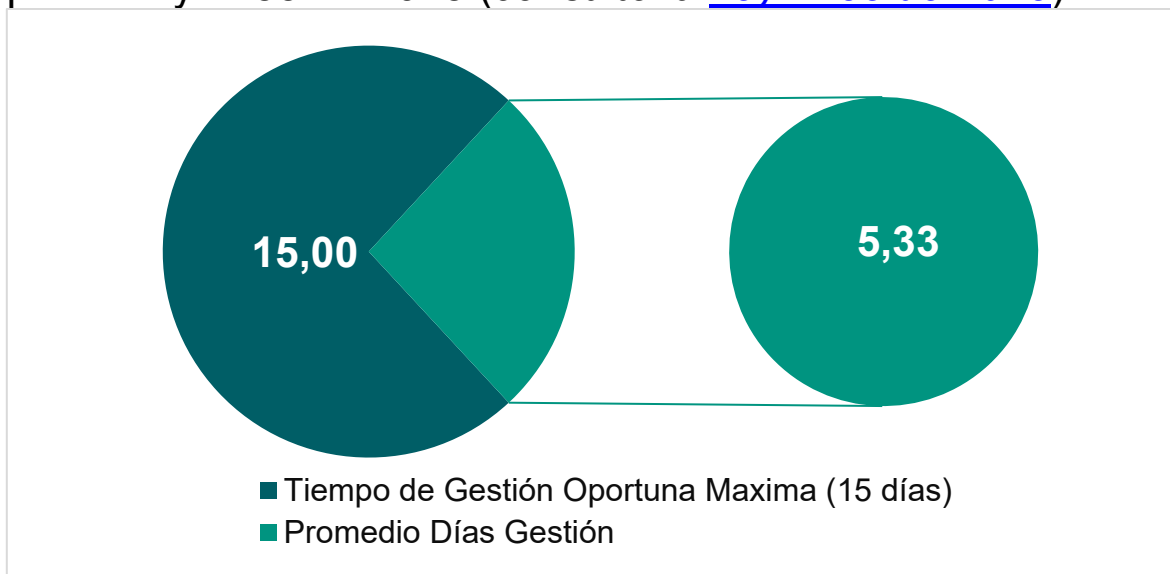


Fuente: Bogotá Te Escucha

Así mismo, la tasa de respuesta oportuna de las solicitudes de acceso a la información presentó una reducción de 11,53 puntos porcentuales en comparación con el mes anterior, cuando se ubicó en 80,45 %.

15. Tipología sugerencias

Para este periodo de análisis, el 75 % (3) de las peticiones se atendieron de manera oportuna y el 25 % (1) permanecen pendientes de respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 (*consulte la [Ley 1755 de 2015](#)*).



Fuente: Bogotá Te Escucha

La tasa promedio de respuesta se ubica en 5,33 días, frente a los 15 días máximos permitidos por la Ley 1755 de 2015 (*consulte la [Ley 1755 de 2015](#)*). Lo anterior representa una eficiencia del 281,5 % respecto al plazo normativo.

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 (*consulte la [Ley 134 de](#)*

[1994](#)) y en los artículos 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 (*consulte la [Ley 850 de 2003](#)*).

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

17. Gestión de peticiones de otros periodos

En julio se gestionó el 85,10 % (1.034) de las peticiones que se encontraban pendientes de otros periodos. Sin embargo, existieron 165 (13,58 %) peticiones que se gestionaron de manera extemporánea (151) y que se encuentran vendidas sin respuesta (14).

De estas últimas, cuyos términos ya se encuentran vencidos, 2 (12,5 %) son de mayo y 14 (87,5 %) corresponden a junio. Lo anterior representa un incremento del 350 % de peticiones en comparación con junio (4) de la actual vigencia.

Estas peticiones vencidas sin respuesta, han superado, en promedio, el 212,20 % el tiempo máximo establecido (230 días) para su atención. A la fecha de corte del presente informe, han transcurrido 128 días sin que se haya emitido respuesta.

