

La

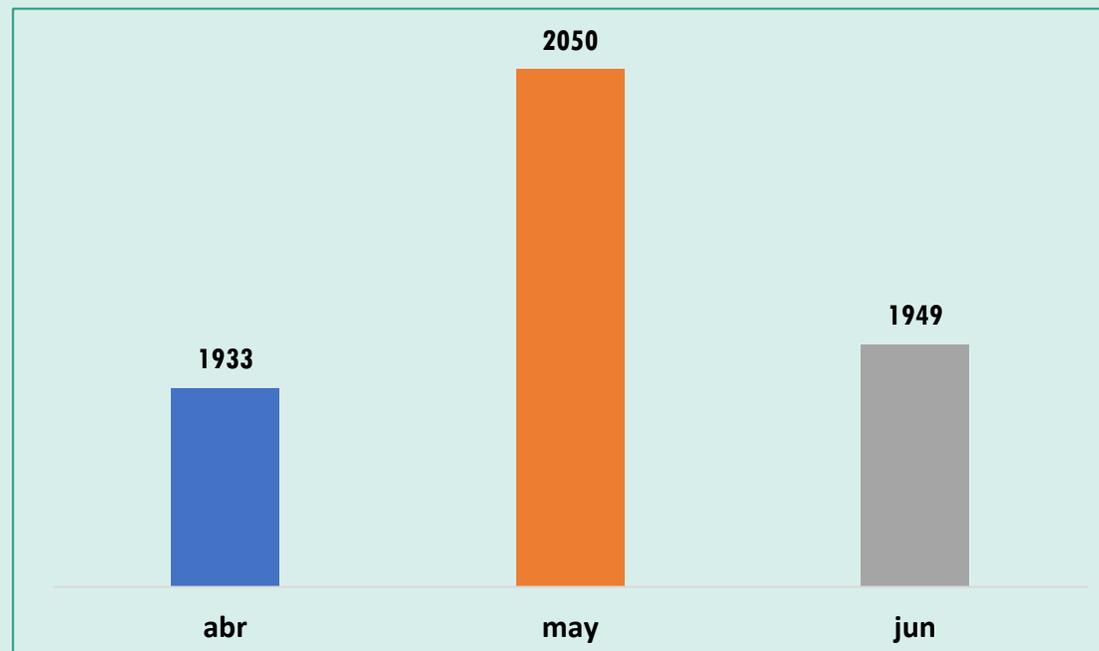


que estamos construyendo

Informe de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias

Servicio a la Ciudadanía - Segundo Trimestre 2022

Gráfico 1: Derechos de petición recibidos por mes



Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 30/06/2022

La Secretaría Distrital del Hábitat recibió durante el 01 de abril al 30 de junio de 2022 a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de 5.932 derechos de petición interpuestos por personas naturales y jurídicas.

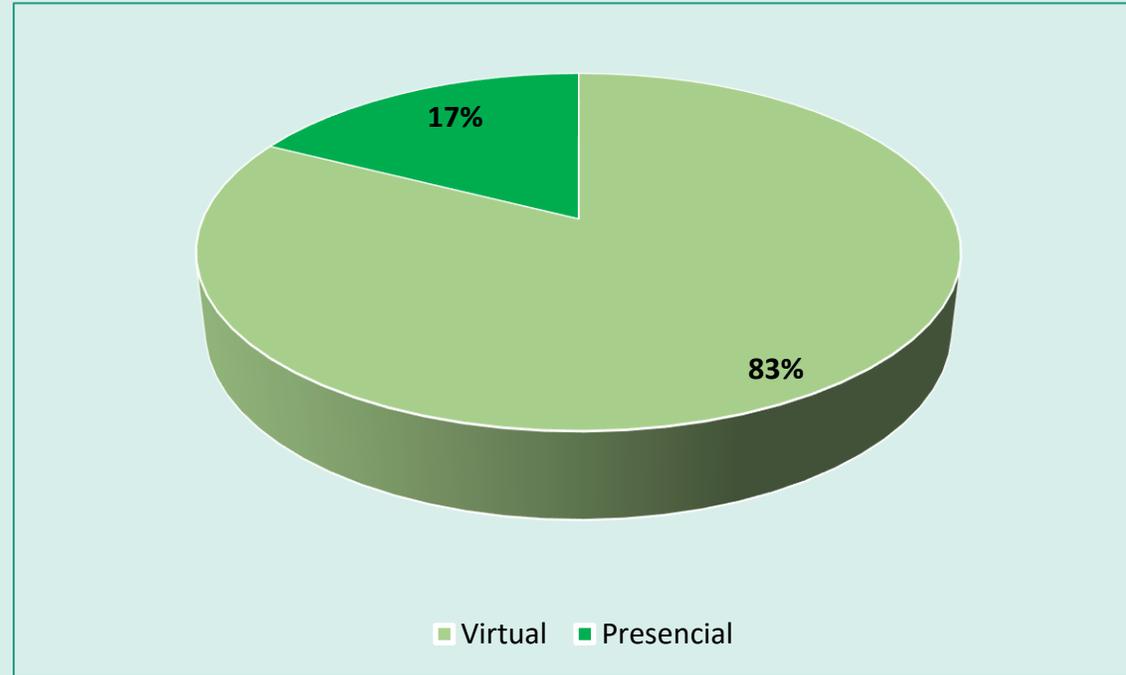
Tabla 1: Derechos de Petición por Tipología

Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	4183	71%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	970	16%
SOLICITUD ENTES DE CONTROL	289	5%
PETICIÓN ENTRE ENTIDADES	192	3%
SOLICITUD DE COPIA	128	2%
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL	77	1%
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	30	1%
CONSULTA	29	1%
RECLAMO	19	0%
FELICITACION	8	0%
QUEJA	5	0%
PROPOSICIONES DEL CONGRESO	1	0%
DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION	1	0%
Total General	5932	100%

Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 30/06/2022

La clasificación por tipologías de las peticiones recibidas, evidencia que los Derechos de petición de interés particular como la tipología más reiterada con un total de 4183 peticiones que corresponden al 71% de los requerimientos, posteriormente, se encuentra solicitud de acceso a la información con 970 peticiones que corresponden al 16%, seguidamente las solicitudes de entes de control y peticiones entre entidades que corresponden al 8%, y finalmente las demás tipologías que tienen una representación porcentual de 5% de los requerimientos recibidos en la Entidad.

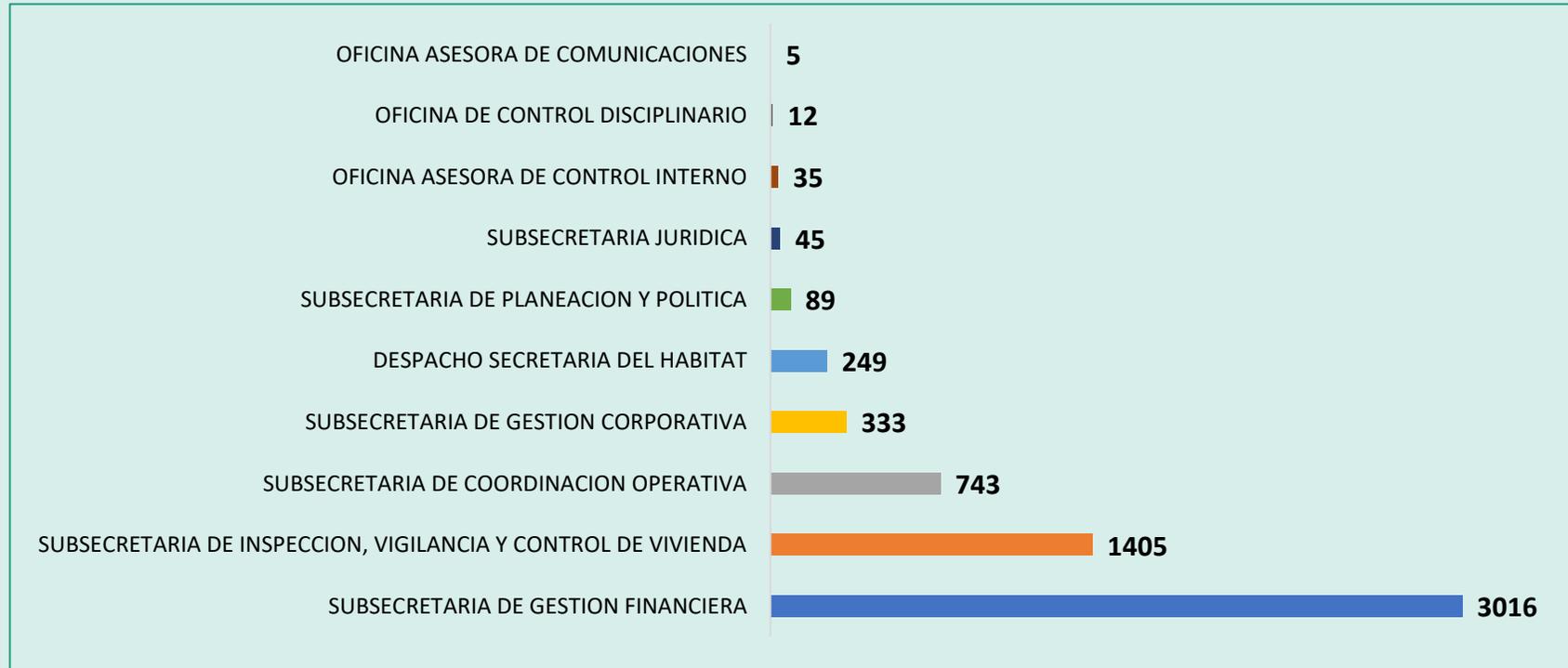
Gráfico 2: Derechos de Petición recibidos por Canal de Atención



Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 30/06/2022

Durante el periodo de reporte, el canal virtual (Correo electrónico, sistema Bogotá te Escucha y la ventanilla de correspondencia virtual) fue el más utilizado por la ciudadanía y las entidades para interponer peticiones en la Entidad, registrando un total de 4.896 solicitudes, es decir, un 83% del total de solicitudes, seguido del canal presencial que registró 1036 peticiones, representando el 17% de las solicitudes recibidas.

Gráfico 3: Derechos de Petición recibidos por Subsecretaría



Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 13/07/2022

De acuerdo con los reportes del sistema SIGA, la Subsecretaría de Gestión Financiera fue el proceso con mayor número de solicitudes con un total de 3.016 requerimientos, que representan el 50% del total recibido; seguido de la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda que recibió 1.405 requerimientos, es decir el 23% de las peticiones que ingresaron a la Entidad.

Tabla 2: Asuntos más reiterados

Asunto	Cantidad	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN E INCLUSIÓN A PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	1761	30%
ARRIENDO SOLIDARIO	496	8%
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	358	6%
INCONSISTENCIAS, QUEJAS CONTRA INMOBILIARIAS	279	5%
SOLICITUD RENUNCIA SUBSIDIO DE VIVIENDA / DESISTIMIENTO INSCRIPCIÓN	234	4%
INCONSISTENCIAS QUEJAS Y CONSULTAS SOBRE CONSTRUCTORAS	154	2%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	141	2%
MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	116	2%
SOLICITUD DE COPIA DE EXPEDIENTES	100	2%
PLAN TERRAZAS	96	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE CONSTRUCTORAS	92	2%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	167	3%
OTROS	1938	32%
Total	5932	100%

Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 30/06/2022

Durante el periodo analizado, se puede evidenciar que los asuntos más reiterados corresponden en primer lugar a temas relacionados con solicitudes de información acerca de subsidios de vivienda, con un total de 1.761 es decir, el 30% de los requerimientos registrados, seguido de las solicitudes de arriendo solidario con 496 peticiones, que equivale al 8% del total recibido, ambos de la competencia de la Subsecretaría de Gestión Financiera.

