

La



que estamos
construyendo

Informe de gestión de las peticiones

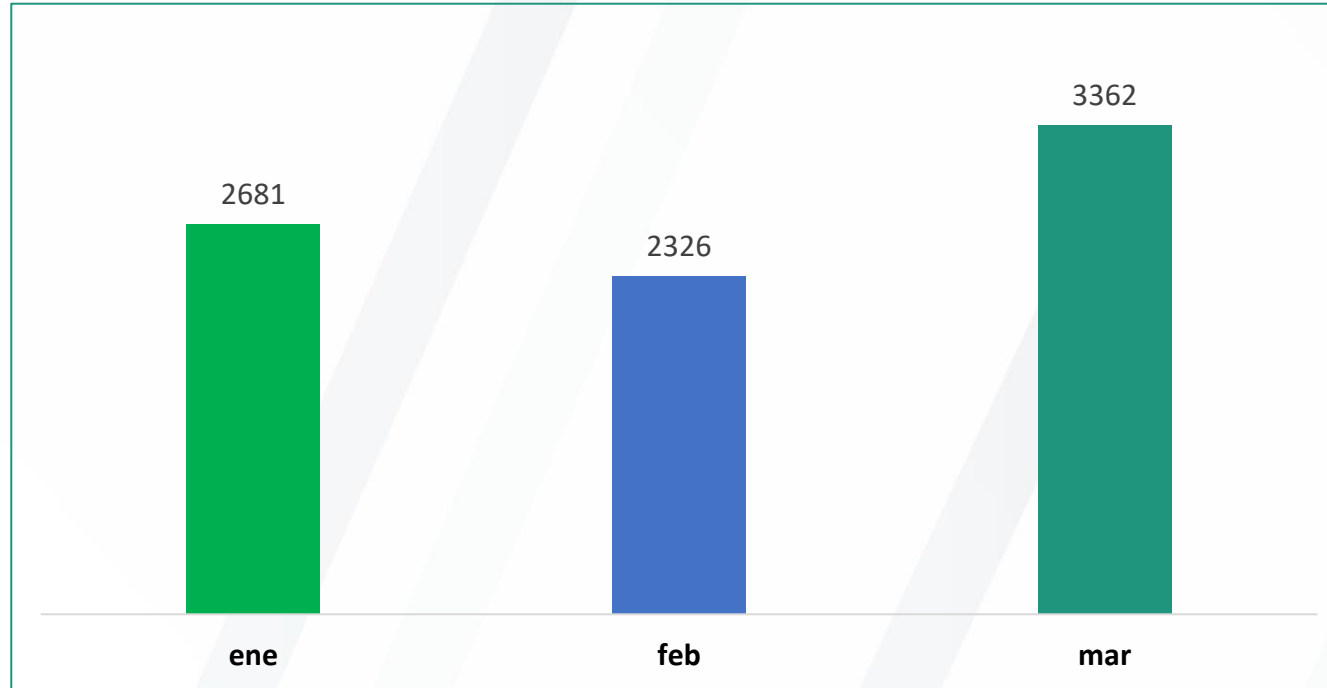
Servicio a la Ciudadanía Primer Trimestre 2023



SECRETARÍA DEL
HÁBITAT



Peticiones recibidos por mes



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/03/2023

La Secretaría Distrital del Hábitat recibió durante el 01 de enero al 31 de marzo de 2023 a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de 8.369 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias, felicitaciones y peticiones entre entidades interpuestas por personas naturales, jurídicas y entidades públicas. Se observa un aumento en el mes de marzo, debido a los anuncios del gobierno nacional y noticias distritales relacionadas con subsidios de vivienda.

