

La

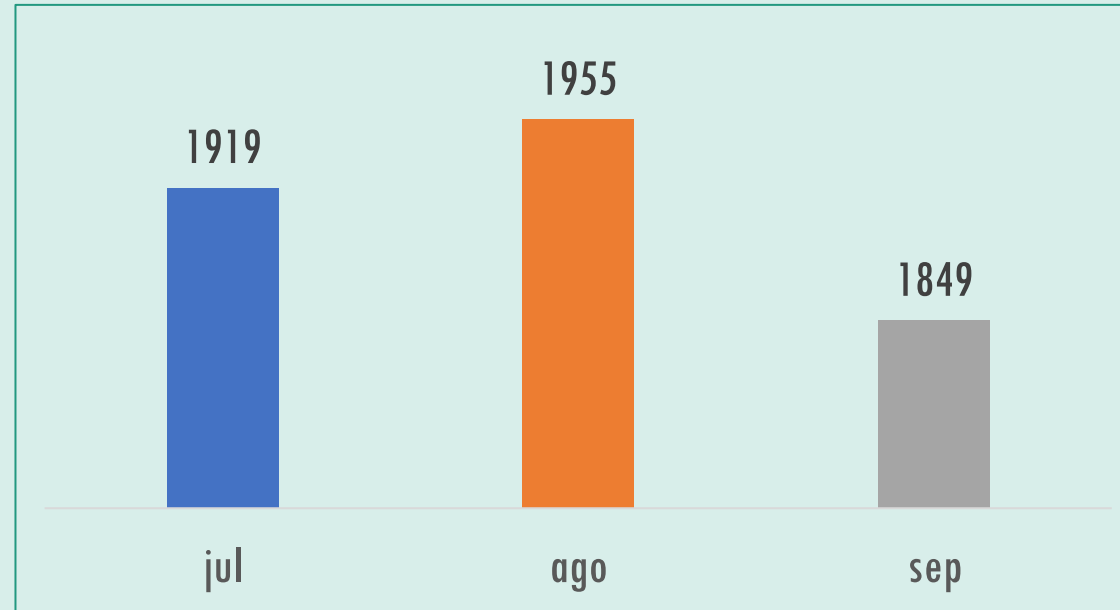


que estamos construyendo

Informe de gestión de los derechos de petición

Servicio a la Ciudadanía Tercer Trimestre 2022

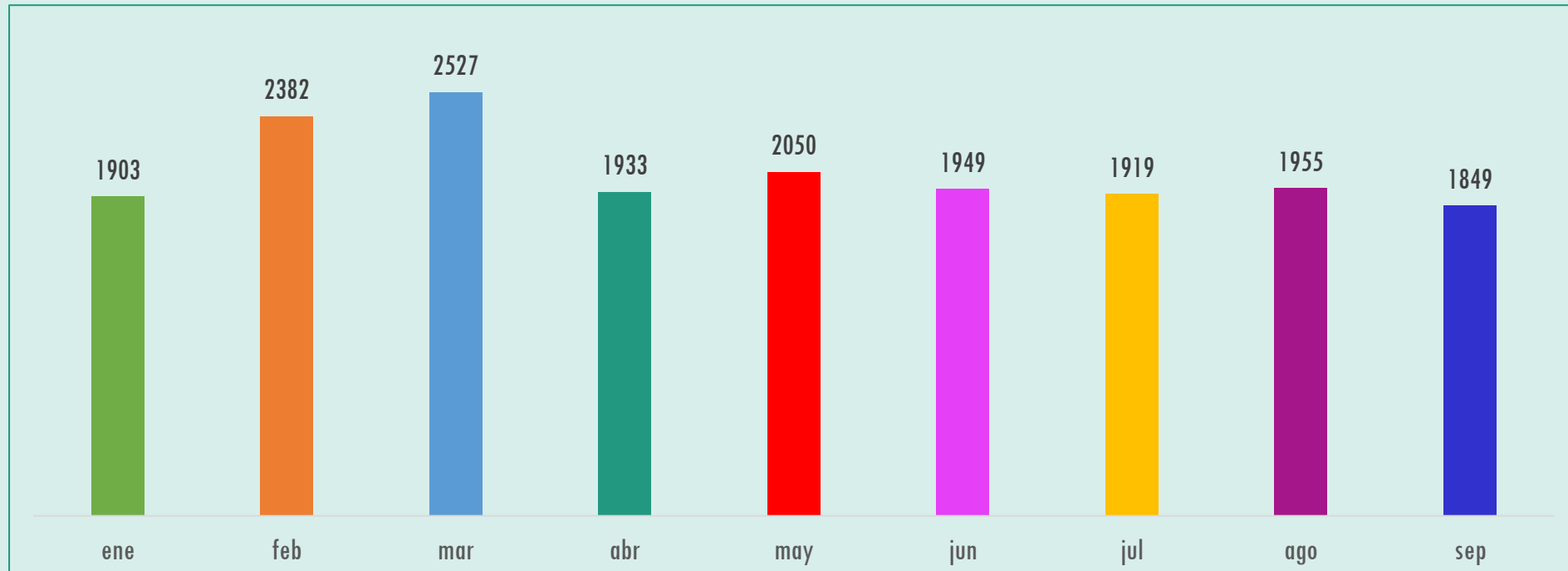
Gráfico 1: Derechos de petición tercer trimestre 2022



