

La



que estamos
construyendo

Informe de gestión de los derechos de petición

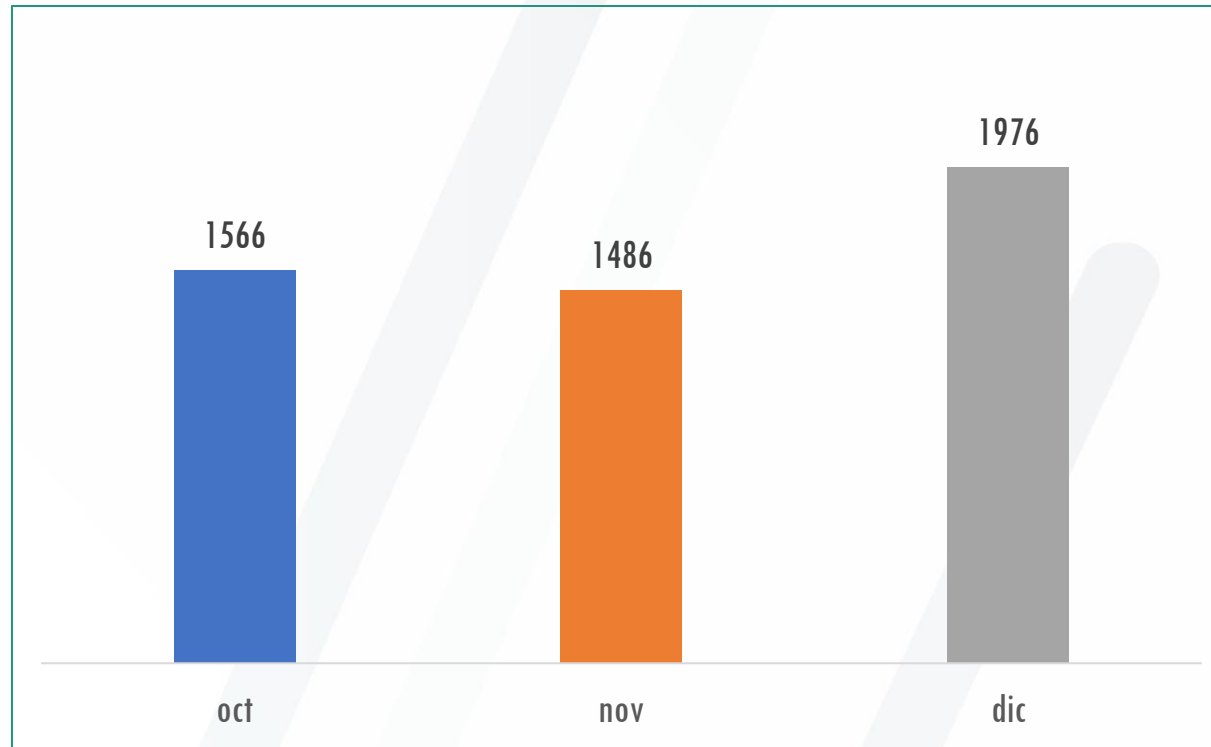
Servicio a la Ciudadanía Cuarto Trimestre 2022