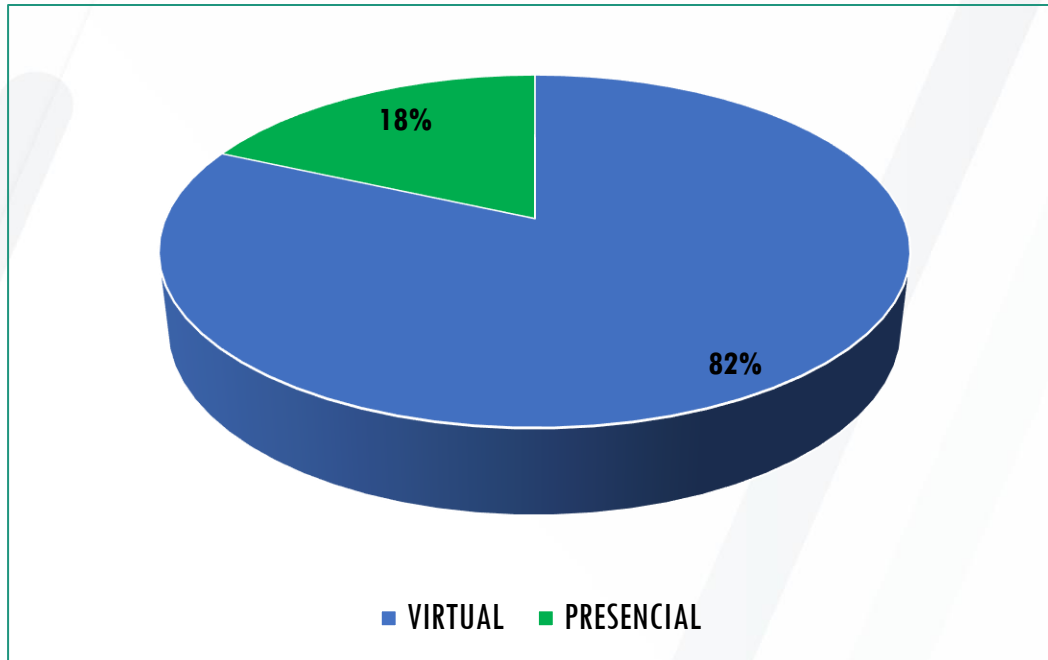
Peticiones por Tipología

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	5806	69%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1405	17%
SOLICITUD DE ENTES DE CONTROL	253	3%
CONSULTA	243	3%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	188	2%
QUEJA	137	2%
SOLICITUD DE COPIA	122	1%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	74	1%
DERECHOS DE PETICIÓN DEL CONCEJO	50	1%
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	43	0.5%
RECLAMO	28	0.3%
FELICITACIÓN	8	0.1%
DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	6	0.1%
SUGERENCIA	3	0.04%
DERECHO DE PETICION DEL CONGRESO	3	0.04%
TOTAL	8369	100%

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/03/2023

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.

Peticiones por Canal de Atención



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/03/2023

CANAL VIRTUAL	CANTIDAD	%
E-MAIL	5576	82%
BOGOTA-TE-ESCUCHA	1059	15%
PQR WEB	205	3%
TOTAL	6840	100%

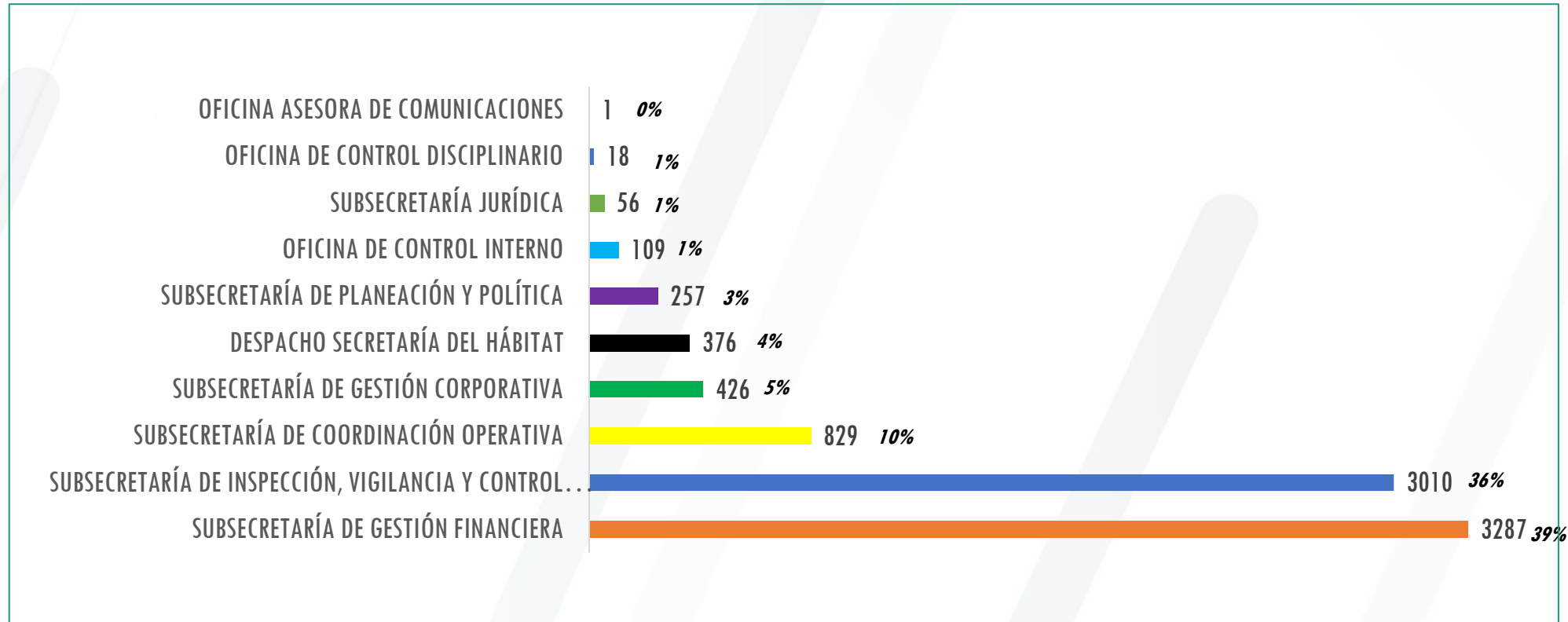
Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/03/2023

