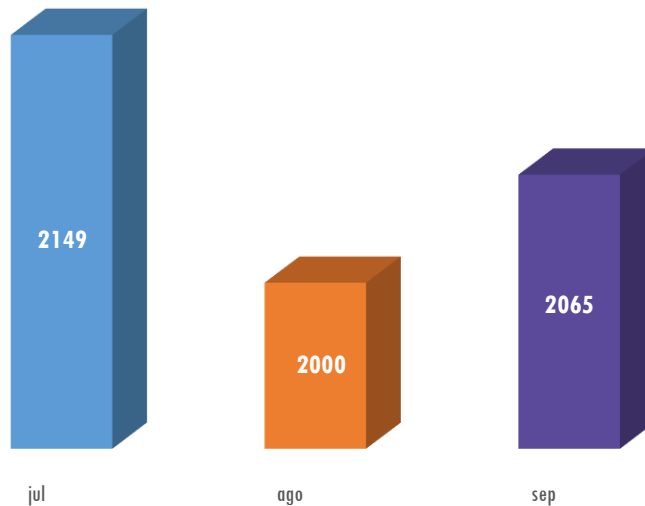




INFORME DE GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

**Subsecretaría de Gestión Corporativa
Subdirección Administrativa
Proceso de Gestión del Servicio a la Ciudadanía
Tercer Trimestre 2023**

COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES POR MES



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/09/2023

La **Secretaría Distrital del Hábitat**, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2023, recibió a través de los canales habilitados un total de 6.214 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones, interpuestas por personas naturales, jurídicas y entidades públicas.

En el mes de julio, como se evidencia en la gráfica, se recibió en promedio un 7% más de solicitudes ciudadanas que los meses subsiguientes, esto debido a las inscripciones realizadas por la ciudadanía para la convocatoria de vivienda de la SDHT.

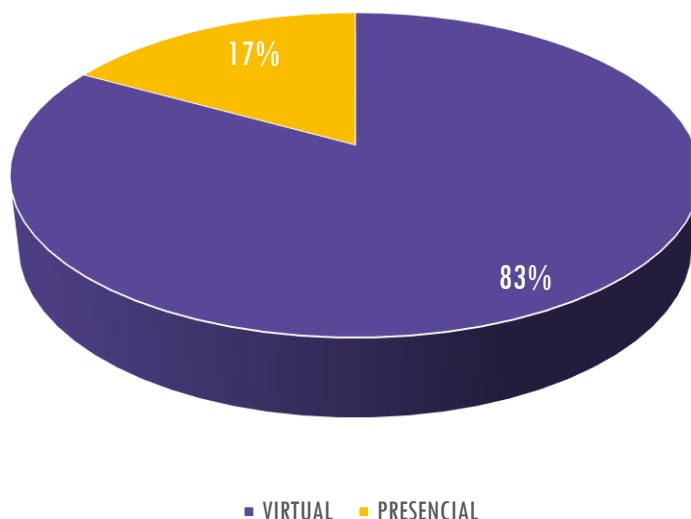
TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES CIUDADANAS

A partir de la clasificación por tipologías de las peticiones recibidas, se evidencia que los derechos de petición de interés particular y las solicitudes de acceso a la información equivalen a más del 83% del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, lo que hace de éstas, las tipologías más frecuentes.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3861	62.1%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1308	21.0%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	318	5.1%
SOLICITUD DE COPIA	195	3.1%
SOLICITUD ENTES DE CONTROL	154	2.5%
CONSULTA	131	2.1%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	112	1.8%
DERECHOS DE PETICIÓN DEL CONCEJO	40	0.6%
QUEJA	39	0.6%
RECLAMO	17	0.3%
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	17	0.3%
DERECHO DE PETICIÓN DEL CONGRESO	10	0.2%
FELICITACIÓN	7	0.1%
DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION	3	0.0%
SUGERENCIA	2	0.0%
TOTAL	6214	100%

