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

SEPTIEMBRE 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 16
15. Tipología sugerencias 17
16. Peticiones veedurías 17
17. Gestión de peticiones de otros periodos 18
18. Conclusiones 20
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 (SDHT) durante septiembre 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 noveno mes de 2026 evidencian la recepción y/o gestión de 3.691 peticiones, de las cuales 2.495 (67,60 %) ingresaron en septiembre, 1.082 (29,31 %) en agosto, 104 (2,82 %) en julio y 10 (0,27 %) en junio.

En el presente informe no se analizaron 915 (24,79 %) peticiones, las cuales se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos legales; de estas, el 0,33 % (3) corresponden a solicitudes radicadas en agosto y el 99,67 % (912) en septiembre.

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 septiembre de 2026.

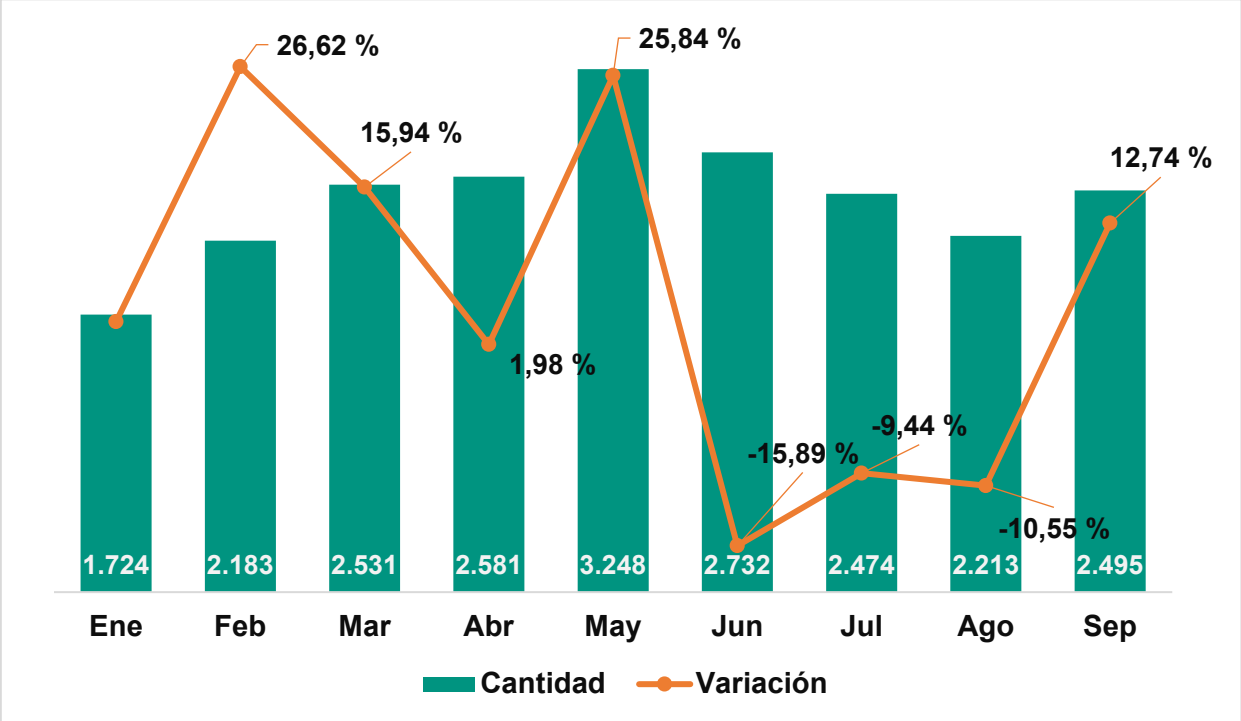
Su objetivo fundamental es aprovechar este análisis para identificar tendencias operativas y evaluar la eficiencia en los tiempos de respuesta. De este modo, el documento se consolida como una herramienta clave para la formulación de acciones de mejora continua, orientadas al fortalecimiento de la transparencia, 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 septiembre del 2026.