SECRETARÍA DEL
HÁBITAT



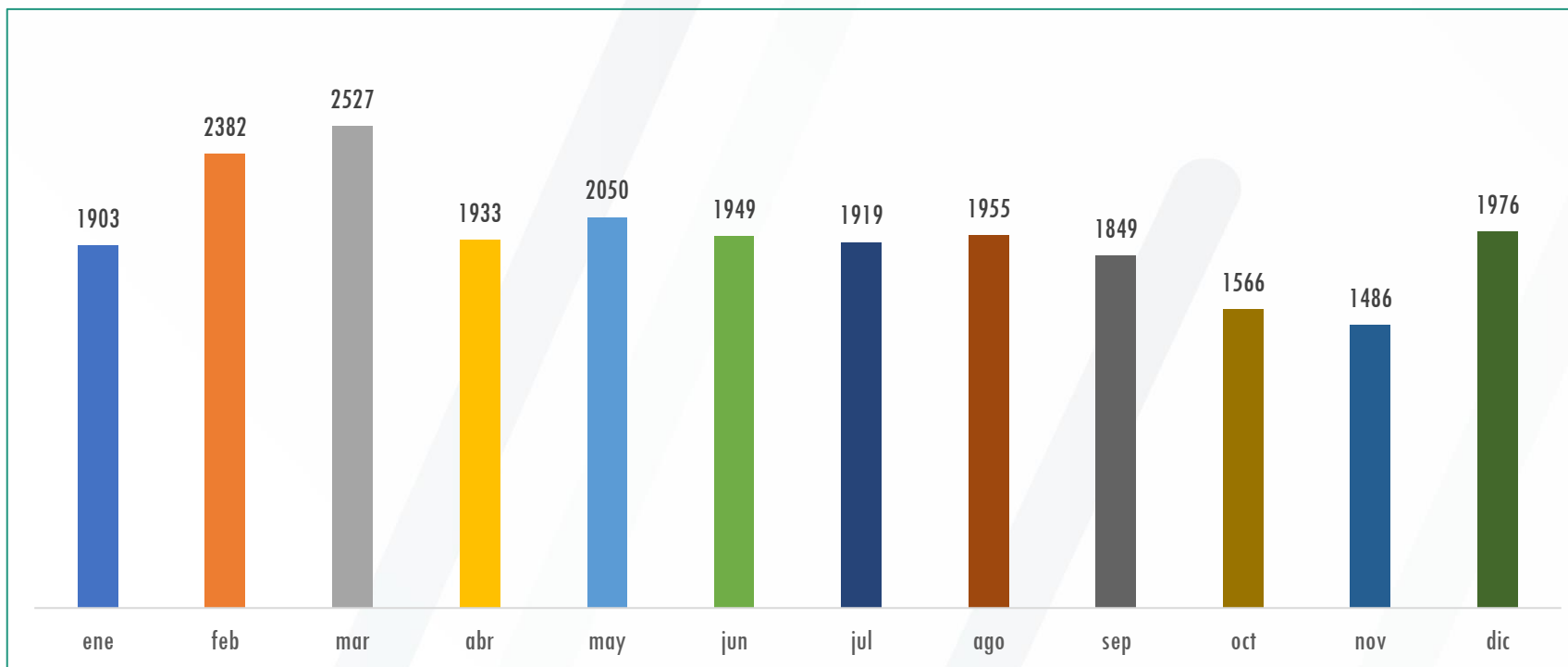
Derechos de petición recibidos por mes



Fuente: SIGA del 01 de octubre al diciembre 31 de 2022

La Secretaría Distrital del Hábitat recibió durante el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2022 a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de 5.028 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones interpuestas por personas naturales y jurídicas.

Derechos de petición recibidos por mes vigencia 2022



Fuente: SIGA del 01 de octubre al diciembre 31 de 2022

La Secretaría Distrital del Hábitat recibió durante la vigencia 2022 un total de 23.495 peticiones. En el mes de diciembre se presentó un aumento en las peticiones, dado que se habilitaron las inscripciones para el acceso al subsidio de oferta preferente y mi ahorro mi hogar.