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/09/2022

La Secretaría Distrital del Hábitat recibió durante el 01 de julio al 30 de septiembre de 2022 a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de **5.723** peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones interpuestas por personas naturales y jurídicas.

Gráfico 2: Derechos de petición vigencia 2022



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/09/2022

La Secretaría Distrital del Hábitat ha recibido durante la vigencia 2022 un total de 18.467 peticiones. Se observa en el mes de septiembre una leve disminución que podría estar asociada al proceso previo de inscripción a la Feria de Vivienda (cuarta versión), debido a que la ciudadanía a través del formulario de inscripción registró su necesidad para obtener información sobre acceso a la vivienda.

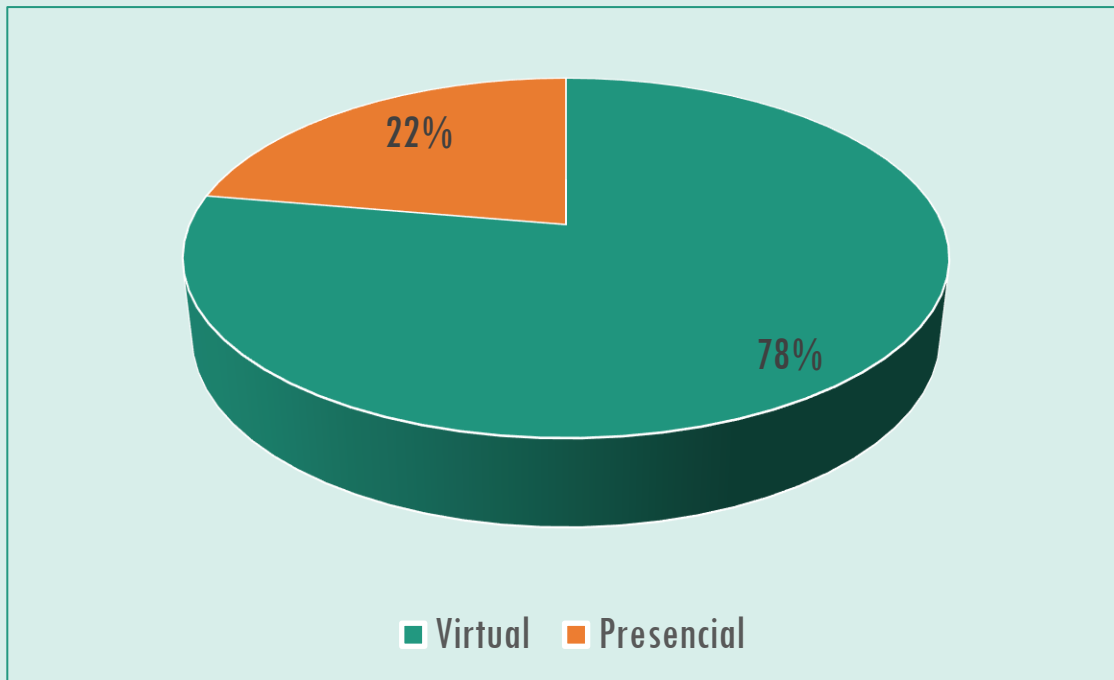
Tabla 1: Derechos de Petición por Tipología