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/09/2023

PETICIONES POR CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/09/2023

CANAL VIRTUAL	CANTIDAD	%
E-MAIL	4116	79.7%
BOGOTA-TE-ESCUCHA	841	16.3%
PQR WEB	198	3.8%
REDES SOCIALES	9	0%
TOTAL	5164	100%

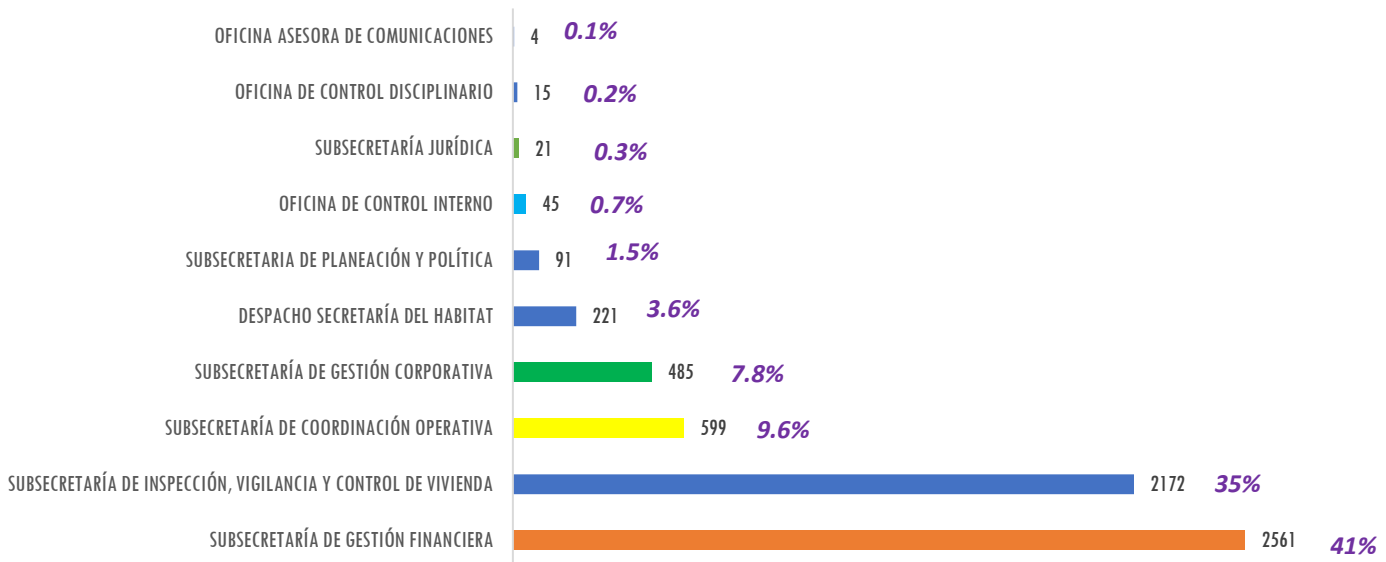
Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/09/2023

CANAL PRESENCIAL	CANTIDAD	%
VENTANILLA	1050	100%
TOTAL	1050	100%

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/09/2023

Durante el periodo correspondiente al presente informe, 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 Públicas y Privadas del orden Distrital y Nacional, con un total de 5.164 solicitudes, lo que equivale al 83% del total de peticiones, seguido del canal presencial que registró 1.050 peticiones, representando el 13%.

PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/09/2023

De acuerdo con los reportes del sistema de información – SIGA,, la **Subsecretaría de Gestión Financiera** representa el 41% del total de las 6.214 peticiones ciudadanas, seguida por la **Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda** con el 35%, esto en correlación a las actividades relacionadas con subsidios de vivienda, seguimiento a inmobiliarias y constructoras.