CANAL PRESENCIAL	CANTIDAD	%
VENTANILLA	1529	100%
TOTAL	1529	100%

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/03/2023

Durante el periodo de reporte, el canal virtual (*Correo electrónico, Sistema Bogotá te Escucha y ventanilla de correspondencia virtual*) fue el más utilizado por la ciudadanía y las entidades, registrando un total de 6.840 solicitudes, lo que equivale al 82% del total de solicitudes, seguido del canal presencial que registró 1.529 peticiones, representando el 18% de las solicitudes recibidas.

Peticiones recibidas por Subsecretaría



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/03/2023

De acuerdo con los reportes de SIGA, del total recibido, la Subsecretaría de Gestión Financiera se representa con el 39% seguido por la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda con el 36% dada la naturaleza de su competencia y función.

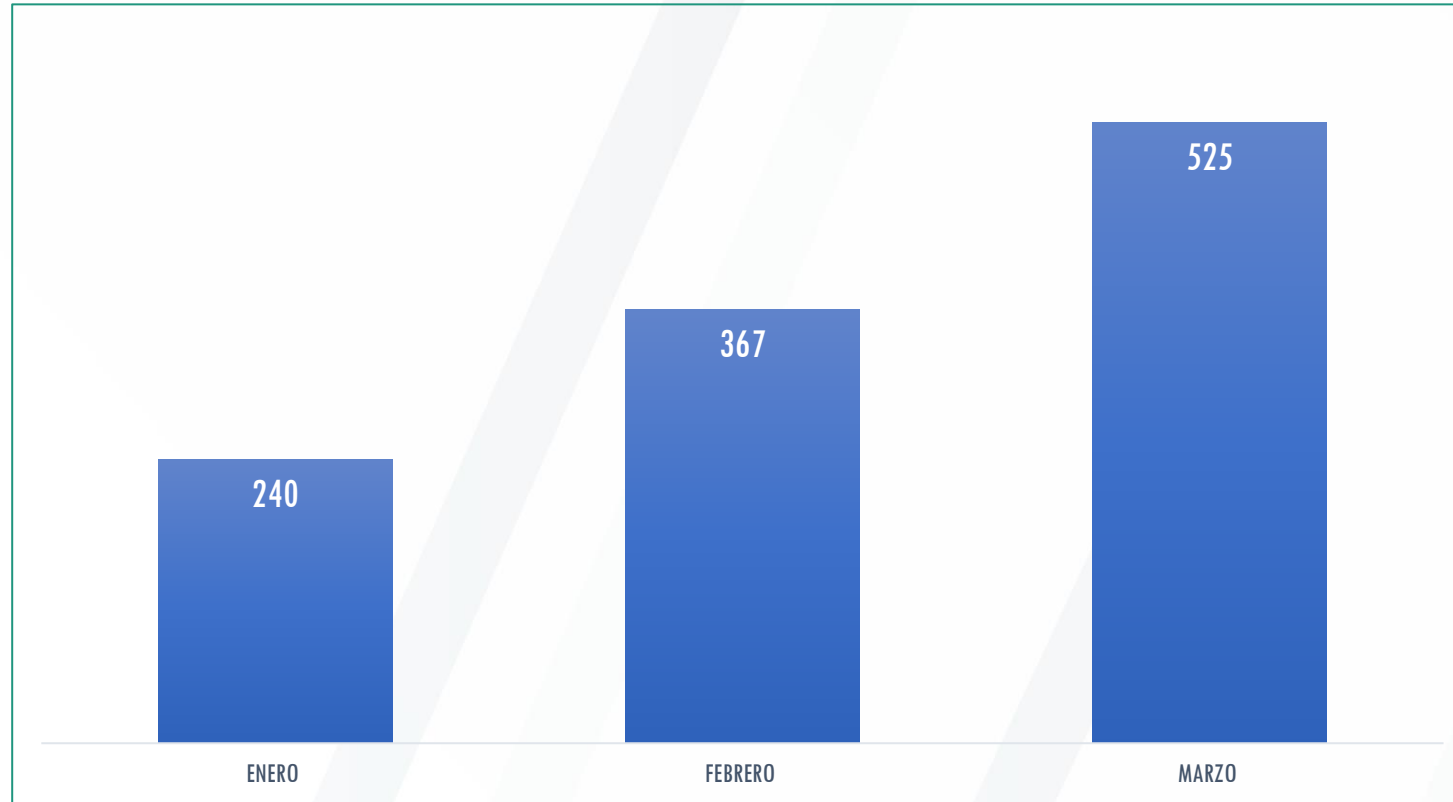
Asuntos más reiterados

ASUNTO	CANTIDAD	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN E INCLUSIÓN A PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	1388	17%
INFORMACIÓN DE MI AHORRO MI HOGAR	892	11%
INCONSISTENCIAS QUEJAS Y CONSULTAS SOBRE CONSTRUCTORAS	378	5%
SOLICITUD DE COPIA DE EXPEDIENTES	377	5%
INCONSISTENCIAS, QUEJAS CONTRA INMOBILIARIAS	357	4%
TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	334	4%
ARRIENDO SOLIDARIO	299	4%
MEJORAMIENTO Y LEGALIZACIÓN DE BARRIOS	295	4%
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	287	3%
POLÍGONOS DE MONITOREO	172	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE CONSTRUCTORAS	135	2%
OTROS	3455	39%
TOTAL	8369	100%

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/03/2023

Durante el primer trimestre del año 2023 los asuntos más reiterados son de competencia de la Subsecretaría de Gestión Financiera, relacionados con acceso a la vivienda entre solicitudes de información de subsidios de vivienda y mi ahorro mi hogar.

Peticiones trasladadas por no competencia



Fuente: Elaboración propia, sistema Bogotá te Escucha corte 31/03/2023

Durante el periodo analizado, se emitió el total de 1.132 traslados por no competencia a través del sistema Distrital Bogotá te Escucha a nivel distrital, nacional y entidades privadas.