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
Derecho de Petición de Interés Particular	3887	68%
Solicitud de Acceso a la Información	1131	20%
Solicitud Entes de Control	286	5%
Solicitud de Copia	135	2%
Derecho de Petición de Interés General	84	1%
Consulta	67	1%
Petición Entre Entidades	66	1%
Proposiciones del Concejo	25	0%
Queja	20	0%
Reclamo	13	0%
Felicitación	4	0%
Sugerencia	3	0%
Denuncia por Posibles Actos de Corrupción	2	0%
Total	5723	100%

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/09/2022

La clasificación por tipologías de las peticiones recibidas, evidencia que los *derechos de petición de interés particular* son los mas representativos, seguidos de las solicitudes de acceso a la información, y de las solicitudes de entes de control

Gráfico 3: Derechos de petición por Canal de Atención



Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 30/09/2022

Tabla 2: Canal virtual

Canal Virtual	Cantidad	%
Sistema Bogotá Te Escucha	753	13%
Correo electrónico	3573	62%
Ventanilla Única de radicación -Virtual	122	2%
Total	4448	78%

Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 30/09/2022

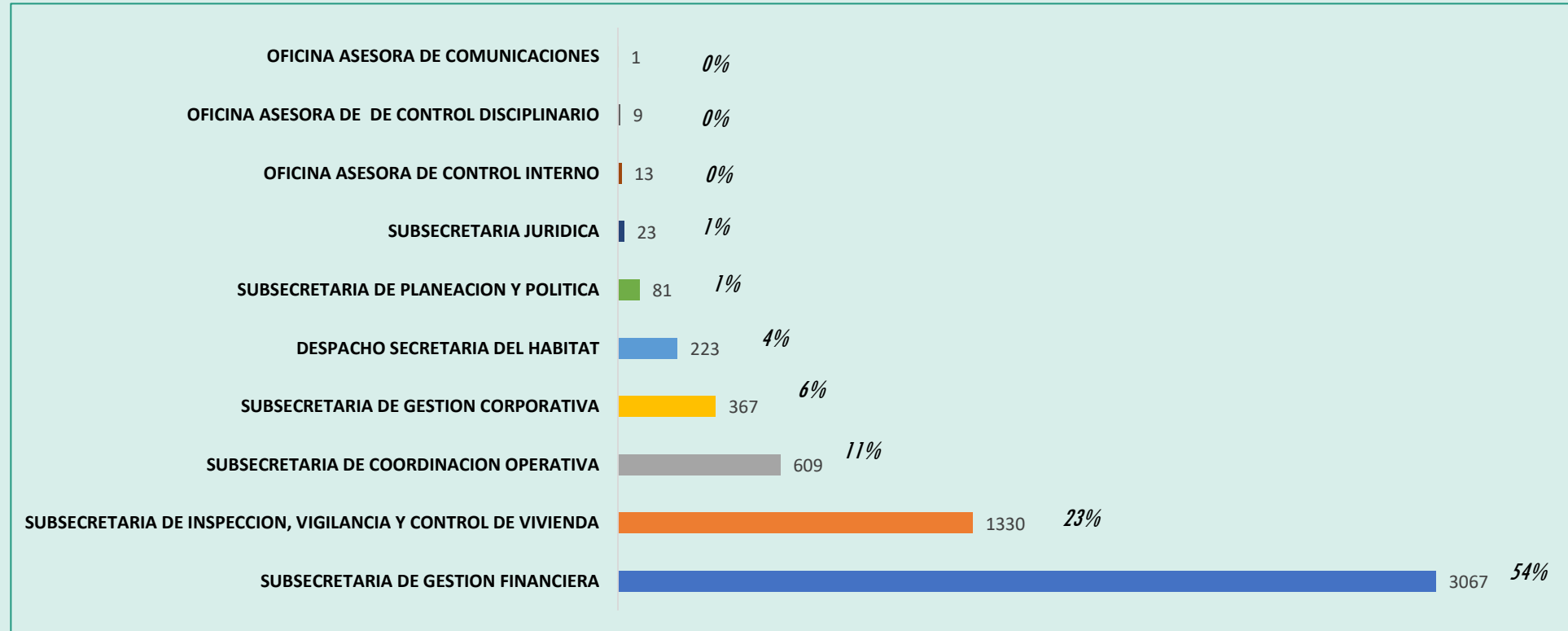
Tabla 3: Canal presencial

Canal Presencial	Cantidad	%
Ventanilla de correspondencia Sede SDHT	1275	22%
Total	1275	22%

Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 30/09/2022

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 por las entidades, registrando un total de 4.448 solicitudes, lo que equivale al 78% del total de solicitudes, seguido del canal presencial que registró 1.275 peticiones, representando el 22% de las solicitudes recibidas.