TRÁMITES CIUDADANOS MÁS FRECUENTES

ASUNTO	CANTIDAD	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN E INCLUSIÓN A PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	1513	24%
INCONSISTENCIAS, QUEJAS CONTRA INMOBILIARIAS	415	7%
INCONSISTENCIAS QUEJAS Y CONSULTAS SOBRE CONSTRUCTORAS	333	5%
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	332	5%
INFORMACIÓN DE MI AHORRO MI HOGAR	304	5%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	267	4%
SOLICITUD DE COPIA DE EXPEDIENTES	189	3%
POLÍGONOS DE MONITOREO	143	2%
TEMAS RELACIONADOS CON ARRENDAMIENTO	123	2%
SOLICITUD RENUNCIA SUBSIDIO DE VIVIENDA / DESISTIMIENTO INSCRIPCIÓN	101	2%
OTROS	2494	40%
TOTAL	6214	100%

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/09/2023

En términos de trámites frecuentes, se observa que éstos están relacionados con los subsidios de vivienda e información relacionada con programas de vivienda de la Subsecretaría de Gestión Financiera, representando el 31% del total de las solicitudes ciudadanas.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ	CANTIDAD
ENTIDAD NACIONAL	220
SECRETARÍA DE GOBIERNO	140
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	66
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	61
SECRETARÍA DE AMBIENTE	51
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	43
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	30
SECRETARÍA DE LA MUJER	30
UAESP	30
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	29
IDIGER	23
IDPAC	23
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	22
SECRETARÍA DE SALUD	22
CODENSA	16
JARDÍN BOTÁNICO	12
SECRETARÍA DE HACIENDA	12
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	11
SECRETARÍA GENERAL	11
OTRAS	79
TOTAL	931

Fuente: Elaboración propia, sistema Bogotá te Escucha corte 30/092023

Durante el periodo correspondiente al presente informe, se dio traslado a un total de 931 peticiones ciudadanas por no competencia, a través del Sistema Distrital Bogotá te Escucha a nivel distrital, nacional y entidades privadas, por temas relacionados en su mayoría a información de vivienda en otros municipios de Colombia. En el mes de julio se realizaron 278, agosto 334 y en septiembre 327.

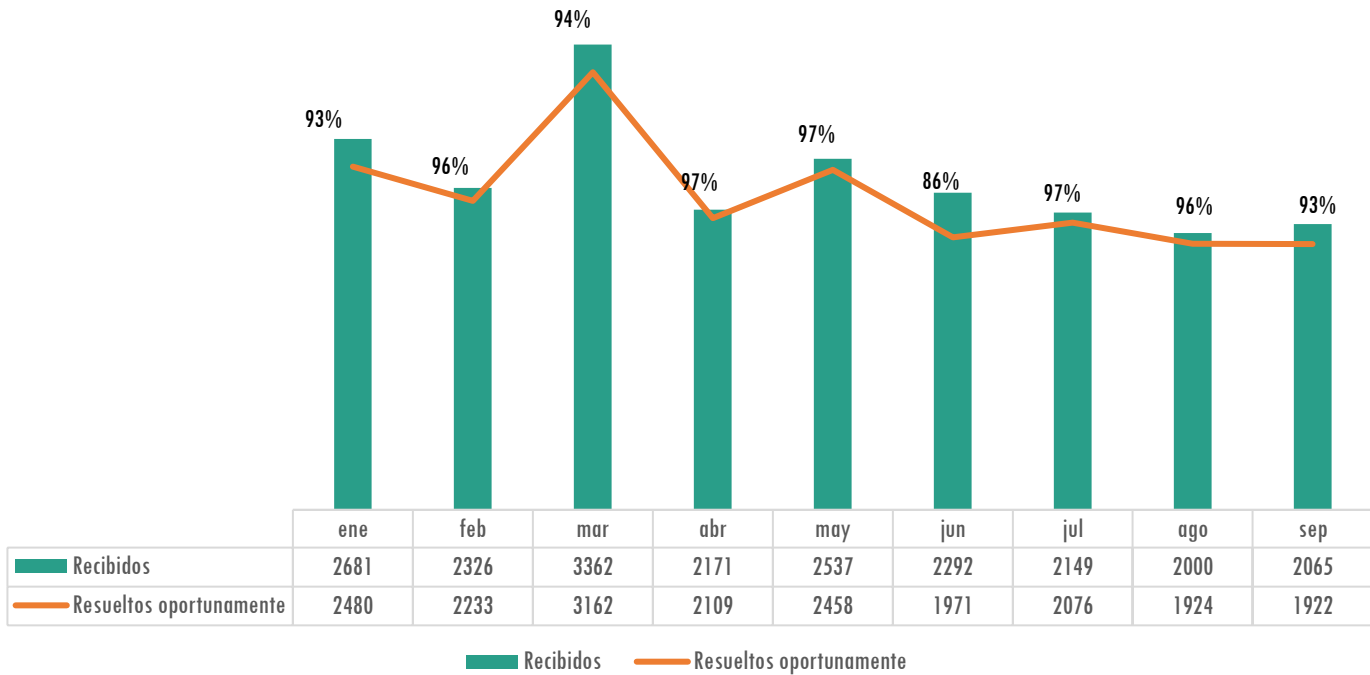
PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