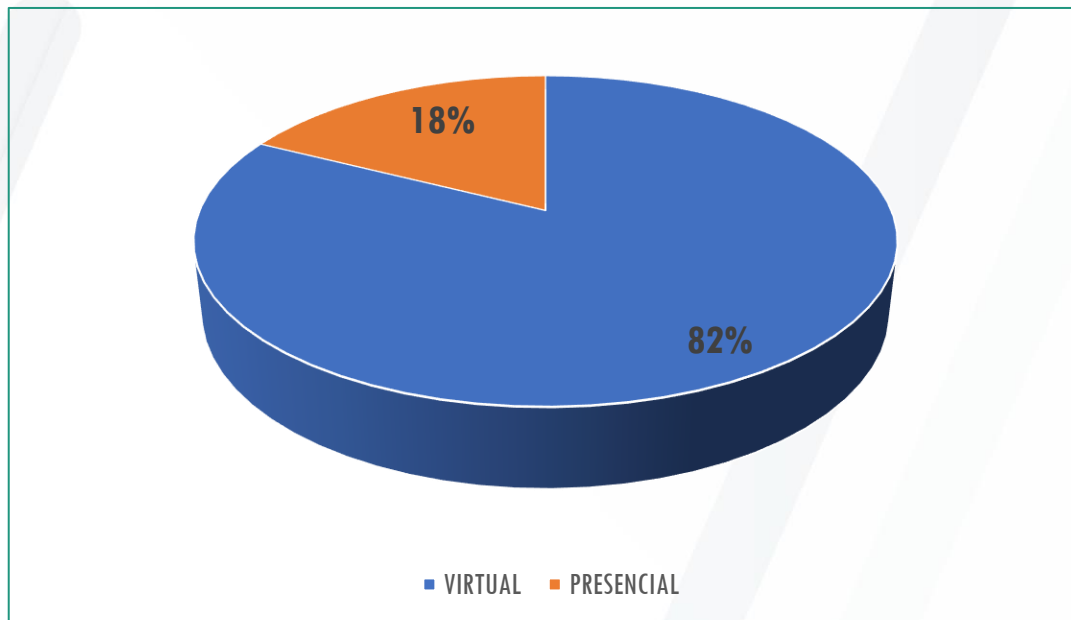
Derechos de Petición por Tipología

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	3519	70%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1037	21%
SOLICITUD DE ENTES DE CONTROL	141	3%
SOLICITUD DE COPIA	135	3%
DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	84	2%
CONSULTA	31	1%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	31	1%
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	20	0%
RECLAMO	13	0%
QUEJA	12	0%
DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION	3	0%
SUGERENCIA	1	0%
FELICITACION	1	0%
TOTAL	5028	100%

Fuente: SIGA del 01 de octubre al diciembre 31 de 2022

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

Derechos de petición por Canal de Atención



Fuente: SIGA del 01 de octubre al diciembre 31 de 2022

CANAL VIRTUAL	CANTIDAD	%
E-MAIL	3137	76%
BOGOTA-TE-ESCUCHA	843	20%
PQR WEB	163	4%
REDES SOCIALES	2	0%
TOTAL	4145	100%

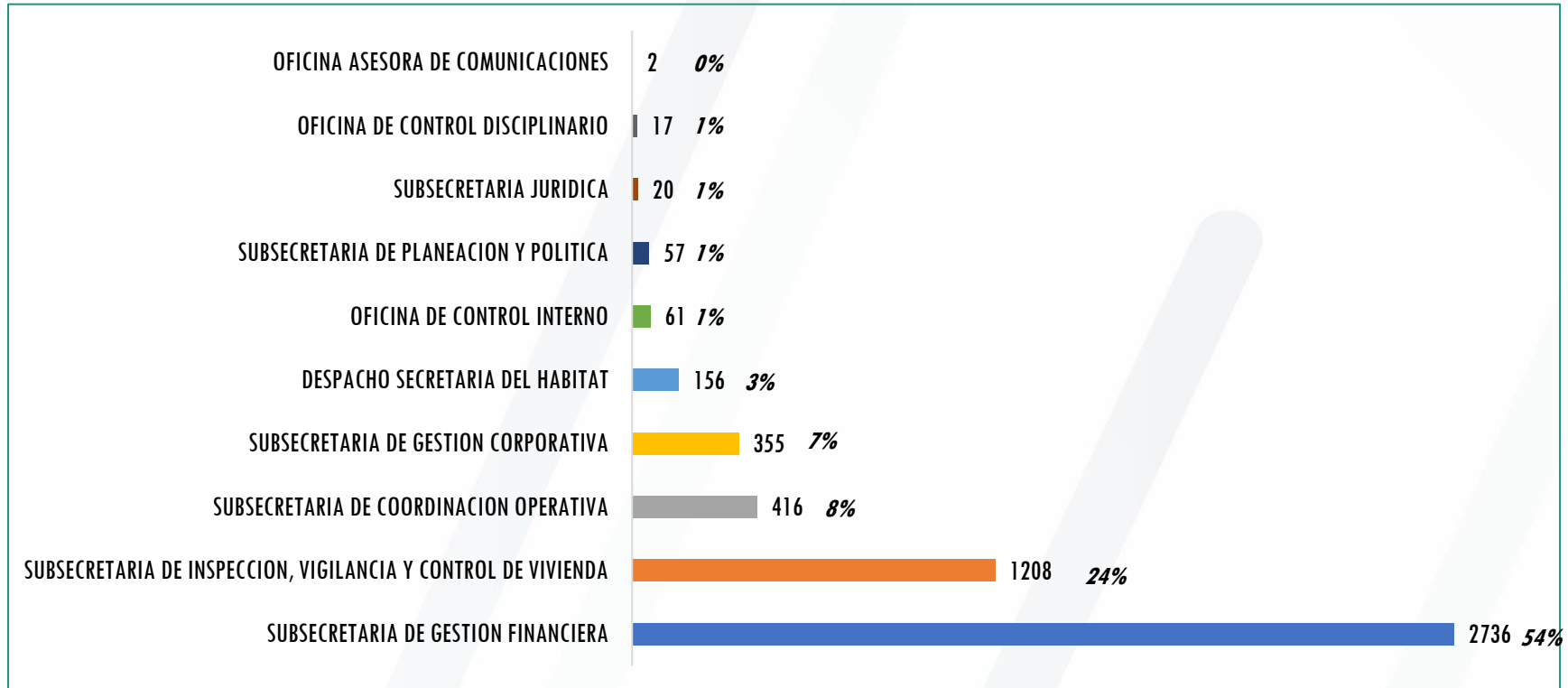
Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/12/2022