Gráfico 4: Derechos de petición por Subsecretaría



Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 11/10/2022

De acuerdo con los reportes de SIGA, la Subsecretaría de Gestión Financiera es la que mayor número de solicitudes reporta equivalente al 54% del total recibido; seguido por la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda con el 23% de las peticiones.

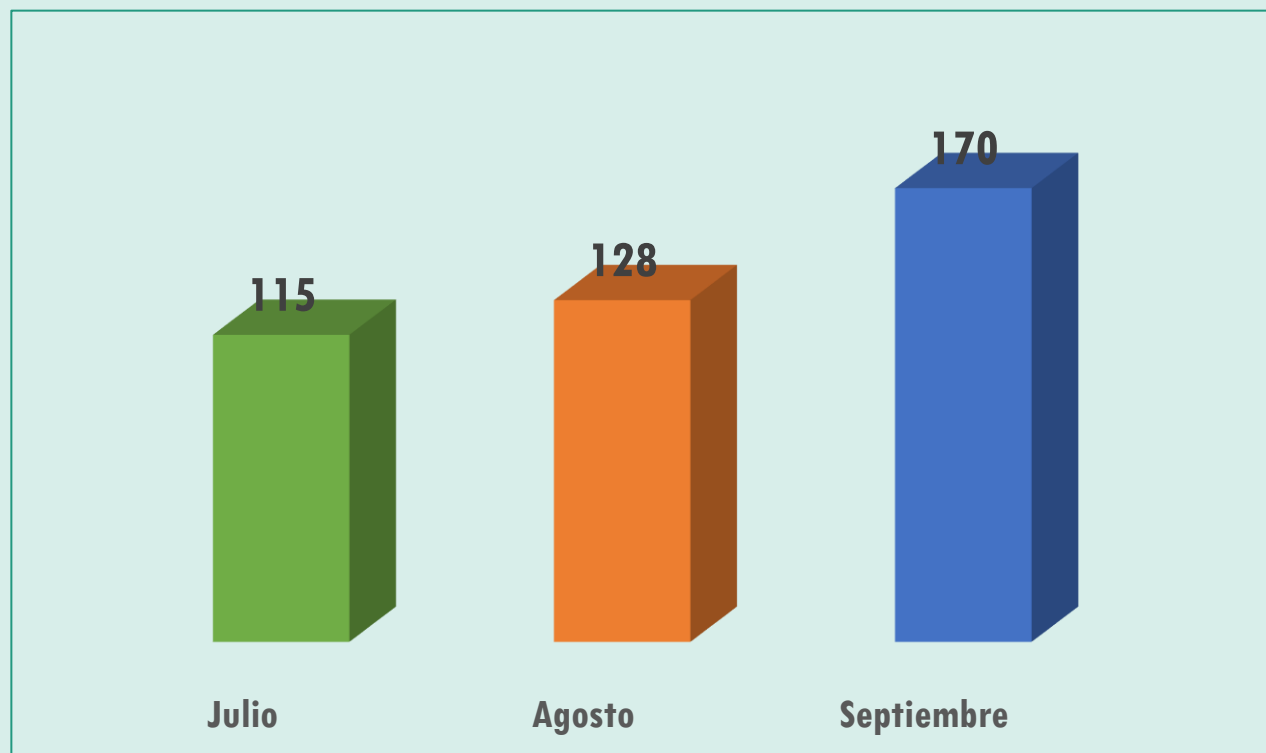
Tabla 4: Asuntos más reiterados

ASUNTO	Cantidad	%
Solicitud de Información e Inclusión a Programas de Subsidio de Vivienda	1864	33%
Arriendo Solidario	509	9%
Mejoramiento de Vivienda	332	6%
Inconsistencias, Quejas Contra Inmobiliarias	269	5%
Inconsistencias Quejas y Consultas sobre Constructoras	190	3%
Seguimiento a Constructoras e Inmobiliarias	170	3%
Solicitud Renuncia Subsidio de Vivienda / Desistimiento Inscripción	165	3%
Movilización de Recursos	111	2%
Autorización para Enajenación de Inmueble adquirido con Subsidio de Vivienda	71	1%
Ayudas Solidarias de la Alcaldía	52	1%
Otros	1990	35%
ASUNTO	5723	100%

Durante el periodo analizado, se puede evidenciar que los asuntos más reiterados son de competencia de la Subsecretaría de Gestión Financiera, relacionados con solicitudes de información de subsidios de vivienda y arriendo solidario.