DEPENDENCIA	CUMPLE 95%		NO CUMPLE 4%		PENDIENTE DE RESPUESTA 10%		TOTAL
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	2543	99%	15	1%	3	0%	2561
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	2030	93%	118	5%	24	1%	2172
SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	520	87%	52	9%	27	5%	599
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	475	98%	4	1%	6	1%	485
DESPACHO SECRETARÍA DEL HABITAT	187	85%	33	15%	1	0%	221
SUBSECRETARIA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA	87	96%	2	2%	2	2%	91
OFICINA DE CONTROL INTERNO	40	89%	5	11%	0	0%	45
SUBSECRETARÍA JURÍDICA	21	100%	0	0%	0	0%	21
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	15	100%	0	0%	0	0%	15
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	4	100%	0	0%	0	0%	4
TOTAL	5922		229		63		6214

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/09/2023

A partir del análisis realizado bajo el principio de oportunidad, se estima que 5.922 solicitudes fueron tramitadas en los tiempos establecidos, lo que equivale al 95% de la población objeto, el 4% fueron resueltos extemporáneamente y el 1% restante se encuentra pendiente de respuesta.

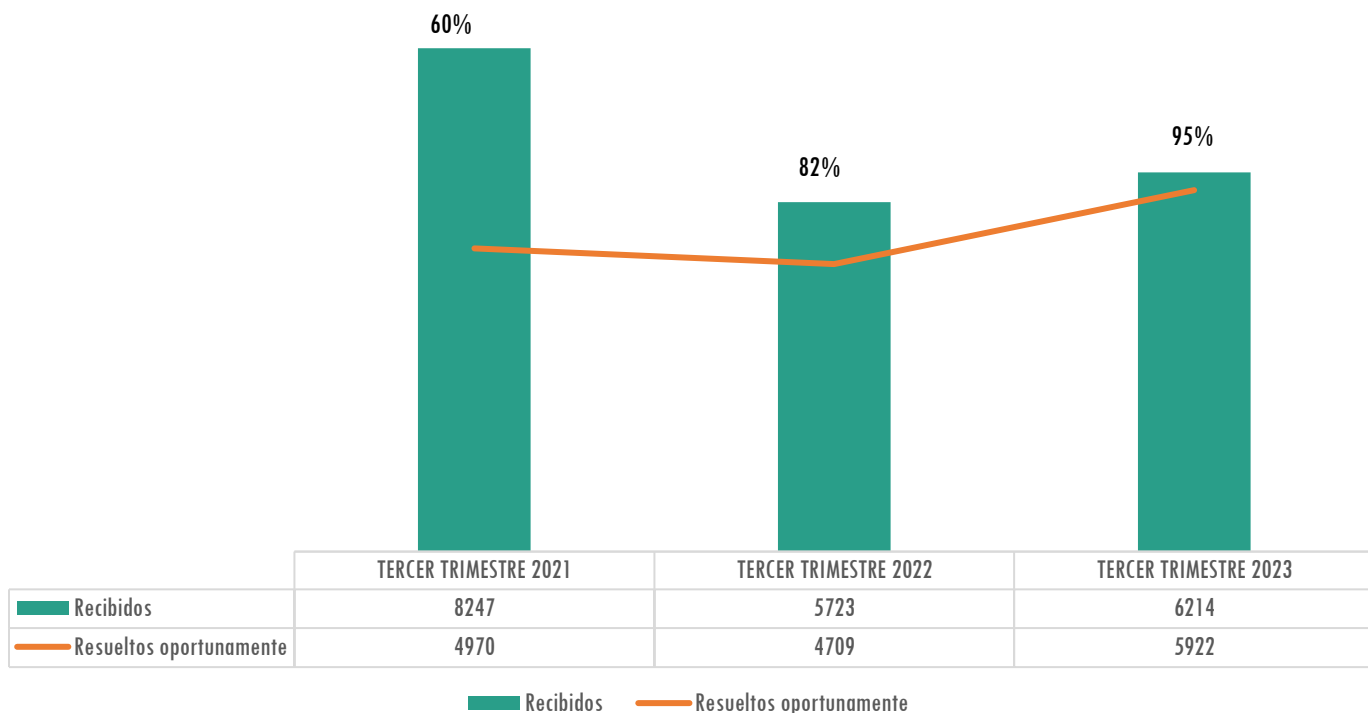
TENDENCIA DEL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 11/10/2023