4. Comportamiento en la recepción de las peticiones

De las 2.495 peticiones recibidas y registradas en septiembre a través de Bogotá Te Escucha, la Secretaría Distrital del Hábitat gestionó el 62,40 % (1.557). Se observa un incremento del 12,74 % en la recepción de peticiones en comparación con agosto de 2026.



Fuente: Bogotá Te Escucha

La mayoría de las peticiones registradas se concentraron en los subtemas de acceso a vivienda (852) y actividades relacionadas con el arrendamiento de inmuebles (231). En comparación con agosto de 2026, ambos subtemas presentaron un incremento, del 8,54 % y del 2,67 % respectivamente, evidenciando un leve aumento en las solicitudes ciudadanas para estas temáticas.

5. Tipología de las peticiones ciudadanas

Se evidencia que el *Derecho de Petición de Interés Particular* es la tipología más utilizada por la ciudadanía en septiembre, presentándose un incremento del 7,64 % frente al mes inmediatamente anterior.

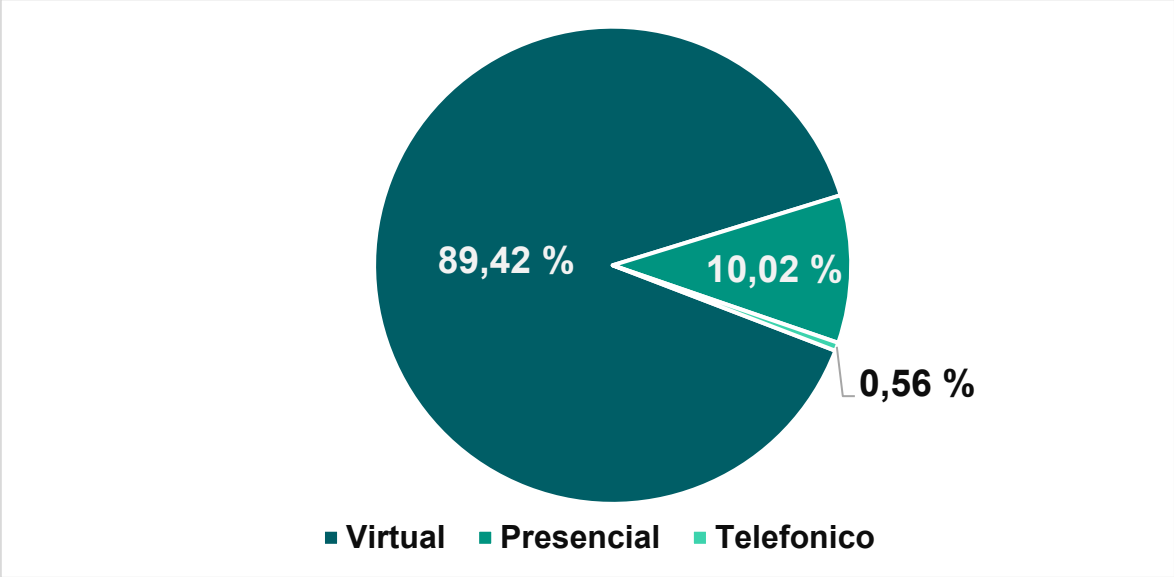
Tipología	Cantidad	Participación
Derecho de petición de interés particular	1.902	76,23 %
Solicitud de acceso a la información	325	13,03 %
Derecho de petición de interés general	89	3,57 %
Queja	48	1,92 %
Solicitud de copia	44	1,76 %
Reclamo	44	1,76 %
Consulta	33	1,32 %
Denuncia por actos de corrupción	8	0,32 %
Felicitación	2	0,08 %
Total	**2.495**	**100 %**

Fuente: Bogotá Te Escucha

En comparación con agosto, la tipología que registró la mayor variación porcentual positiva fue la Solicitud de Acceso a la Información, con un incremento del 87,86 %. En contraste, la tipología de Reclamo presentó la mayor variación porcentual negativa, con una disminución del 16,98 %.

6. Peticiones por canales de atención

En septiembre de 2026 se recibieron 2.495 peticiones, lo que representa un incremento 12,74 % de las registradas en agosto (2.213). Y el canal virtual continúa siendo el más utilizado con un 89,42 %.