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/09/2022

Gráfico 5: Peticiones trasladadas por no competencia



Fuente: Elaboración propia plataforma Bogotá te Escucha

Durante el periodo analizado, se realizaron 413 traslados por no competencia a través del sistema Bogotá te Escucha a nivel distrital, nacional y entidades privadas.

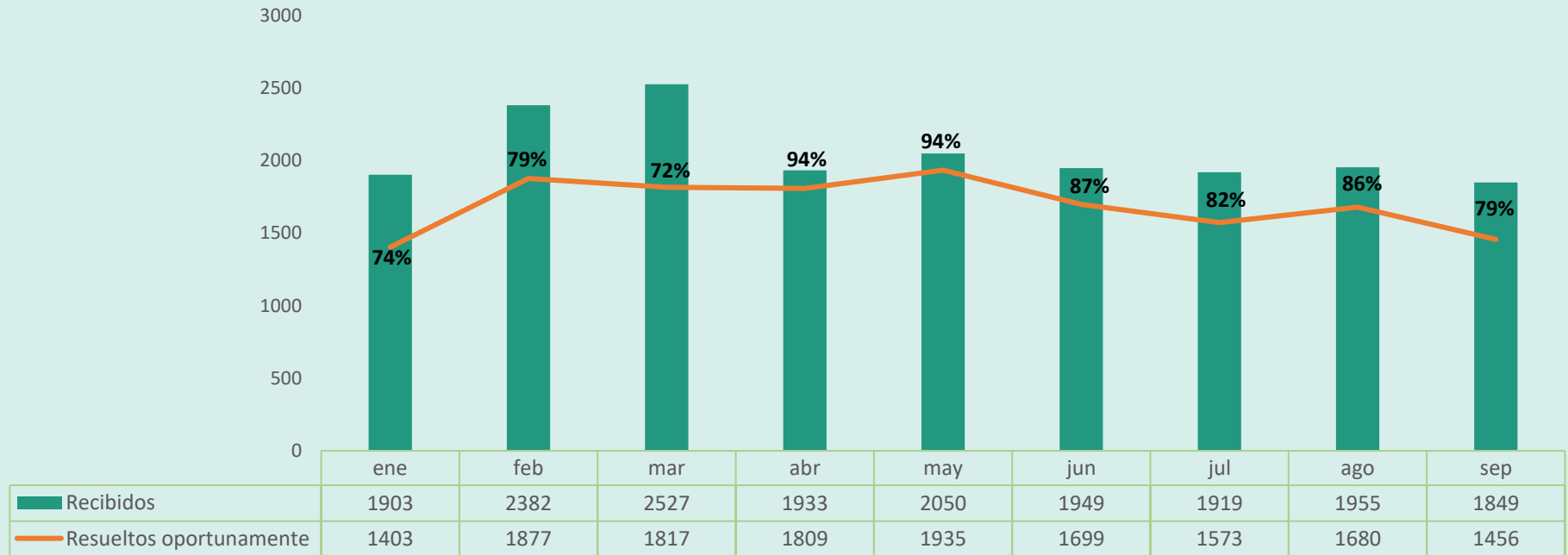
Tabla 5: Principio de oportunidad

Dependencia	Cumple 82%	No cumple 15%	Pendiente de respuesta 3%	Total
Subsecretaría de Gestión Financiera	2959	50	58	3067
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	907	374	49	1330
Subsecretaría de Coordinación Operativa	410	165	34	609
Subsecretaría de Gestión Corporativa	245	120	2	367
Despacho Secretaría del Hábitat	126	72	25	223
Subsecretaría de Planeación y Política	47	31	3	81
Subsecretaría Jurídica	10	13	-	23
Proceso Asesora de Control Interno	5	4	4	13
Proceso de Control Disciplinario	-	9	-	9
Proceso Asesora de Comunicaciones	-	1	-	1
Total	4709	839	175	5723

Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 11/10/2022

El principio de oportunidad corresponde a las peticiones que son ingresadas en la Entidad y resueltas en los tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta, se observan 4.709 requerimientos, de las cuales el 82% cumplen con este principio, el 15% fueron resueltas extemporáneamente. Y el 3% restante se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos establecidos.