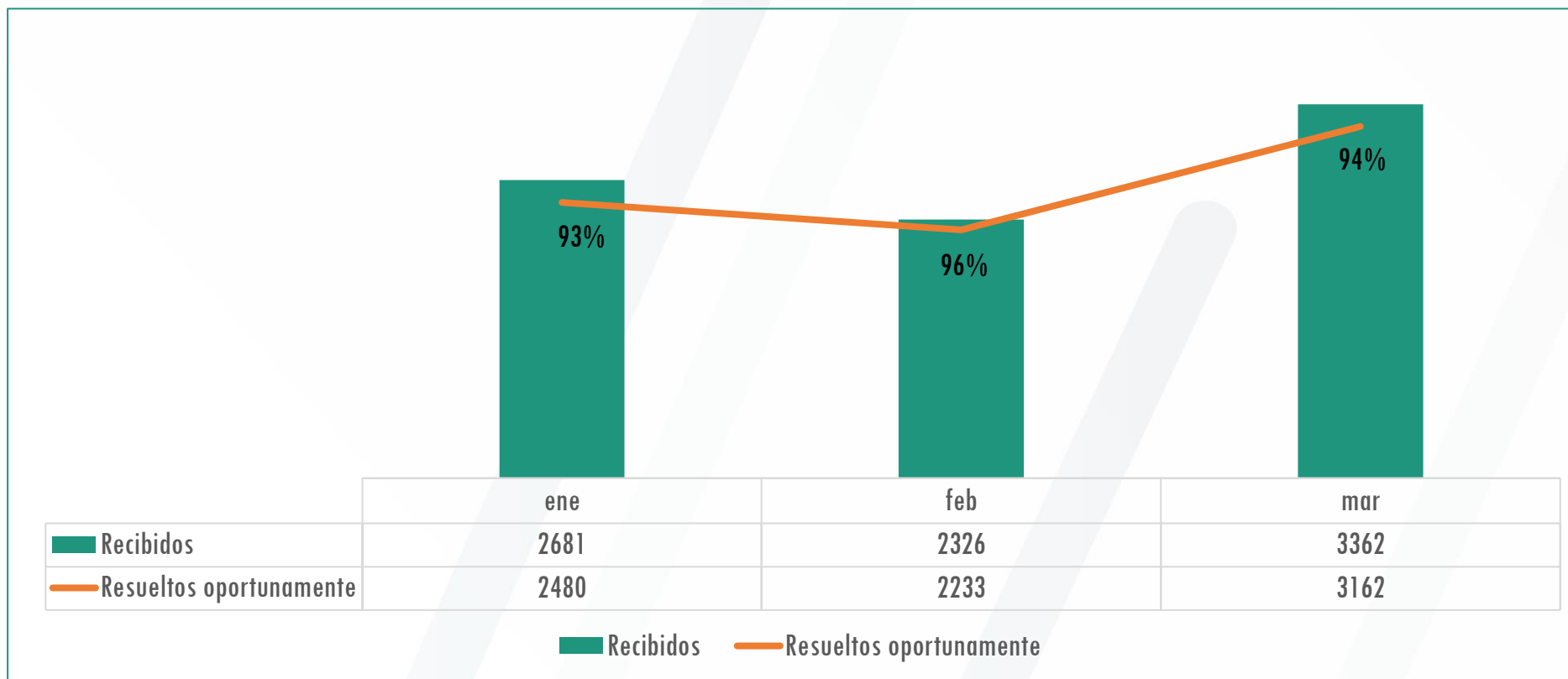
Principio de oportunidad

ASUNTO	CUMPLE 94%	NO CUMPLE 5.8%	PENDIENTE DE RESPUESTA 0.2%	TOTAL
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	3235	50	2	3287
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	2722	287	1	3010
SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	735	92	2	829
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	418	7	1	426
DESPACHO SECRETARÍA DEL HÁBITAT	345	29	2	376
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA	251	6	-	257
OFICINA DE CONTROL INTERNO	99	10	-	109
SUBSECRETARÍA JURÍDICA	51	4	1	56
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	18	-	-	18
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	-	-	1
TOTAL	7875	485	9	8369

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/03/2023

Las peticiones resueltas en los tiempos establecidos por la normatividad vigente, frente a la gestión de la SDHT y sus dependencias permite afirmar que 7.875 requerimientos, es decir el 94% cumplen con este principio, el 6% fueron resueltos extemporáneamente y el 0.1% restante se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos establecidos