Fuente: Bogotá Te Escucha

Canal	Medio	Cantidad	Participación
Virtual	Email	1.928	77,27 %
Virtual	Web	303	12,14 %
Virtual	Redes sociales	0	0,00 %
Virtual	**Subtotal virtual**	**2.231**	**89,42 %**
Presencial	Escrito	230	9,22 %
Presencial	Presencial	7	0,28 %
Presencial	Buzón	13	0,52 %
Presencial	**Subtotal presencial**	**250**	**10,02 %**
Telefónico	Línea 195	14	0,56 %
Telefónico	**Subtotal telefónico**	**14**	0,56 %
Total		**2.495**	**100** %

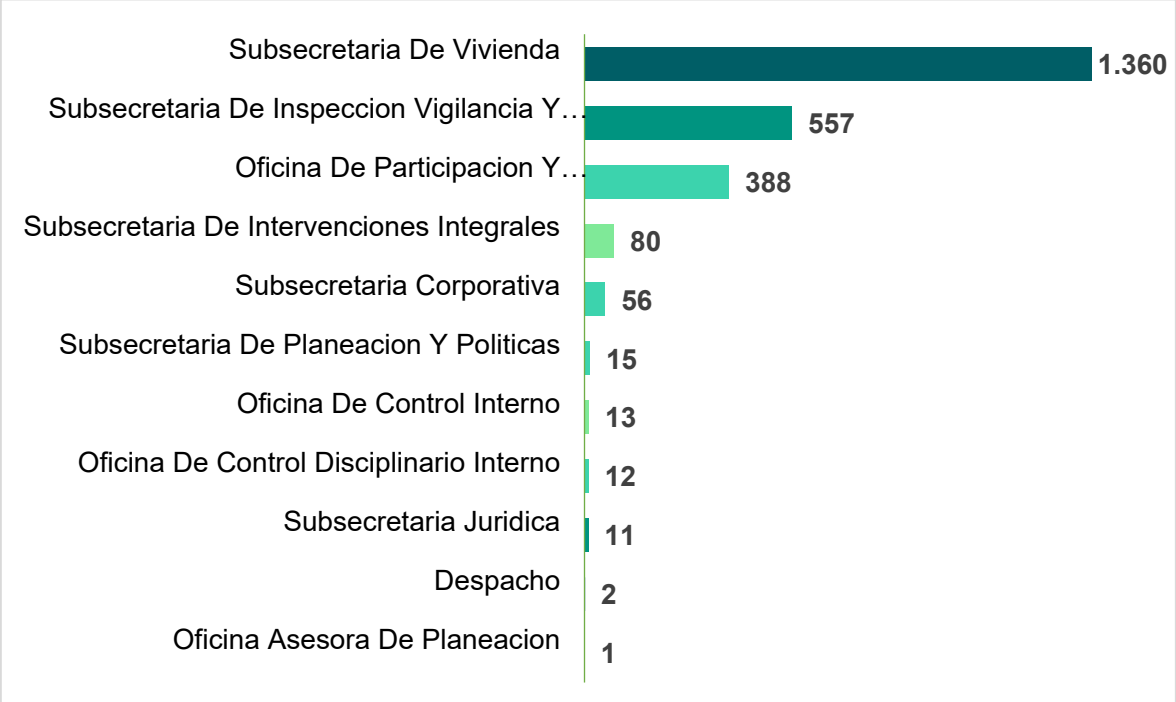
Fuente: Bogotá Te Escucha

La Subsecretaría de Vivienda lideró la recepción de solicitudes con el 54,51 % del total. El canal predominante fue el correo electrónico, concentrando el 85,07 % (1.157) de los casos.

En cuanto a la recepción de peticiones por medio del canal telefónico a través de la línea 195, en septiembre se registraron 14 casos, frente a los 11 casos de agosto. Esto equivale a un incremento del 27,27 %.