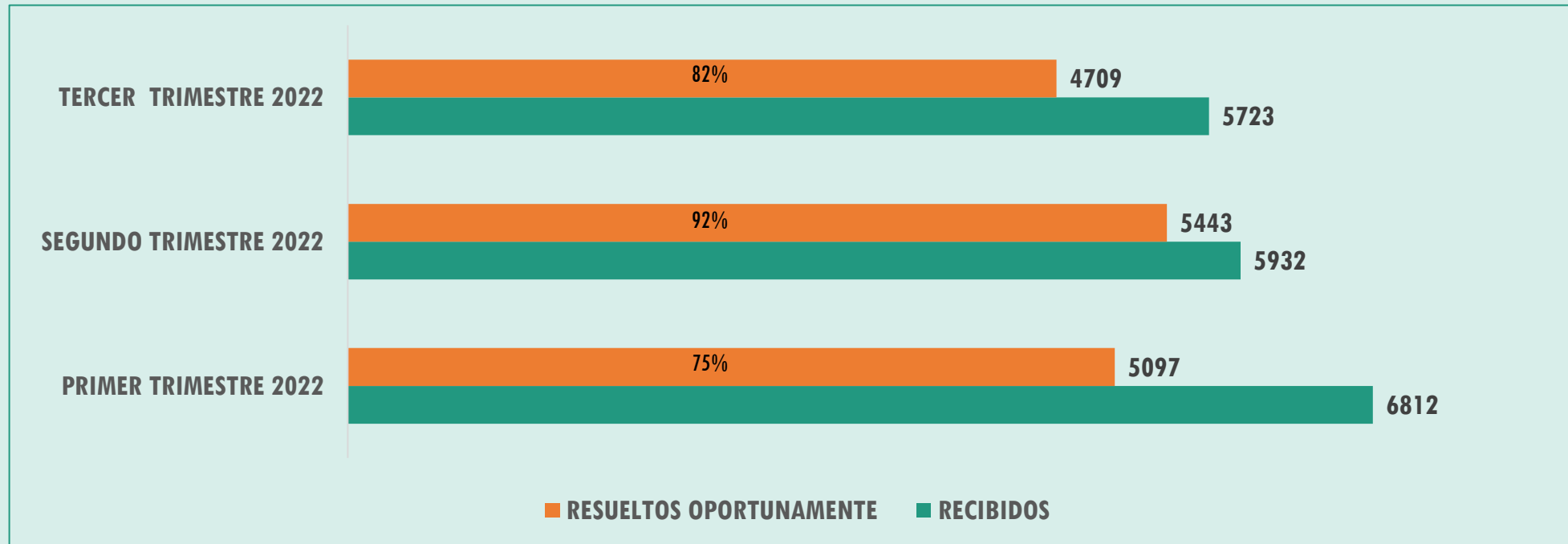
Gráfico 6: Tendencia de la oportunidad de las respuestas vigencia 2022



Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 11/10/2022

Con relación al mes de agosto, se evidencia una disminución en la oportunidad en las respuestas, pasando de un 86% a un 79%.