CANAL PRESENCIAL	CANTIDAD	%
VENTANILLA	883	100%
TOTAL	883	100%

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/12/2022

Durante el periodo de reporte, el canal virtual (*Correo electrónico, Sistema Bogotá te Escucha, Ventanilla de correspondencia virtual y Redes Sociales*) fue el más utilizado por la ciudadanía y las entidades, registrando un total de 4.145 solicitudes, lo que equivale al 82% del total de solicitudes, seguido del canal presencial que registró 883 peticiones, representando el 18% de las solicitudes recibidas.

Derechos de petición recibidos por Subsecretaría



Fuente: SIGA del 01 de octubre al diciembre 31 de 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 24% de las peticiones.

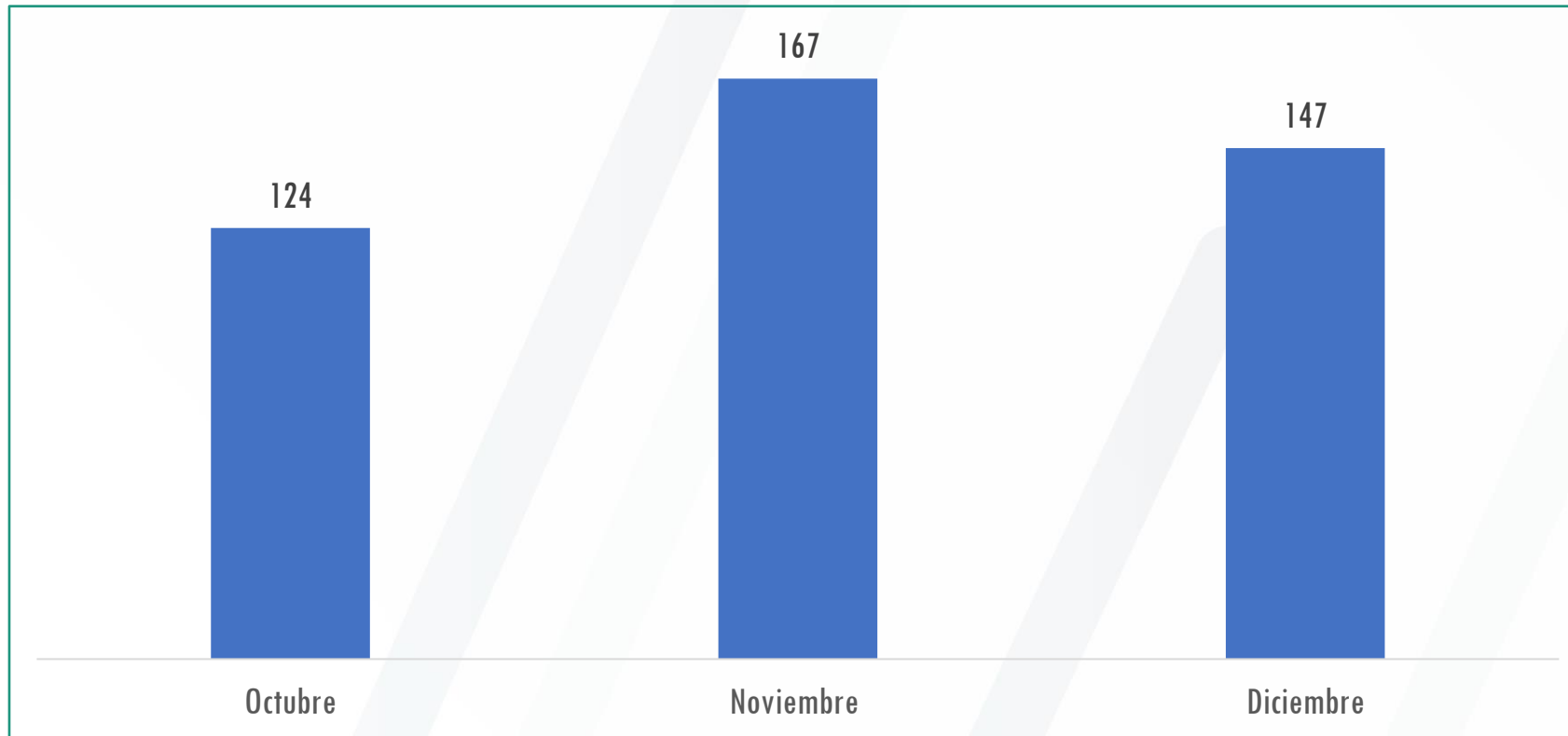
Asuntos más reiterados

ASUNTO	CANTIDAD	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN E INCLUSIÓN A PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	1978	39%
INCONSISTENCIAS, QUEJAS CONTRA INMOBILIARIAS	291	6%
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	243	5%
ARRIENDO SOLIDARIO	222	4%
INCONSISTENCIAS QUEJAS Y CONSULTAS SOBRE CONSTRUCTORAS	184	4%
MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	107	2%
SOLICITUD DE COPIA DE EXPEDIENTES	93	2%