7. Peticiones recibidas por dependencia

De acuerdo con la información obtenida a través de Bogotá Te Escucha, en septiembre la Subsecretaría de Vivienda continúa siendo la dependencia con mayor recepción de peticiones, al concentrar el 54,51 % del total. Lo anterior representa un aumento de 9,28 puntos porcentuales, frente al mes anterior.



Fuente: Bogotá Te Escucha

La tipología más frecuente correspondió al *Derecho de Petición de Interés Particular*, con una participación del 76,23 % (1.902) del total de casos recibidos.

8. Subtemas más frecuentes

El subtema de Acceso a Vivienda presentó un incremento del 8,53 % en comparación con agosto (785) de 2026. Dentro de este subtema, el asunto más recurrente fue “Reduce tu Cuota”, que concentró el 14,39 % (113) de los casos.

Subtemas	Cantidad	Participación
Acceso a vivienda	852	34,15 %
actividades relacionadas con el arrendamiento de inmuebles	231	9,26 %
traslado a entidades distritales	212	8,50 %
Seguimiento a constructoras e inmobiliarias	31	1,24 %
Subsidio para mejoramiento de vivienda	28	1,12 %
Expedientes e investigaciones	25	1,00 %
legalización de barrios	23	0,92 %
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	22	0,88 %
Asuntos administrativos	21	0,84 %
Otros subtemas	1.050	42,08 %
Total	**2.495**	**100 %**

Fuente: Bogotá Te Escucha

Se registraron 263 (10,54 %) casos asociados a

inconsistencias; de estos, el 54,37 % correspondió a inmobiliarias, el 35,74 % a constructoras, y el restante 9,89 % a otras inconformidades. Estos datos evidencian un incremento del 5,62 % en el número de inconsistencias en comparación con el mes anterior (249).

9. Peticiones trasladadas por no competencia

Los traslados representaron el 16,15 % de las peticiones recibidas en septiembre y, en comparación con agosto (257), se observa un incremento del 56,81 %. En el ítem “Otras Entidades” se agrupan un total de 48 entidades.

Entidad a la que se trasladó	Cantidad	Participación
Secretaria distrital de gobierno	95	23,57 %
Entidad nacional	38	9,43 %
Secretaria distrital de planeación	34	8,44 %
Secretaria distrital de ambiente	27	6,70 %
unidad administrativa especial de servicios públicos -UAESP	21	5,21 %
Instituto distrital de gestión de riesgos y cambio climático – IDIGER	14	3,47 %
Empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	12	2,98 %
Instituto de desarrollo urbano - IDU	11	2,73 %
Secretaria general	10	2,48 %
Caja de la vivienda popular - CVP	9	2,23 %
Enel Colombia s.a. ESP	9	2,23 %
Secretaria distrital de salud	8	1,99 %

Entidad a la que se trasladó	Cantidad	Participación
Unidad administrativa especial de catastro distrital - UAECD	8	1,99 %
Departamento administrativo de la defensoría del espacio público - DADEP	8	1,99 %
Otras entidades	99	24,57 %
Total	**403**	**100 %**

Fuente: Bogotá Te Escucha

10. Principio de oportunidad

Para este mes de análisis, 1.523 (96,21 %) peticiones cumple y 60 (3,79 %) peticiones no cumplieron los tiempos de respuesta que determina la Ley 1755 de 2015 (*consulte la Ley 1755 de 2015*).

Dependencia	Cantidad cumple	Cantidad no cumple	Cantidad pendiente de respuesta[1]	Total
Subsecretaria de vivienda	839	26	495	1.360
Subsecretaria de inspección vigilancia y control de vivienda	293	25	239	557
Oficina de participación y relacionamiento con la ciudadanía	283	3	102	388

[1] Se excluyen del análisis ya que se encuentran dentro del plazo legal para dar respuesta.