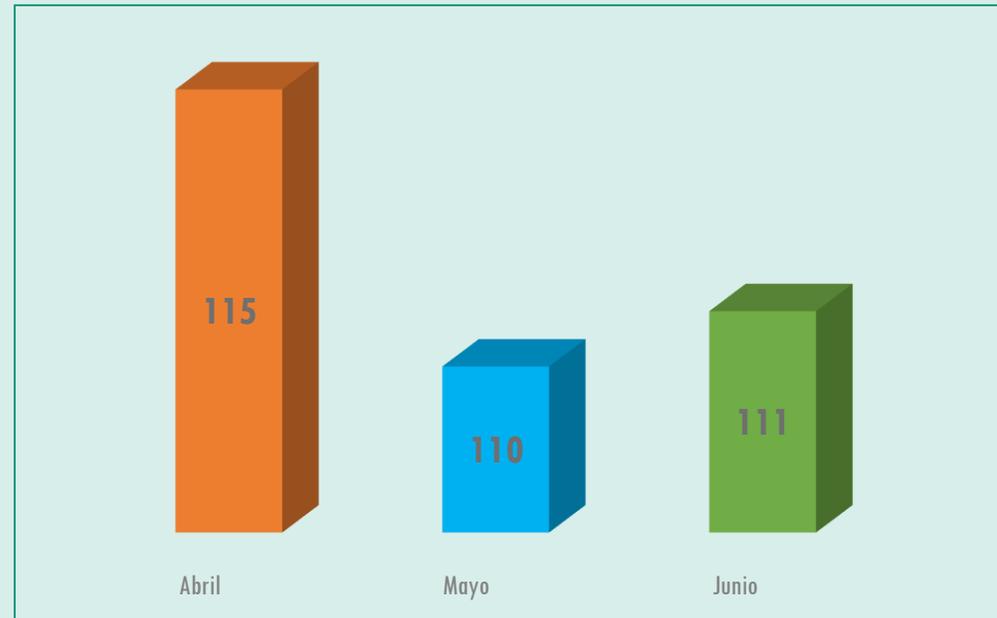
Tabla 3: Principio de oportunidad

Dependencia	Cumple 92%	No cumple 6%	Pendiente de respuesta 2%	Total
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	2963	32	21	3016
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	1147	195	63	1405
SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	670	49	24	743
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	316	13	4	333
DESPACHO SECRETARÍA DEL HÁBITAT	215	33	1	249
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA	72	14	3	89
SUBSECRETARÍA JURÍDICA	31	14	-	45
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	23	12	-	35
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	6	6	-	12
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	5	-	5
Total	5443	373	116	5932

Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 13/07/2022

Dentro de la categoría principio de oportunidad, que corresponden a las peticiones que son ingresadas en la Entidad y resueltas en los tiempos establecidos por la Ley y el trámite interno de PQRSD para dar respuesta, se encontró que 5.443 requerimientos, que corresponden al 92% cumplen este principio, 373 peticiones, es decir el 6% fueron resueltas extemporáneamente. Finalmente, 116 peticiones es decir el 2% se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos establecidos.

Gráfico 4: Peticiones trasladadas por no competencia



Fuente: Elaboración propia sistema Bogotá te Escucha corte 13/07/2022

Se realizaron 336 traslados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.

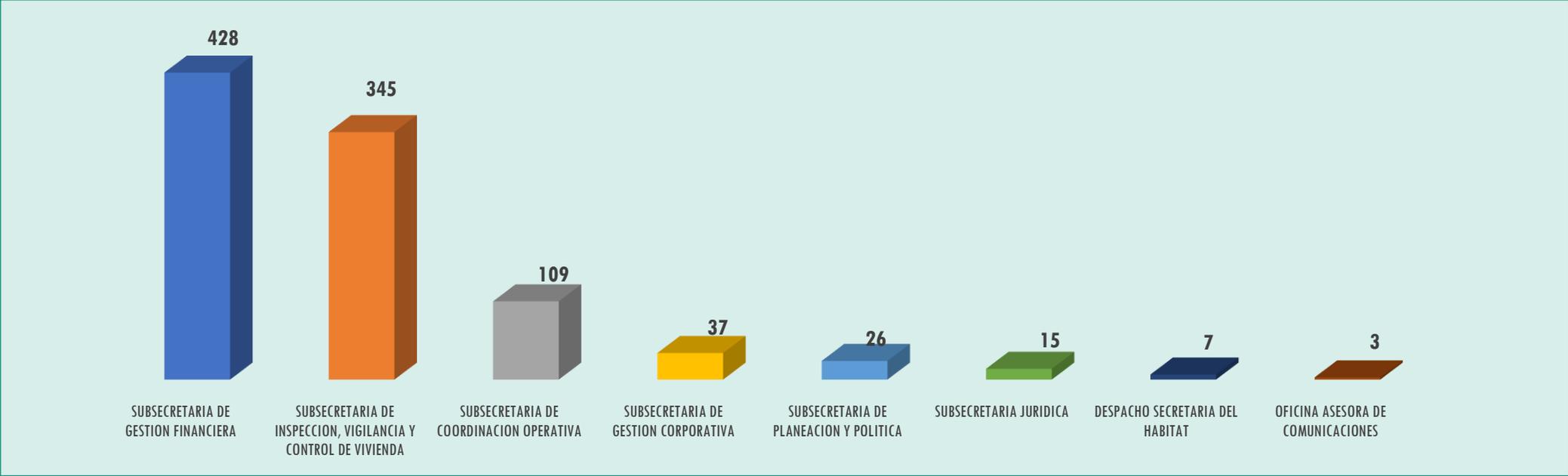
Tabla 4: Tiempo promedio de respuesta

Tipo de petición	Días legales		Promedio respuesta (días)
	Decreto 491 de 2020	Ley 1755 de 2015	
Consulta	35	30	8
Derechos de petición de interés particular	30	15	5
Derechos de petición de interés general	30	15	7
Queja	30	15	8
Reclamo	30	15	8
Peticiones entre entidades	10	10	7
Solicitudes de Entes de Control	10	10	5
Solicitud de Información	20	10	6
Solicitud de copias	20	10	8
Proposiciones del Concejo	5	5	2

Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 13/07/2022

En la tabla 4 se presenta el comparativo entre los días que la Entidad debe dar respuesta según el tipo de petición y los días en promedio en que estas se emitieron teniendo en cuenta el Decreto 491 de 2020 mediante el cual se ampliaban los términos para atender las peticiones, derogado a partir del 18 de mayo de 2022, por lo cual se retoman los términos de respuesta de la Ley 1755 de 2015.

Gráfico 5: Solicitudes de acceso a la información



Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 30/06/2022

Durante el periodo analizado, se registraron 970 solicitudes de información, de las cuales según el Sistema Documental SIGA no se negó el acceso a la información a ningún requerimiento.

Tabla 5: Estado de las peticiones en el sistema de información

Estado peticiones	Cantidad	%
Finalizado con radicado anexo	4992	84%
Pendientes de respuesta vencidos	62	1%
Finalizado sin anexo	762	13%
Pendientes de respuesta en término	116	2%
Total general	5932	100%

Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 13/07/2022

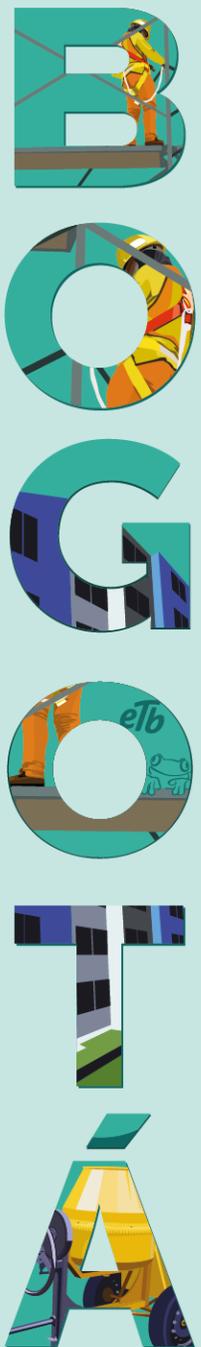
De las peticiones recibidas durante el periodo analizado se encontró que 4.992 peticiones, correspondiente al 84% de los requerimientos se han cerrado correctamente en el sistema SIGA, es decir, cuentan con un radicado asociado; mientras 762 solicitudes que representan en 13% se finalizaron sin radicado asociado lo que impide evidenciar la gestión.

Por otra parte, se encuentran pendientes de respuesta ya vencidos según los términos de respuesta, 62 requerimientos, es decir el 1% y finalmente pendientes de respuesta dentro los términos establecidos, 116, es decir el 2%.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se reitera a todos los procesos la importancia de dar cumplimiento a los términos establecidos para emitir respuesta de manera oportuna.
- ✓ Se reitera la recomendación de que las respuestas se emitan en lenguaje claro y se apliquen los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia.
- ✓ Realizar jornadas de cualificación al proceso de Gestión Documental para fortalecer la información sobre las competencias de la Entidad y sus procesos y mejorar la asignación y tipificación de la correspondencia recibida.
- ✓ Se recomienda continuar con los eventos, campañas, facebook live, entre otros en los que se está socializando la información de interés para la ciudadanía.
- ✓ Se recomienda dar prioridad al cierre de los requerimientos pendientes que se encuentran en el sistema FOREST, teniendo en cuenta que ya se superaron los términos de Ley.





CANALES DE ATENCIÓN

PRESENCIAL	Red CADE
	Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno
	Ventanilla de Correspondencia piso 1 sede SDHT
TELFÓNICO	PBX Institucional 3581600 ext 3008
	Línea 195 opción 6
VIRTUAL	Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha
	Correos electrónicos: Ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co
	Redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat

La BOGOTÁ

que estamos construyendo



SECRETARÍA DEL
HÁBITAT