AYUDAS SOLIDARIAS DE LA ALCALDÍA	87	2%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	67	1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE CONSTRUCTORAS	59	1%
OTROS	1697	34%
TOTAL	5028	100%

Fuente: SIGA del 01 de octubre al diciembre 31 de 2022

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.

Peticiones trasladadas por no competencia



Fuente: Sistema Bogotá te Escucha del 01 de octubre al diciembre 31 de 2022

Durante el periodo analizado, se realizaron 438 traslados por no competencia a través del sistema Bogotá te Escucha a nivel distrital, nacional y entidades privadas.

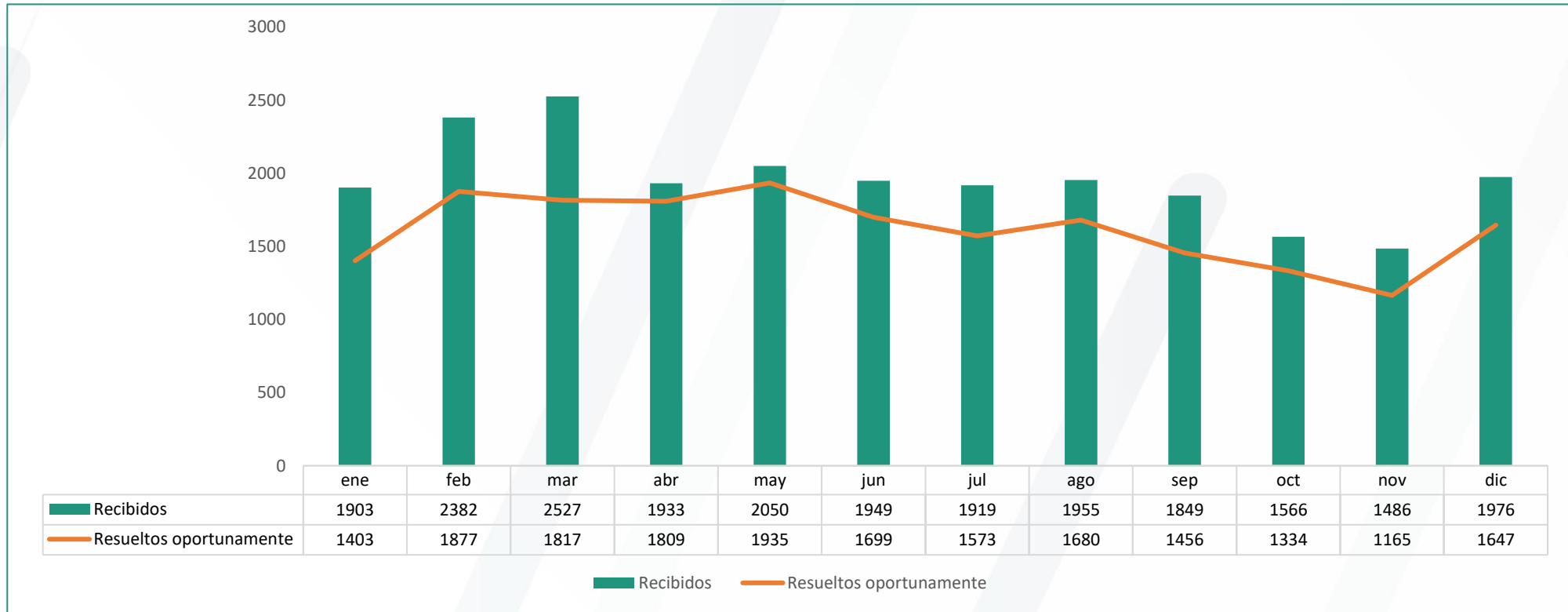
Principio de oportunidad

ASUNTO	CUMPLE 82%	NO CUMPLE 15%	PENDIENTE DE RESPUESTA 3%	TOTAL
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	2351	355	30	2736
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	888	259	61	1208
SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	370	36	10	416
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	307	19	29	355
DESPACHO SECRETARIA DEL HABITAT	137	14	5	156
OFICINA DE CONTROL INTERNO	21	35	5	61
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA	43	10	4	57
SUBSECRETARÍA JURÍDICA	16	1	3	20
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	11	5	1	17
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	-	0	2
TOTAL	4146	734	148	5028