Dependencia	Cantidad cumple	Cantidad no cumple	Cantidad pendiente de respuesta[1]	Total
Subsecretaria de intervenciones integrales	35	5	40	80
Subsecretaria corporativa	40	0	16	56
Subsecretaria de planeación y políticas	7	0	8	15
Oficina de control interno	7	1	5	13
Oficina de control disciplinario interno	12	0	0	12
Subsecretaria jurídica	6	0	5	11
Despacho	0	0	2	2
Oficina asesora de planeación	1	0	0	1
Total	**1.523**	**60**	**912**	**2.495**

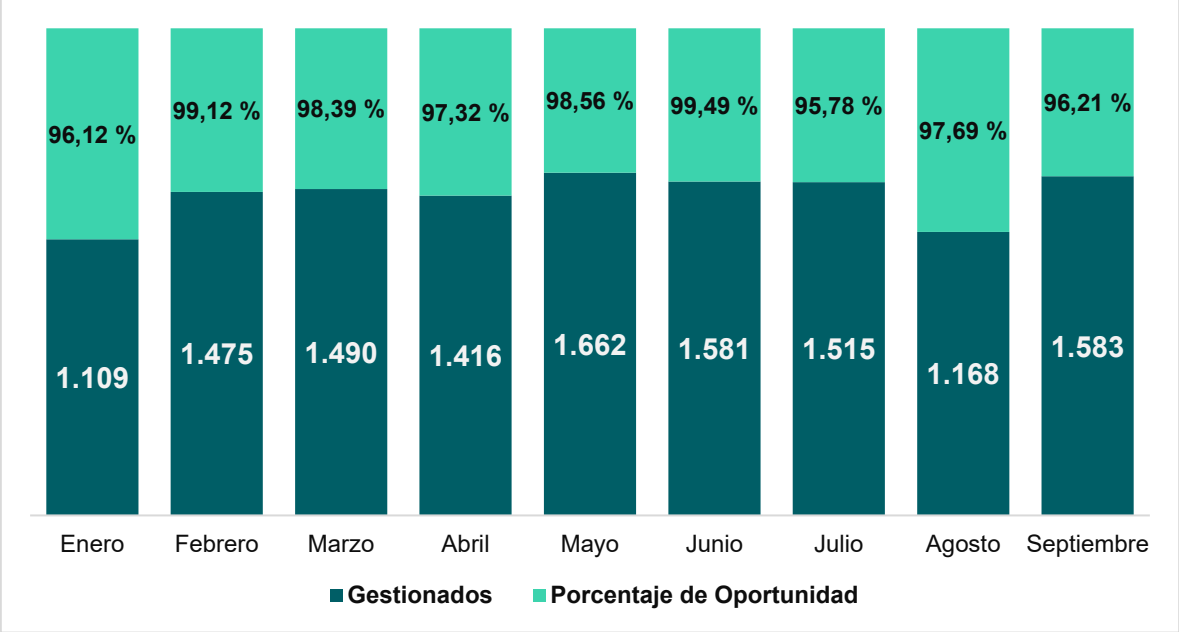
Fuente: Bogotá Te Escucha

El principio de oportunidad[2] presento una reducción de 1,48 puntos porcentuales, en comparación con el mes anterior que se ubicó en el 97,69 %. En la misma magnitud, pero de manera inversa, se presentó un incremento en los casos de incumplimiento del principio de oportunidad, en comparación con agosto que se ubicó en 2,31 %.

[2] Formula: (Cantidad de Peticiones con respuesta oportuna * 100) / (Cantidad de peticiones con respuesta oportuna + cantidad de peticiones con respuesta extemporánea + cantidad de peticiones vencidas sin respuesta)

11. Consolidado de oportunidad

En lo corrido de 2026 se han gestionado 12.999 peticiones, de las cuales el 97,68 % (12.698) han sido solucionadas de manera oportuna.