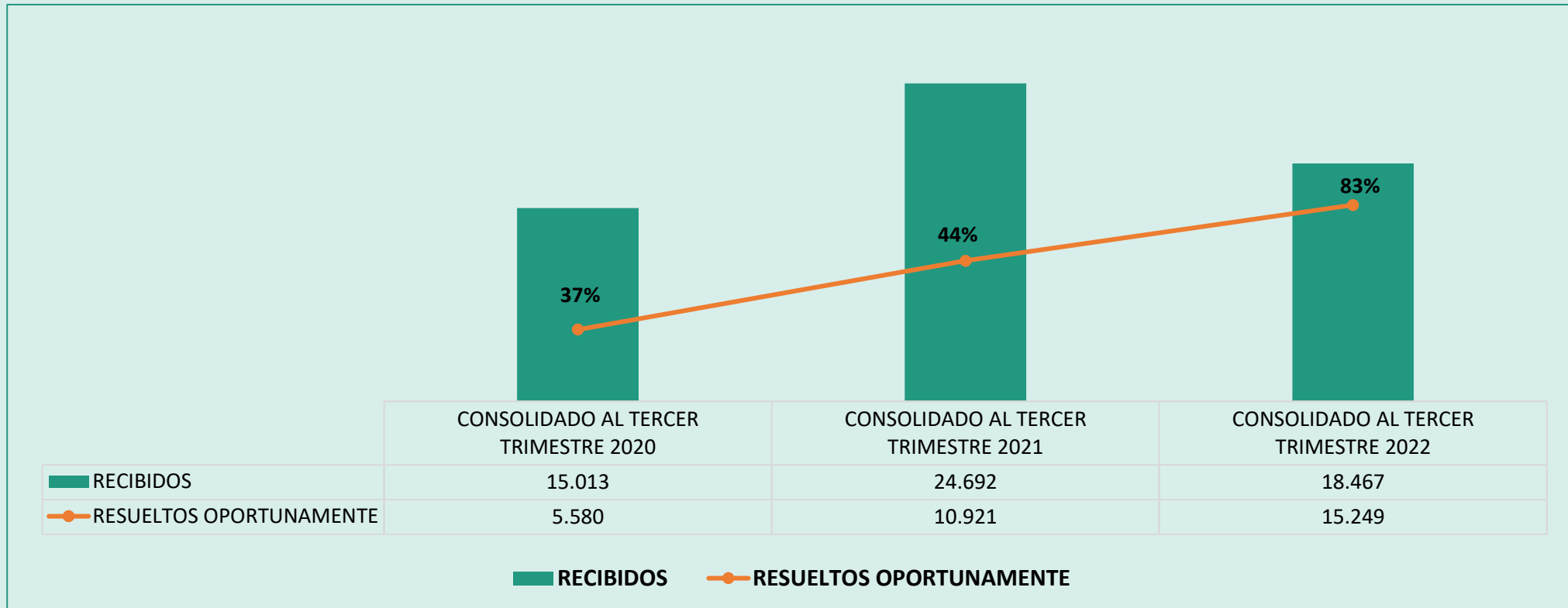
Gráfico 7: Tendencia de la oportunidad de las respuestas vigencia 2022



Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 11/10/2022

Al realizar el comparativo contra el segundo trimestre se observa una disminución en la cantidad de peticiones que se responden oportunamente, pasando de un 92% a un 82%.

Gráfico 8: Tendencia de principio de oportunidad de las respuestas vigencias anteriores



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST 2020-2021 y SIGA corte 30/09/2022

En comparación a las vigencias anteriores 2020 y 2021, para el presente trimestre 2022, ha presentado un aumento en el cierre de peticiones oportunamente pasando de un 44% en el 2021 a un 83% en el 2022.