Fuente: SIGA del 01 de octubre al diciembre 31 de 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 observa que 4.146 requerimientos, de los cuales el 82% cumplen con este principio, el 15% fueron resueltos extemporáneamente; el 3% restante se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos establecidos

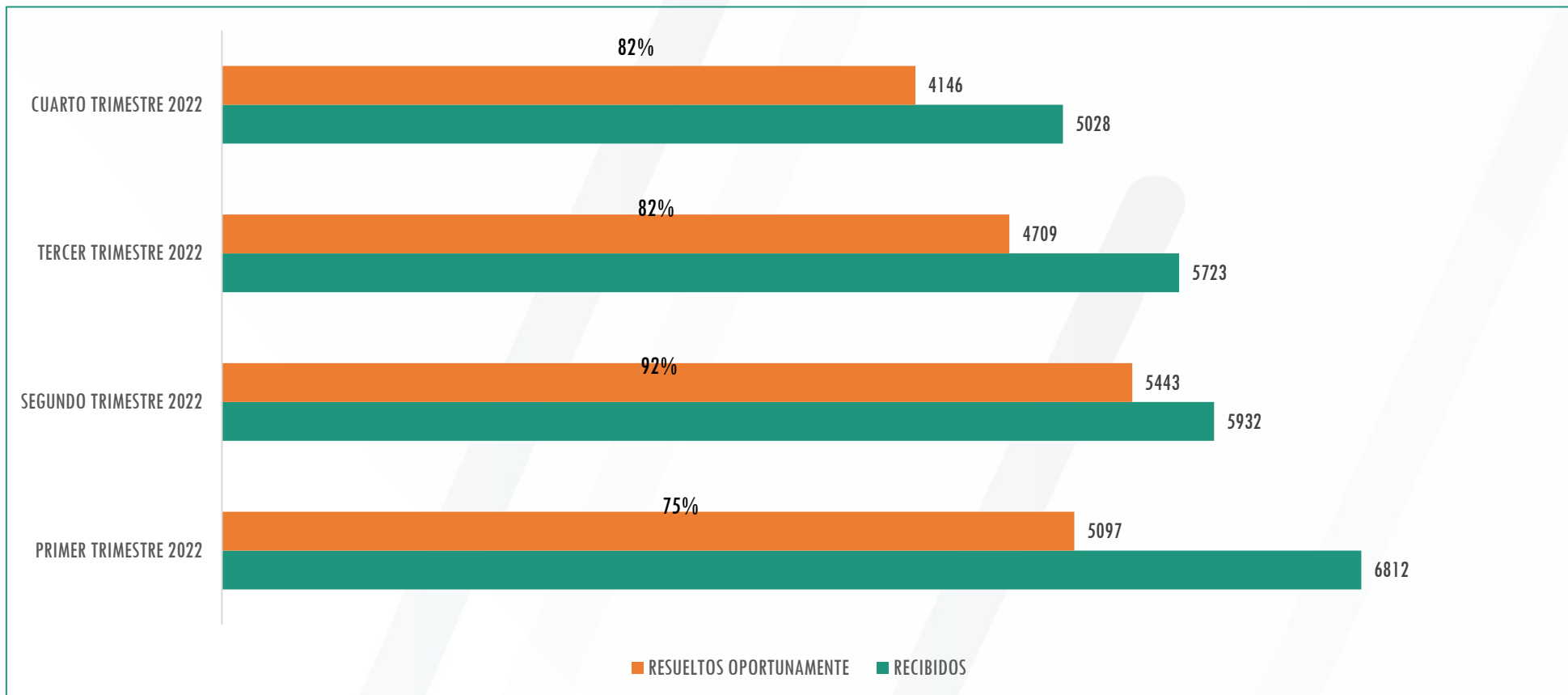
Principio de oportunidad



Fuente: SIGA del 01 de octubre al diciembre 31 de 2022

Durante el cuarto trimestre 2022, se evidencia un aumento en la oportunidad de las respuestas, pasando de 1165 en el mes de noviembre a 1647 en Diciembre.