Fuente: Bogotá Te Escucha

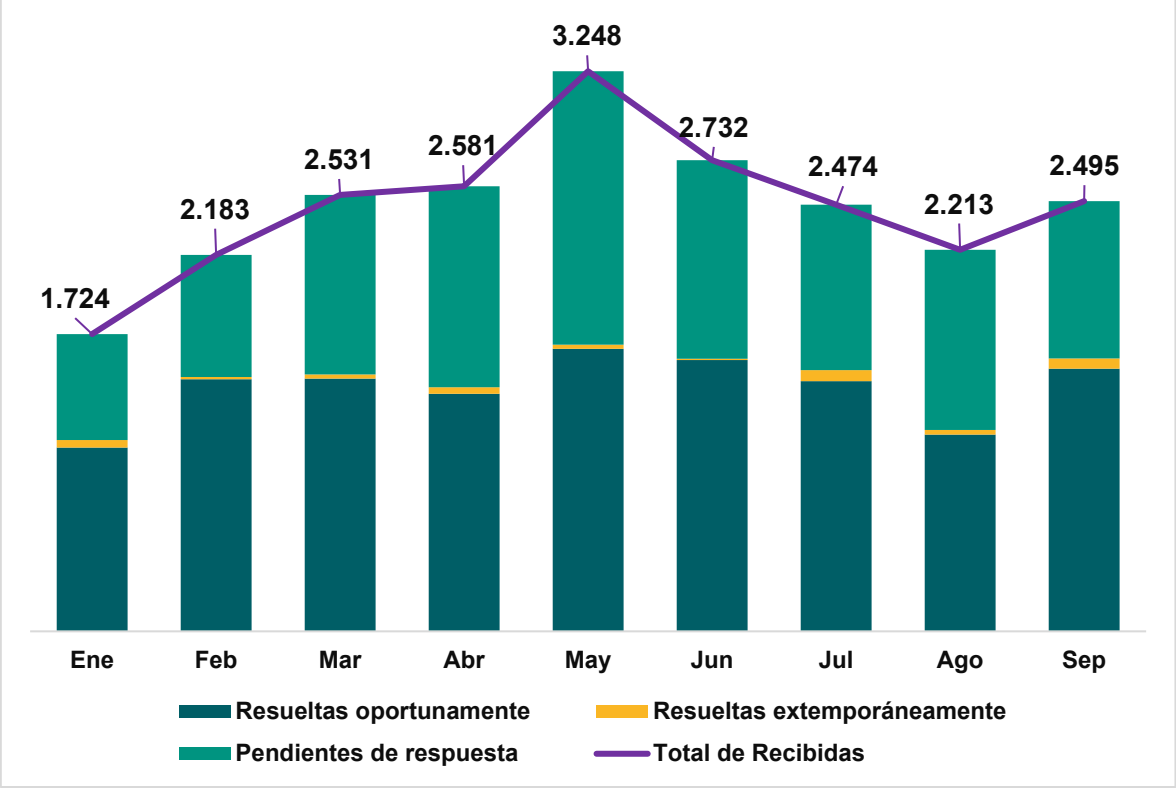
Para el presente mes de análisis, se registran 912 (36,55 %) peticiones pendientes de respuesta, las cuales están dentro del tiempo que establece la ley 1755 de 2015 (*consulte la Ley 1755 de 2015*).

En septiembre de las peticiones que no cumplen (60), el 43,33 % (26) de los casos están vencidos pendientes de respuesta; y a la fecha de corte del presente informe, estas han superado el plazo máximo de 380 días, adicionando 111

días, lo que representa un exceso del 29,21 % frente al tiempo máximo permitido.

12. Comparación de la tendencia del principio de oportunidad

De las 12.999[3] peticiones gestionadas en lo corrido de 2026, el 97,68 % cumplió con los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 (*consulte la Ley 1755 de 2015*).



Fuente: Bogotá Te Escucha

[3] Para el análisis de la tendencia del principio de oportunidad solo se tienen en cuenta las peticiones que hayan sido solucionados tanto oportunamente, de manera extemporánea y las que están vencidas pendiente de respuesta; ya que estas son las que determinan si se están cumpliendo con los términos de ley.