Dependencia	Gestión oportuna	Gestión extemporánea	Pendientes vencidos	Pendiente en términos	Total
Subsecretaria De Vivienda	655	93	1	2	751
Subsecretaria De Inspección Vigilancia Y Control De Vivienda	190	49	5	12	256
Oficina De Participación Y Relacionamento Con La Ciudadanía	140	4	6	2	152
Subsecretaria De Intervenciones Integrales	20	2	2	0	24
Subsecretaria De Planeación Y Políticas	8	1	0	0	9
Subsecretaria Corporativa	7	1	0	0	8
Subsecretaria Jurídica	7	0	0	0	7
Oficina De Control Interno	4	1	0	0	5
Oficina De Control Disciplinario Interno	3	0	0	0	3
TOTAL	1.034	151	14	16	1.215

Fuente: Bogotá Te Escucha

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

El análisis muestra una reducción en el volumen de peticiones frente al mes anterior, lo que indica mayor estabilidad en la demanda ciudadana. No obstante, la concentración de solicitudes en la Subsecretaría de Vivienda genera una alta presión operativa que puede afectar la uniformidad en la atención. Aunque la gestión mantiene un nivel aceptable de oportunidad, se identifican rezagos que requieren seguimiento.

El acceso a vivienda continúa siendo el tema más recurrente, acompañado de un aumento en las inconformidades con constructoras e inmobiliarias. Esto evidencia la necesidad de reforzar la supervisión y los mecanismos de control en el sector. La predominancia del Derecho de Petición de Interés Particular confirma que la ciudadanía busca respuestas directas y personalizadas.

Si bien la mayoría de las solicitudes fueron atendidas dentro de los plazos legales, se observa un incremento en los casos extemporáneos, lo que alerta sobre la capacidad de respuesta institucional. El tiempo promedio de gestión (9,12 días frente a un máximo legal de 14,34) refleja eficiencia, pero la tendencia de incumplimiento debe corregirse para evitar un impacto negativo en la percepción ciudadana.

Las solicitudes de acceso a la información muestran una disminución en la respuesta oportuna, afectando la transparencia institucional. Aunque se evidencian avances en el seguimiento de peticiones de periodos anteriores, persisten casos vencidos sin respuesta que afectan la credibilidad. Se

requiere fortalecer la trazabilidad y el análisis de gestión para garantizar consistencia y sostenibilidad en los resultados.

Cifras y datos relevantes

- Total de peticiones recibidas en julio: 2.474.
- Tipología más frecuente: Derecho de Petición de Interés Particular (78,42 %).
- Canal más usado: virtual (87,91 %), principalmente vía email (74,94 %).
- Cumplimiento del principio de oportunidad: 95,78 %, con un incremento de incumplimientos (64 casos).
- Tiempo promedio de respuesta: 9,12 días, frente a un máximo legal de 14,34 días.

19. Recomendaciones

Gestión general

- Implementar mecanismos de redistribución de carga entre dependencias para evitar concentración excesiva en Vivienda.
- Fortalecer la capacidad operativa con herramientas digitales que optimicen la gestión de PQRSDF.

Temas recurrentes y traslados por no competencia

- Diseñar protocolos de orientación ciudadana que reduzcan traslados innecesarios.
- Generar campañas informativas sobre competencias institucionales para mejorar la canalización inicial.

Principio de oportunidad, tiempos y rezagos

- Establecer alertas tempranas para dependencias con mayor riesgo de incumplimiento.
- Priorizar la atención de casos con tendencia a rezago mediante equipos de respuesta rápida.

Acceso a la información

- Reforzar la capacitación en Ley 1712 de 2014 (*consulte la [Ley 1712 de 2014](#)*) para garantizar respuestas oportunas y completas.
- Implementar un tablero de control público que permita monitorear en tiempo real el cumplimiento de solicitudes de información.

Seguimiento activo y análisis de gestión

- Consolidar un sistema de trazabilidad que identifique cuellos de botella en la gestión.
- Realizar análisis periódicos de tendencias para anticipar incrementos en tipologías críticas como vivienda y arrendamiento.

Nota de Accesibilidad: Este documento cumple con las condiciones de accesibilidad digital para personas con discapacidad, en conformidad con la Ley 1618 de 2013, la Ley 1712 de 2014, la NTC 5854 y las directrices del MinTIC (Resolución 1519 de 2020).

Elaboró	Revisó	Aprobó
Harley Fernández Alvarado – Contratista OPRC	Roberto Carlos Narváez Cortés – Contratista OPRC	Luisa María Bernal Lozano – Jefe OPRC