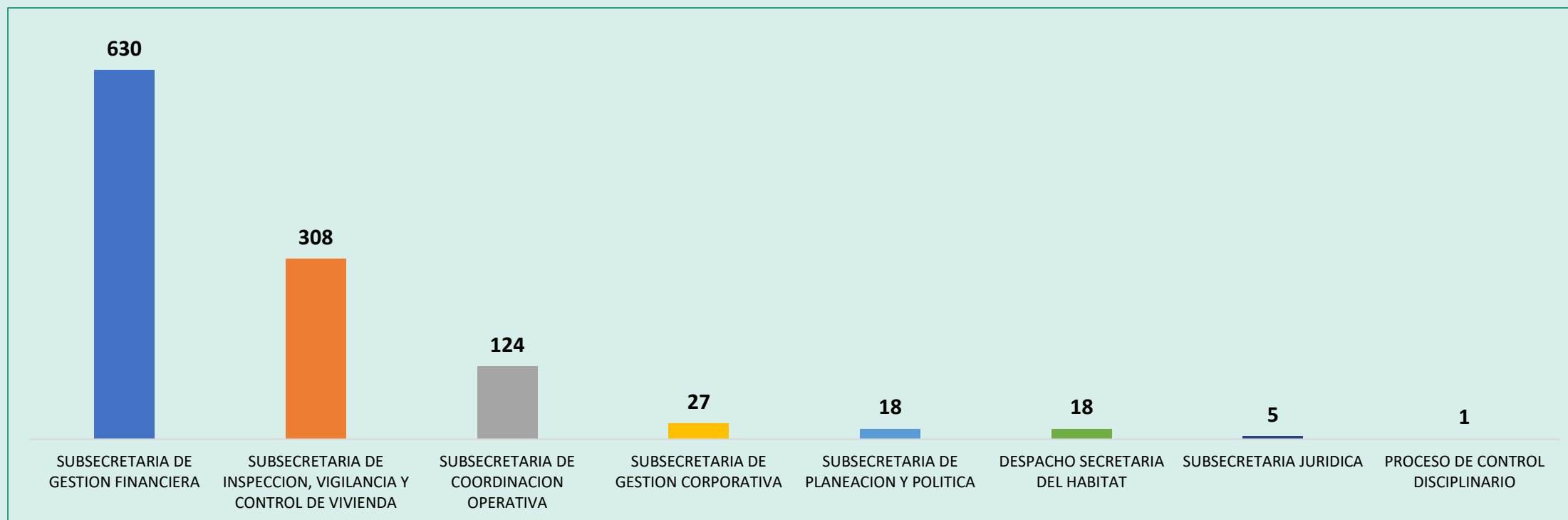
Tabla 6: Tiempo promedio de respuesta

Tipo de petición	Días legales	Promedio respuesta (días)
Consulta	30	11
Derechos de petición de interés particular	15	7
Derechos de petición de interés general	15	20
Queja	15	31
Reclamo	15	8
Peticiones entre entidades	10	22
Solicitudes de Entes de Control	10	16
Solicitud de Información	10	8
Solicitud de copias	10	14
Proposiciones del Concejo	5	8
Sugerencia	15	17
Felicitaciones	15	30
Denuncia por posibles actos de corrupción	15	43

Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 11/10/2022

En la tabla 6 se presenta el comparativo entre los días que la Entidad debe dar respuesta según el tipo de petición y según los términos establecidos en la Ley y los días en promedio en que se emitieron.

Gráfico 9: Solicitudes de acceso a la información



Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 30/09/2022

Durante el periodo analizado, se registraron 1.131 solicitudes de acceso información, de las cuales según el Sistema documental SIGA, se brindó la información solicitada.

Tabla 7: Estado de las peticiones en el sistema de información SIGA

Estado PQRSD	Cantidad	%
Finalizado con radicado anexo	4839	85%
Pendientes de respuesta vencidos	52	1%
Finalizado sin anexo	657	11%
Pendientes de respuesta en término	175	3%
Total general	5723	100%

Fuente: Elaboración propia sistema SIGA corte 11/10/2022

De las peticiones recibidas durante el periodo analizado se puede afirmar que:

El 85% fueron finalizados correctamente con un radicado asociado en SIGA, mientras que un 11% se finalizaron sin radicado asociado, acción que no permite validar la correcta gestión.

Por otra parte, se observan peticiones vencidas según los términos de respuesta desde el mes de agosto, es decir el 1%.

Sumado a esto existe un 3% pendientes por respuesta los cuales están dentro de los términos de ley.

RECOMENDACIONES

- ✓ A los procesos que presentan tiempos de respuesta extemporáneas, se les sugiere implementar acciones de mejora a la luz de los términos de Ley, en concordancia con el procedimiento de derechos de petición de la Entidad.
- ✓ Propender por que las respuestas que se emitan sean en lenguaje claro y se apliquen los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia.
- ✓ Promover jornadas de cualificación al proceso de Gestión Documental frente a la tipificación y a las competencias de la Entidad, para mejorar la radicación y la asignación.
- ✓ Evitar la finalización de las peticiones sin documento adjunto, para evidenciar la correcta gestión.
- ✓ Para las peticiones recibidas a través de redes sociales, tener en cuenta la Directiva 004 de 2021 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá “*Lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales*” y el procedimiento de derechos de peticiones de la SDHT.
- ✓ En caso de presentar dudas con relación al manejo técnico y operativo de los sistemas de información, solicitar apoyo a Gestión Documental y Servicio a la Ciudadanía.



CANALES DE ATENCIÓN

PRESENCIAL	Red CADE
	Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno
TELEFÓNICO	Sede Central
	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

BOGOTÁ,

EL MEJOR  HOGAR



SECRETARÍA DEL
HÁBITAT