Durante los meses analizados, la oportunidad en las respuestas de los derechos de petición se ha mantenido en más del 93%, sin embargo, para el mes de junio, se evidencia una disminución del 7% sobre la media, lo que podría obedecer a gestión contractual.

COMPARACIÓN DE TENDENCIAS BAJO EL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 11/10/2023

En comparación a las vigencias 2021 y 2022, se presentó un aumento en el cierre oportuno de peticiones, pasando de un 82% en el 2022 a un 95% en el 2023, lo que puede ser resultante de las acciones de mejora implementadas como las alertas escalonadas, interoperabilidad de los sistemas de información, mesas de trabajo con las dependencias y trabajo articulado con todos los procesos de la Secretaría.

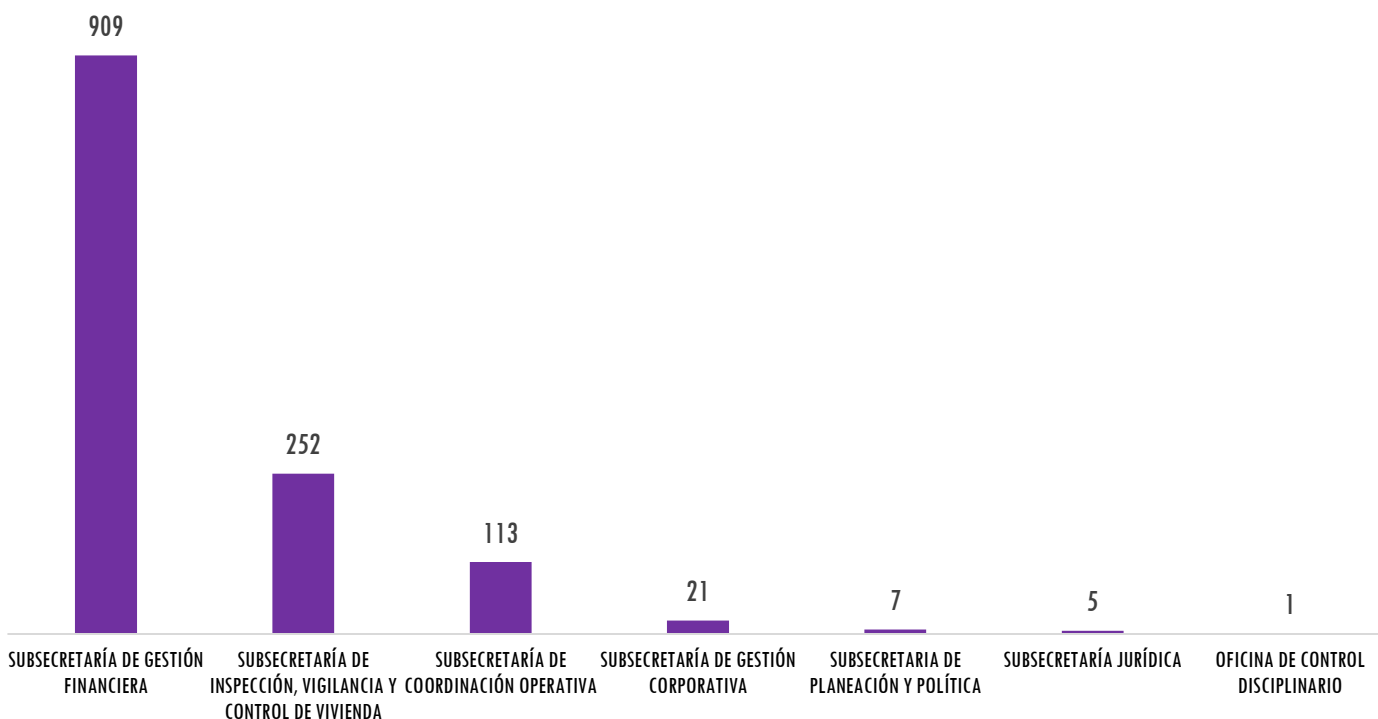
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPOLOGÍA	DÍAS LEGALES	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA
CONSULTA	30	7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15	5
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	6
RECLAMO	15	6
QUEJA	15	6
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15	5
FELICITACIÓN	15	5
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10	4
SOLICITUD DE ENTES DE CONTROL	10	7
SOLICITUD DE COPIA	10	6
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	10	5
DERECHOS DE PETICION DEL CONCEJO	10	6
DERECHO DE PETICION DEL CONGRESO	5	4

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/09/2023

En relación con el tiempo de respuesta de las solicitudes ciudadanas que ingresan a la Entidad, el tiempo promedio se configura en un factor indicativo de gestión, ya que, a partir del tiempo previsto por la Ley para tramitar las respuestas de acuerdo a su tipología, la SDHT da respuesta en un tiempo menor al asignado.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 11/10/2023