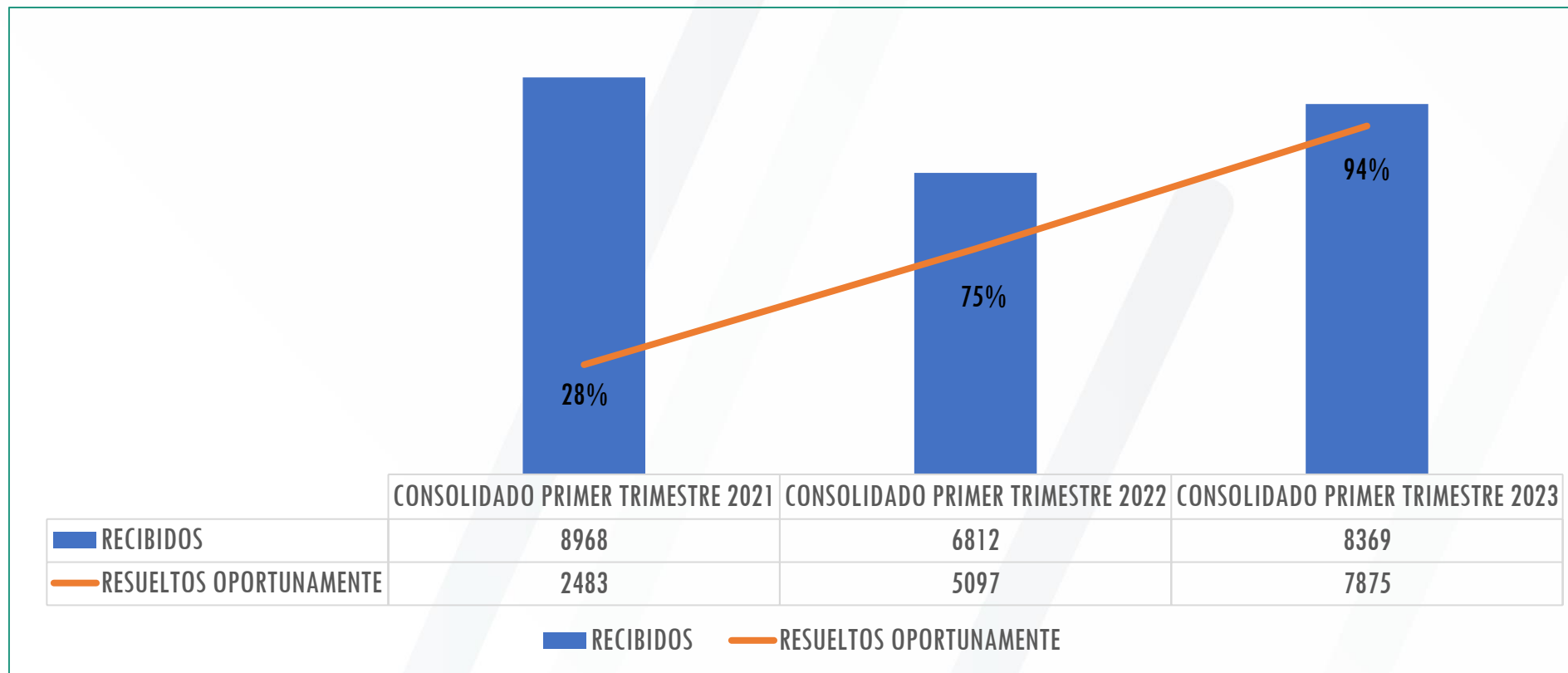
Principio de oportunidad – Vigencia 2023



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 26/04/2023

Durante el primer trimestre 2023, ha tenido una variación la oportunidad de las respuestas, pasando de 2.480 en el mes de enero a 3.162 en marzo, determinando el 94% de gestión para las respuestas resueltas dentro de los términos.

Tendencia del principio de oportunidad de las respuestas vigencias anteriores



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 26/04/2023

De acuerdo a los balances de las vigencias 2021 y 2022, y en comparativo para el primer trimestre, se afirma que para el 2023, se evidencia un aumento en el cierre de oportuno de peticiones, pasando de un 28% a un 94%