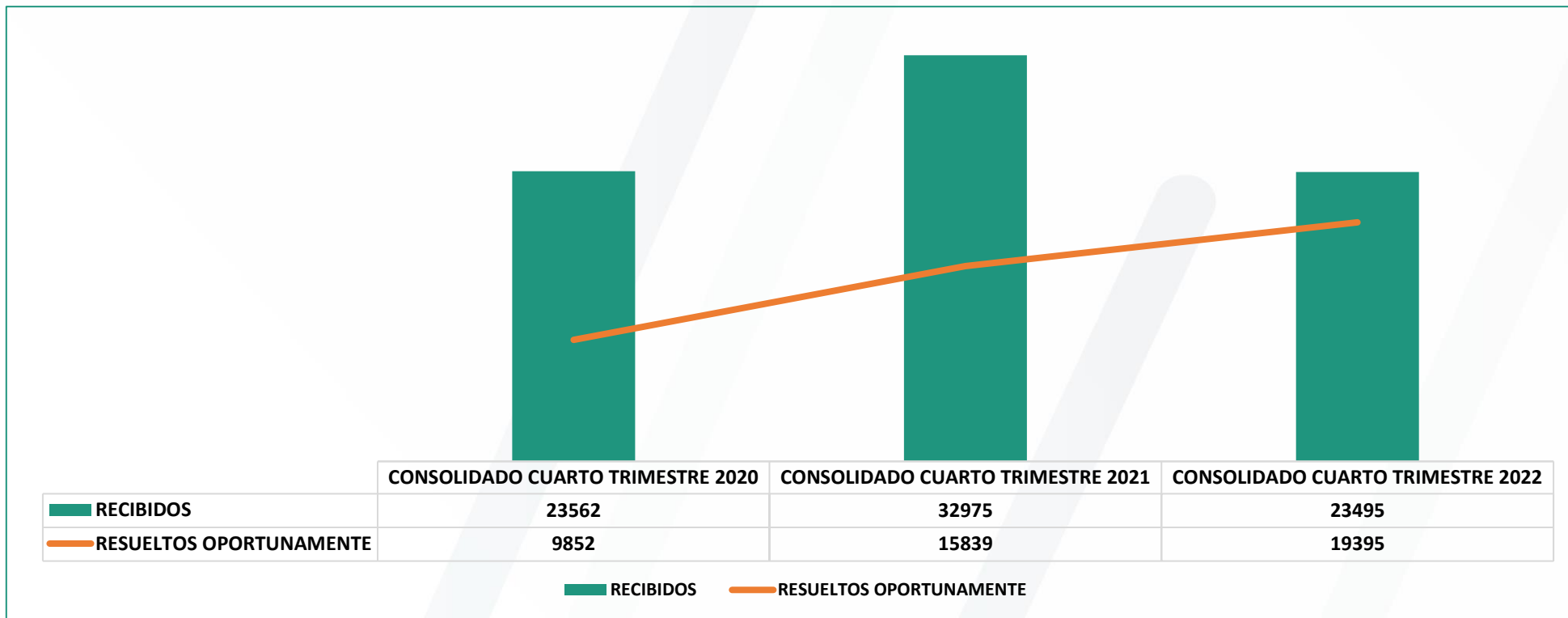
Tendencia de la oportunidad de las respuestas vigencia 2022



Fuente: SIGA del 01 de octubre al diciembre 31 de 2022

Al realizar el comparativo entre el tercer y cuarto trimestre del 2022, se evidencia que el porcentaje de respuestas oportunas, se mantuvo en un 82%.

Tendencia de principio de oportunidad de las respuestas vigencias anteriores



Fuente: SIGA del 01 de octubre al diciembre 31 de 2022

En comparación a las vigencias 2020 y 2021, para el cuarto trimestre del 2022, se presentó un aumento en el cierre de oportuno de peticiones, pasando de un 48% en el 2021 a un 83% en el 2022.