Para el tercer trimestre de la vigencia 2023, se recibieron 1.308 solicitudes de acceso a la información, las cuales según el Sistema Documental SIGA, se tramitaron de manera efectiva, sin evidenciarse que se haya negado la información; 12 de estas solicitudes a corte del presente informe están pendientes de respuesta.

RECOMENDACIONES



Continuar con la tendencia en la disminución de los tiempos para la respuesta de los derechos de petición, así como la aplicación de los criterios de claridad, calidez, coherencia y manejo del sistema.



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.



Continuar con el desarrollo y participación activa en el seguimiento a la gestión de los derechos de petición que permiten identificar las fortalezas y debilidades en el trámite de requerimientos para mejorar las respuestas a la ciudadanía.



Realizar la verificación al Sistema Documental SIGA para identificar las mejoras frente a la clasificación de las peticiones y los reportes para el seguimiento y análisis de la información.



Fortalecer la gestión de las redes sociales para garantizar la implementación de la Directiva 004 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá sobre “*Lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales*” y el literal E del Trámite de Derechos de Petición.

CANALES DE ATENCIÓN



PRESENCIAL

- Red CADE (*SUPER CADE Suba, Bosa, Engativá, 20 de Julio, Manitas, Américas, CAD y CADE Yomasa*)
- Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno (*Bosa, Chapinero, Rafael Uribe Uribey Patio Bonito*)
- Sede Central



TELEFÓNICO

- PBX Institucional 3581600 ext. 3008
- Línea 195 opción 6



VIRTUAL

- 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