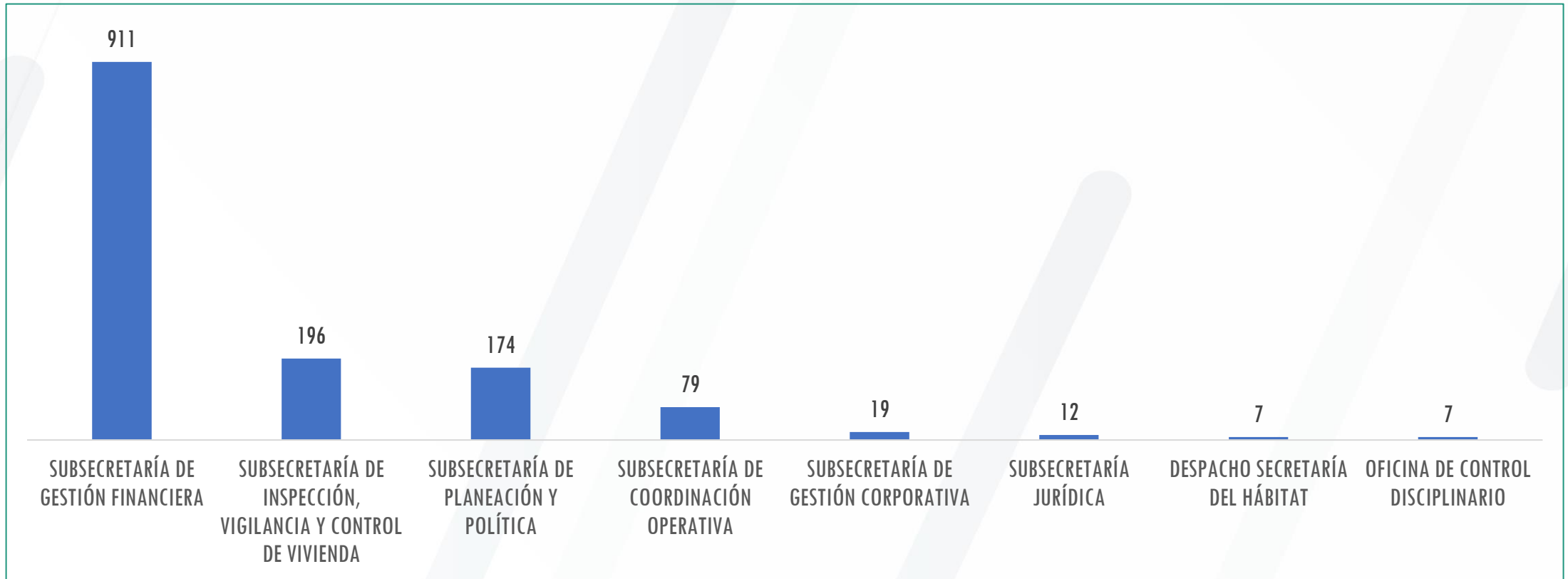
Tiempo promedio de respuesta

TIPOLOGÍA	DÍAS LEGALES	PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	15	7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	8
RECLAMO	15	8
QUEJA	15	9
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15	3
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10	6
SOLICITUD DE ENTES DE CONTROL	10	4
SOLICITUD DE COPIA	10	6
CONSULTA	30	6
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	10	5

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/03/2023

Se evidencia la capacidad de gestión de la SDHT, a partir de los días que la Entidad debe emitir respuesta acorde a la tipificación y según los términos establecidos en la Ley en cumplimiento a los principios de oportunidad.

Solicitudes de acceso a la información



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/03/2023

Frente al registro de 1.405 solicitudes de acceso a la información, en el primer trimestre de la vigencia 2023, la SDHT a través del Sistema documental SIGA, cumplió con este principio al 100%

Estado de las peticiones en el sistema de información SIGA

Estado de las de peticiones	Cantidad	%
Finalizado con radicado anexo	7248	86%
Finalizado sin anexo	1073	13%
Pendientes de respuesta vencidos	39	0.5%
Pendientes de respuesta en término	9	0.1%
TOTAL GENERAL	8369	100%

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/03/2023

De las peticiones recibidas durante el periodo analizado, 7.248 han cumplido el principio de manejo del sistema finalizándolas correctamente en SIGA, es decir, cuentan con un radicado asociado; mientras 1.073 solicitudes se finalizaron sin radicado asociado. Lo que impide evidenciar la gestión.

Al corte del 31 de marzo del 2023, se evidenció que en trámite de respuesta ya vencidas se tenían 39 requerimientos, y pendientes de respuesta dentro de los términos legales 9.

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.
- ✓ Garantizar que las respuestas se emitan en lenguaje claro y se apliquen los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia.
- ✓ Evitar finalizar las peticiones sin documento adjunto, dado que, no permite evidenciar la gestión realizada frente a los derechos de petición.
- ✓ Tener en cuenta las alertas escalonadas enviadas a los correos electrónicos desde SIGA, recordando los requerimientos próximos a vencer, con el fin de gestionar las peticiones oportunamente.
- ✓ Tener en cuenta los canales de atención de la Entidad disponibles en <https://www.habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/canales-de-atencion>, los cuales son citados en respuestas a la ciudadanía y se evidencia el uso de algunos correos que ya no están en funcionamiento para tal fin.
- ✓ Revisar y aplicar los lineamientos para las peticiones que no son competencia de la Entidad, establecidos en el procedimiento “PG06-PR01- Trámite de Derechos de Petición”

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