Consolidado por Mes	Resueltas oportuna-mente	Resueltas extemporánea-mente	Porcentaje Cumplimi-ento	Pendientes de respuesta	Total de Recibidas
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
Agosto	1.141	27	97,69	1.045	2.213
Septiembre	1.523	60	96,21	912	2.495

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	Promedio Días Legales	Tiempo Promedio de Respuesta en días	Tasa Promedio Respuesta por día
Derecho de petición de interés particular	1.138	15	8,96	126,95
Solicitud de acceso a la información	265	10	6,09	43,48
Derecho de petición de interés general	62	15	7,44	8,34
Queja	39	15	5,13	7,61
Solicitud de copia	34	10	7,94	4,28
Reclamo	30	15	8,80	3,41

Tipología	Cantidad	Promedio Días Legales	Tiempo Promedio de Respuesta en días	Tasa Promedio Respuesta por día
Denuncia por actos de corrupción	8	15	2,50	3,20
Consulta	7	30	9,71	0,72
TOTAL	**1.583**	**14,12**	**8,28**	**191,18**

Fuente: Bogotá Te Escucha

Las anteriores cifras indican que en septiembre la SDHT registró un tiempo promedio de respuesta de 8,28 días para 1.583 peticiones, frente a un máximo legal promedio de 14,12 días. Este resultado evidencia un alto nivel de oportunidad en la gestión, con una eficiencia del 191,18 % 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 325 solicitudes de acceso a la información recibidas en septiembre, el 79,69 % (259) se solucionaron oportunamente, el 1,23 % (4) de manera extemporánea, el 0,62 % (2) están vencidas pendientes de respuesta. Es importante resaltar que para este análisis no se consideró el 18,46 % (60) de las peticiones, ya que se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos legales.



Fuente: Bogotá Te Escucha

De las 265 solicitudes de acceso a la información que debieron ser solucionados en este periodo de análisis, se puede establecer que la tasa de respuesta oportuna se ubicó en un 97,74 % (259).

15. Tipología sugerencias

Para este periodo de análisis no se presentó este tipo de petición.

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 septiembre la Secretaría Distrital del Hábitat no recibió solicitudes de este tipo.

17. Gestión de peticiones de otros periodos

En septiembre se heredaron 1.196 peticiones que corresponden a los meses de junio (10), julio (104) y agosto (1.082). De estas, se gestionó el 95,74 % (1.145) de las peticiones pendientes de estos periodos. De las peticiones gestionadas, el 30,48 % (349) se realizó de manera extemporánea. Y del total de heredadas, 4,01 % están vencidos los términos y pendientes de respuesta.

Dependencia	Gestión oportuna	Gestión extemporánea	Pendientes vencidos	Pendiente en términos	Total
Subsecretaria De Inspección Vigilancia Y Control De Vivienda	162	292	43	1	498
Subsecretaria De Vivienda	433	27	2	2	464
Oficina De Participación Y Relacionamiento	122	25	2	0	149

Dependencia	Gestión oportuna	Gestión extemporánea	Pendientes vencidos	Pendiente en términos	Total
Con La Ciudadanía					
Subsecretaria De Intervenciones Integrales	23	5	0	0	28
Subsecretaria Corporativa	26	0	0	0	26
Subsecretaria Jurídica	13	0	0	0	13
Subsecretaria De Planeación Y Políticas	9	0	1	0	10
Oficina De Control Disciplinario Interno	7	0	0	0	7
Oficina De Control Interno	1	0	0	0	1
TOTAL	**796**	**349**	**48**	**3**	**1.196**

Fuente: Bogotá Te Escucha

Entre agosto y septiembre de 2026, las peticiones sin respuesta disminuyeron de 104 a 48, lo que representa una reducción del 53,85 %.

Estas peticiones vencidas sin respuesta registran, en promedio, un tiempo transcurrido equivalente al 179,72 % del plazo máximo establecido (715 días) para su atención. A la fecha de corte del presente informe, han transcurrido en

promedio 1.285 días sin que se haya emitido respuesta, y el tiempo sigue corriendo.

18. Conclusiones

Durante septiembre de 2026, la gestión de peticiones de la Secretaría Distrital del Hábitat evidenció una capacidad institucional sólida para atender un volumen creciente de requerimientos ciudadanos, manteniendo altos niveles de cumplimiento en los tiempos de respuesta. El aumento sostenido de solicitudes refleja una mayor interacción de la ciudadanía con la entidad, especialmente en temas relacionados con acceso a vivienda y arrendamiento de inmuebles, consolidando estas materias como los principales focos de interés y demanda ciudadana.