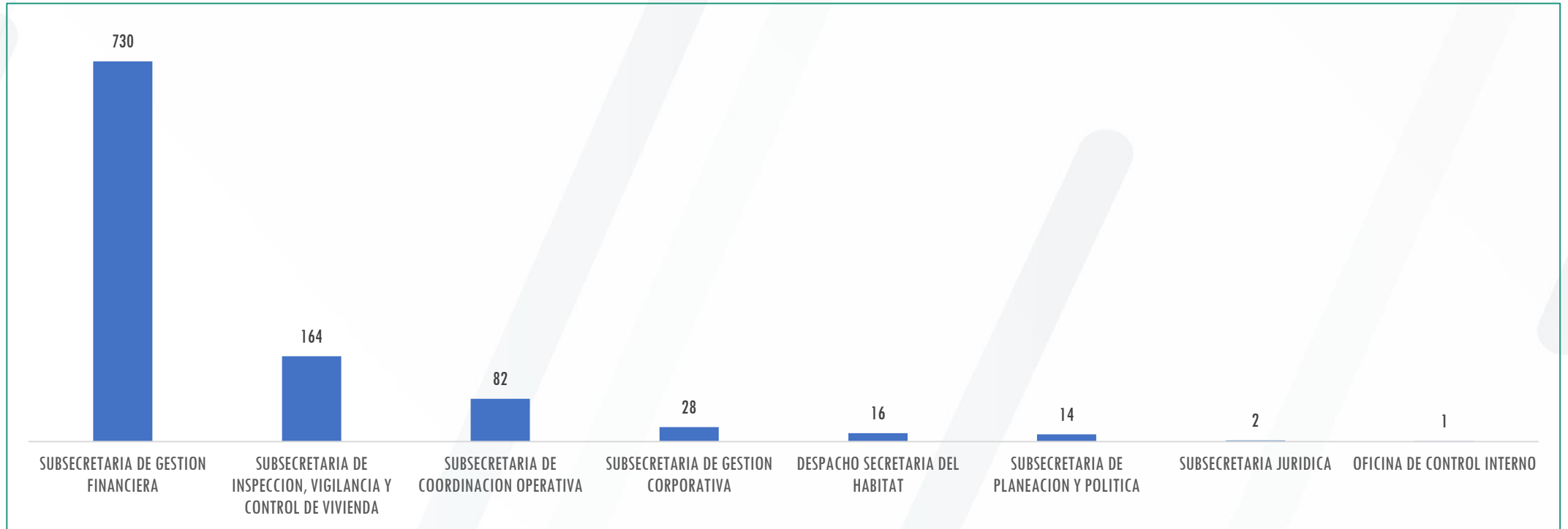
Tiempo promedio de respuesta

TIPOLOGÍA	DÍAS LEGALES	PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)
DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	15	7
DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	15	8
RECLAMO	15	8
QUEJA	15	11
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	7
SOLICITUD DE ENTES DE CONTROL	10	9
SOLICITUD DE COPIA	10	8
CONSULTA	30	7
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	10	8

Fuente: SIGA del 01 de octubre al diciembre 31 de 2022

En la tabla 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.

Solicitudes de acceso a la información



Fuente: SIGA del 01 de octubre al diciembre 31 de 2022

Durante el periodo analizado, se registraron 1.037 solicitudes de acceso información, de las cuales según el Sistema documental SIGA no se negó el acceso a la información a ningún requerimiento.

Estado de las peticiones en el sistema de información SIGA

Estado de los derechos de petición	Cantidad	%
Finalizado con radicado anexo	4247	84%
Pendientes de respuesta vencidos	87	2%
Finalizado sin anexo	546	11%
Pendientes de respuesta en término	148	3%
TOTAL GENERAL	5028	100%

Fuente: SIGA del 01 de octubre al diciembre 31 de 2022

De las peticiones recibidas durante el periodo analizado se encontró que 4.247 peticiones, correspondiente al 84% de los requerimientos se han cerrado correctamente en SIGA, es decir, cuentan con un radicado asociado; mientras 546 solicitudes que representan el 11% se finalizaron sin radicado asociado lo que impide evidenciar la gestión.

Por otra parte, se encuentran pendientes de respuesta, en estado vencido según los términos de respuesta 87 requerimientos, es decir el 2%, finalmente, pendientes de respuesta dentro de los términos legales 148, es decir, el 3%.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a los procesos que han generado respuestas extemporáneas, establecer acciones de mejora para dar cumplimiento a los términos de Ley y el procedimiento de derechos de petición de la Entidad.
- ✓ Generar respuestas con criterios de oportunidad, claridad, calidez, coherencia y hacer uso correcto de los sistemas de información.
- ✓ Evitar finalizar las peticiones sin documento adjunto, lo anterior dado que, no permite evidenciar la gestión realizada frente a los derechos de petición.
- ✓ Tener en cuenta las alertas enviadas a los correos electrónicos desde SIGA, recordando los requerimientos próximos a vencer, con el fin de gestionar las peticiones oportunamente.
- ✓ 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.

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
VIRTUAL	Línea 195 opción 6
	Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha
	Chat Live
	Correos electrónicos: Ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co
	Redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat

La **BOGOTÁ** que estamos construyendo



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DEL
HÁBITAT

