

Bogotá D.C.

Señora:

CAROLINA CALVO

Dirección Electrónica: carocalvo6@gmail.com

BOGOTA, D.C. - BOGOTA, D.C.

Asunto: RESPUESTA AL RADICADO NO. 1-2026-25651

Respetada Carolina, cordial saludo:

Esta Secretaría recibió la petición relacionada en el asunto en la cual manifiesta lo siguiente: “(...) Yo, Carolina Calvo, compradora de apartamento en el proyecto Altair Tramonte de la constructora Bolivar, me permito solicitar su intervención e investigación por la demora injustificada en mi postulación al subsidio “Reactiva tu Compra”, solicitada a la constructora 1. El 1 de abril de 2026, la Secretaría Distrital del Hábitat informó públicamente que los cupos del subsidio “Reactiva tu Compra” fueron habilitados y que la inscripción debe realizarse exclusivamente a través de la constructora. 2. El 26 de marzo de 2026 radiqué ante Constructora Bolívar la solicitud formal para ser postulada al subsidio, adjuntando los documentos y que así me confirmaran la postulación. (desconociendo que hasta el 1 de abril la secretaria habilitó las inscripciones) 3. El 16 de abril de 2026, la constructora respondió solicitando 15 días hábiles adicionales para dar trámite. 4. Hoy, 13 de mayo de 2026, vencido ampliamente dicho plazo, no he recibido respuesta, ni confirmación de postulación, ni requerimiento de documentos adicionales. 5. Al consultar telefónicamente, el personal de servicio al cliente manifiesta no tener conocimiento del proceso y que debo esperar que el área de subsidios me contacte. La constructora está dilatando el proceso. Pese a haber entregado la documentación, solo responden pidiendo prórrogas. Mi temor es que, por esta demora, la Secretaría del Hábitat informe posteriormente que ya no hay cupos disponibles, situación que me perjudica como consumidora sin que la causa me sea imputable. He verificado que el proyecto Altair Tramonte sí aplica para el subsidio “Reactiva tu Compra”. La negativa tácita de la constructora a gestionar la postulación vulnera mis derechos. Solicito se investigue la conducta de Constructora Bolívar por la dilación en el trámite de postulación y se requiera a la constructora para que, realice mi postulación al subsidio “Reactiva tu Compra” En caso de que por su demora se pierdan los cupos, se me reconozcan los perjuicios causados. (...)” a la cual se brinda respuesta dentro del término legal establecido para el efecto, en el marco de las funciones de la Dirección de Financiación de Vivienda establecidas en el artículo 19 del Decreto Distrital 653 del 2025 “Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Hábitat,” así:

Realizada la consulta correspondiente en el Sistema Único de Acceso a la Vivienda – SUAV, esta Secretaría confirma que el proyecto ALTAIR de la constructora BOLIVAR S.A. se encuentra

debidamente inscrito y habilitado para la postulación de hogares en el programa "Reactiva tu Compra, Reactiva tu Hogar", reglamentado por la Resolución 293 de 2026.

Es fundamental precisar que la inscripción de un proyecto en el programa es un acto voluntario del enajenador, quien decide libre y autónomamente vincularse al mismo. Es decir, no es esta Secretaría quien inscribe proyectos de oficio ni quien conmina a las constructoras a participar, sino que son estas las que, por decisión propia, solicitan su registro ante la entidad y, con ello, asumen las obligaciones derivadas del reglamento operativo, entre ellas, la de gestionar la postulación de los hogares compradores que manifiesten su interés en acceder al subsidio. En consecuencia, la responsabilidad frente al proceso de postulación recae íntegramente en la constructora enajenadora, quien es la única habilitada para iniciarlo a través del SUAV.

De conformidad con la reglamentación operativa del programa, el proceso de postulación de hogares debe ser adelantado por el enajenador inscrito a través del SUAV. La actuación de esta Secretaría se activa únicamente una vez la postulación ha sido radicada por la constructora: a partir de ese momento, la entidad valida la información registrada, verifica el cumplimiento de los requisitos del hogar y, si estos se acreditan y existe disponibilidad presupuestal, expide la resolución de asignación del subsidio. Dicho de otro modo, esta Secretaría no interviene en la etapa previa a la postulación, pues esta corresponde en su totalidad al enajenador. No existe mecanismo alguno que permita al hogar comprador postularse de manera directa e independiente, ni facultad de esta entidad para sustituir o suplir la actuación que le corresponde a la constructora en dicha etapa.

Al respecto, debemos informarle que esta Secretaría no cuenta con facultades coercitivas o sancionatorias frente a las constructoras en el marco de este programa, por lo que su actuación se limita a trasladar la presente situación a la constructora BOLIVAR S.A., instándola a dar respuesta al peticionario y a proceder con la postulación a la que se comprometió con ocasión de su inscripción voluntaria en el programa.

Dado que la situación descrita se origina en una conducta de la constructora que escapa al ámbito de competencia directa de esta Secretaría, se informa al peticionario que dispone de los siguientes mecanismos para la defensa de sus derechos:

En primer lugar, en tanto la negativa de la constructora puede constituir una vulneración de los derechos del consumidor y un incumplimiento de las condiciones ofrecidas al momento de la separación del inmueble, usted podrá acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad competente para conocer conflictos entre consumidores y constructoras en materia de vivienda, y solicitar la correspondiente actuación de inspección, vigilancia y control.

En segundo lugar, si usted considera que la negativa de la constructora está vulnerando de manera directa e inminente sus derechos fundamentales, particularmente el derecho a la vivienda digna y el derecho a la igualdad en el acceso a programas de subsidio, puede interponer acción de tutela ante los jueces competentes, señalando a la constructora como entidad accionada, con fundamento en que su conducta omisiva impide materialmente el ejercicio de derechos que el ordenamiento jurídico busca proteger a través de estos programas de política pública habitacional.

Sin otro particular, la Secretaría Distrital del Hábitat le recuerda que todos los trámites y servicios que ofrece la entidad son totalmente gratuitos. Evite recurrir a intermediarios para acceder a información y caer en manos de quienes ejercen prácticas inescrupulosas. Ante cualquier irregularidad no dude en generar las respectivas quejas y denuncias a través de cualquiera de nuestros canales de atención habilitados actualmente: Línea 195, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, y correo electrónico: ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co

Cordialmente,

LESLIE DIAHANN MARTINEZ LUQUE
DIRECCION DE FINANCIACION DE VIVIENDA

Copia:

Anexos Electrónicos: 0

Elaboró: MARIA ALEJANDRA ESCOBAR RICO - DIRECCION DE FINANCIACION DE VIVIENDA
Revisó: DANIEL MAURICIO GARCIA GARCIA-SUBSECRETARIA DE VIVIENDA
Aprobó: LESLIE DIAHANN MARTINEZ LUQUE