La caracterización de las peticiones muestra una clara predominancia de los derechos de petición de interés particular, lo que evidencia que la ciudadanía acude principalmente a la entidad para resolver situaciones concretas y necesidades específicas. Adicionalmente, el canal virtual continúa posicionándose como el mecanismo preferido para la presentación de solicitudes, confirmando la consolidación de las herramientas digitales como principal medio de relacionamiento entre la entidad y los usuarios.

En materia de gestión operativa, aunque el nivel de cumplimiento del principio de oportunidad se mantiene en niveles favorables, se observa una ligera reducción frente al periodo anterior y un incremento de los casos extemporáneos. Esta situación sugiere la necesidad de

fortalecer los controles internos y el monitoreo de los trámites, especialmente en las dependencias con mayor carga de trabajo, con el fin de prevenir acumulaciones que puedan afectar la oportunidad de las respuestas.

Finalmente, la entidad logró avances significativos en la depuración de rezagos provenientes de periodos anteriores, reduciendo considerablemente el número de peticiones vencidas sin respuesta. No obstante, persisten casos históricos con amplios tiempos de vencimiento que representan riesgos de gestión y de satisfacción ciudadana.

Asimismo, el incremento de los traslados por falta de competencia evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de orientación y clasificación inicial de las solicitudes para optimizar la experiencia de los ciudadanos y la eficiencia institucional.

Cifras y datos relevantes

Durante septiembre se recibieron **2.495 peticiones**, con un crecimiento del **12,74 %** respecto a agosto; el **76,23 %** correspondió a derechos de petición de interés particular. El **89,42 %** de las solicitudes ingresó por canales virtuales. Se gestionaron **1.557 peticiones**, alcanzando un cumplimiento del principio de oportunidad del **96,21 %** y un tiempo promedio de respuesta de **8,28 días**, inferior al plazo legal promedio de **14,12 días**. Los traslados por no competencia ascendieron a **403 casos** (**16,15 %** del total) y se gestionó el **95,74 %** de las peticiones heredadas de periodos anteriores.

19. Recomendaciones

Gestión general

- Implementar revisiones periódicas de cargas de trabajo y distribución de casos entre dependencias, con el fin de evitar concentraciones excesivas que puedan impactar la calidad y oportunidad de las respuestas.

Temas recurrentes y traslados por no competencia

- Fortalecer el proceso de clasificación inicial y direccionamiento de peticiones para reducir el número de traslados por falta de competencia y mejorar la experiencia de atención de la ciudadanía.

Principio de oportunidad, tiempos y rezagos

- Implementar alertas tempranas y mecanismos de seguimiento priorizado para las peticiones próximas a vencer, con especial atención a las dependencias que concentran mayores niveles de incumplimiento.
- Mantener estrategias específicas para la depuración de rezagos históricos, enfocando esfuerzos en los casos vencidos de larga permanencia que generan mayores riesgos de incumplimiento institucional.

Acceso a la información

- Realizar seguimiento diferenciado a las solicitudes de acceso a la información pendientes dentro del término legal, evitando que evolucionen hacia estados de vencimiento o respuesta extemporánea.

Seguimiento activo y análisis de gestión (fortalecimiento institucional)

- Incorporar análisis comparativos mensuales de tendencias para identificar anticipadamente variaciones significativas en la demanda ciudadana y ajustar oportunamente las estrategias de atención.
- Establecer reuniones periódicas de revisión con las dependencias que presentan mayor volumen de peticiones o mayores niveles de incumplimiento, con compromisos y planes de mejora verificables.
- Utilizar los resultados de los análisis mensuales como insumo para la toma de decisiones estratégicas, orientando acciones de mejora continua en los procesos de atención y relacionamiento con la ciudadanía.

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
Darryn Calderón Trujillo - Contratista Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía	Roberto Carlos Narváez Cortés – Contratista Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía Claudia Alejandra Reyes García – Contratista Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía	Luisa María Bernal Lozano – Jefe Oficina de Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía