

INFORME DE GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

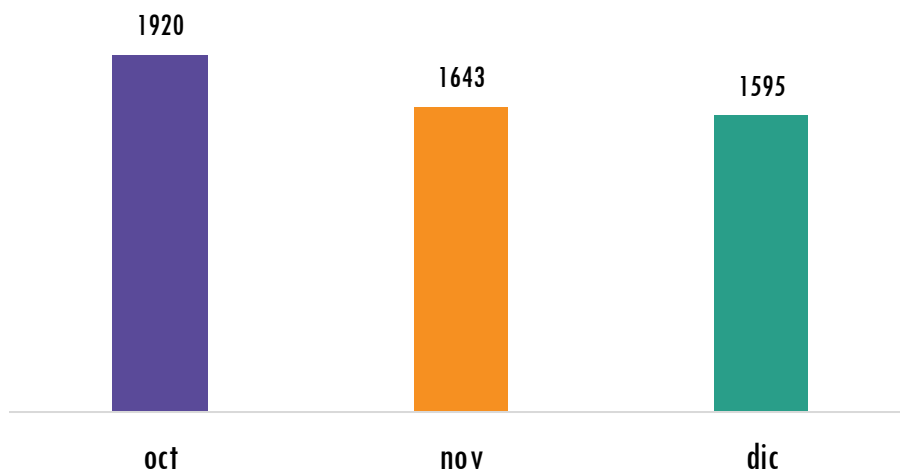
**Subsecretaría de Gestión Corporativa
Subdirección Administrativa
Proceso de Gestión del Servicio a la Ciudadanía
Cuarto Trimestre 2023**

En este informe se describe y analiza la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por la Secretaría Distrital del Hábitat en el periodo de octubre, noviembre y diciembre del 2023.

La información presentada, se basa en la gestión adelantada por los procesos de la Secretaría, en la que se identifican tipologías, canales de atención, asuntos reiterados, trámites de las peticiones y análisis comparativos que permiten garantizar la transparencia en la gestión y genera insumos para intervenciones específicas que permitan fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía, usuarios y grupos de valor.

Dado lo anterior, a continuación, se presentan los resultados descriptivos de la gestión de los derechos de petición recibidos en el cuarto trimestre de la vigencia.

COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES POR MES



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/12/2023

La **Secretaría Distrital del Hábitat** durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2023, recibió a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de 5.158 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones, interpuestas por personas naturales, jurídicas y entidades públicas.

Para el mes de octubre, se recibieron alrededor de 200 peticiones más que la media aritmética correspondiente al periodo del informe, lo que equivale a 6 puntos porcentuales por encima de las peticiones del mes de noviembre, esto debido a las consultas ciudadanas frente a los resultados de la convocatoria de vivienda desarrollada en el mes de septiembre de 2023.

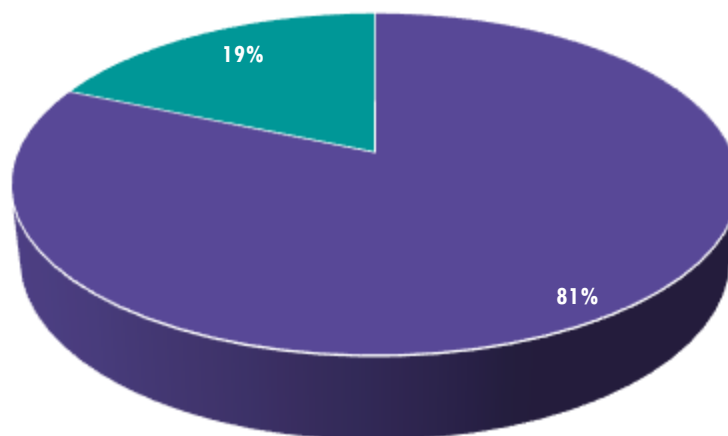
TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES CIUDADANAS

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 82% del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, lo que hace de éstas, las tipologías más frecuentes.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	3382	65,6%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	838	16,2%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	348	6,7%
SOLICITUD DE COPIA	171	3,3%
SOLICITUD ENTES DE CONTROL	143	2,8%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	94	1,8%
CONSULTA	75	1,5%
DERECHO DE PETICIÓN DEL CONCEJO	27	0,5%
QUEJA	26	0,5%
RECLAMO	24	0,5%
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	9	0,2%
DERECHO DE PETICIÓN DEL CONGRESO	8	0,2%
FELICITACIÓN	7	0,1%
DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	4	0,1%
SUGERENCIA	2	0,0%
Total general	5158	100%

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/12/2023

PETICIONES POR CANAL DE ATENCIÓN



■ VIRTUAL ■ PRESENCIAL

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/12/2023

CANAL VIRTUAL	CANTIDAD	%
E-MAIL	3402	81%
BOGOTA-TE-ESCUCHA	657	15,6%
PQR WEB	131	3,1%
REDES SOCIALES	6	0,1%
VENTANILLA ÚNICA DE CONSTRUCCIÓN	6	0,1%
TOTAL	4202	100%

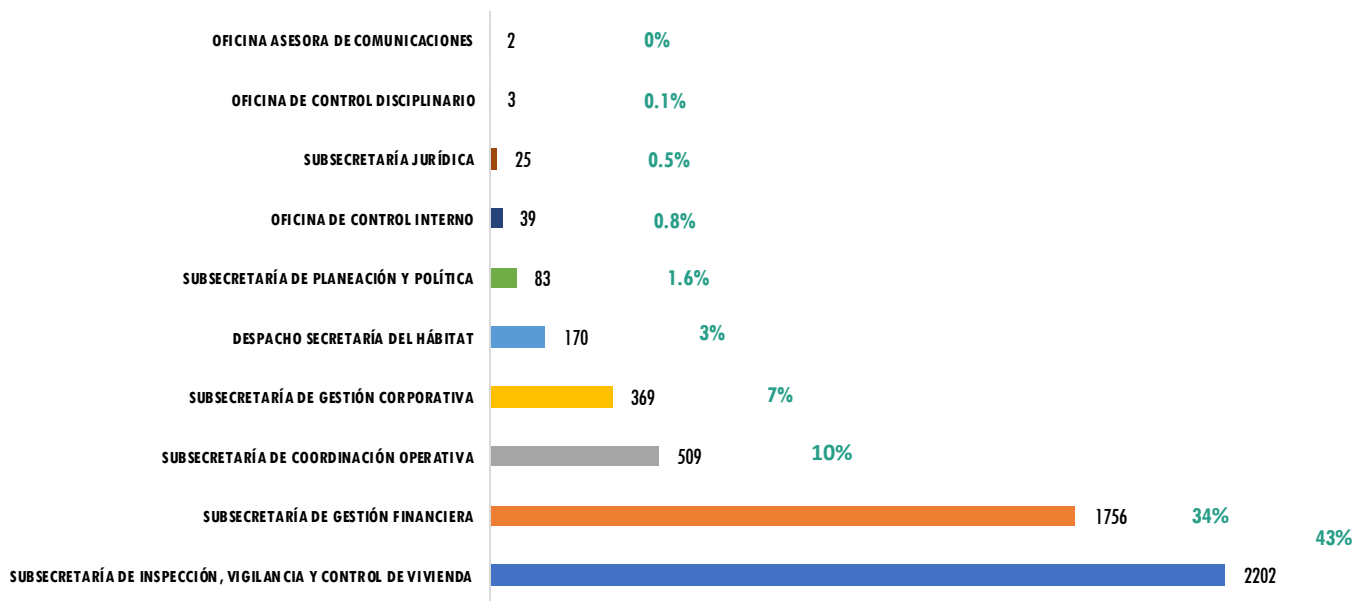
Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/12/2023

CANAL PRESENCIAL	CANTIDAD	%
VENTANILLA	956	100%
TOTAL	956	100%

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/12/2023

Durante el periodo analizado, el canal virtual (*Correo electrónico, Sistema Bogotá te Escucha, ventanilla de correspondencia virtual, redes sociales y la VUC*) fue el más utilizado por la ciudadanía y las entidades, con un total de 4.202 solicitudes, lo que equivale al 81% del total de peticiones, seguido del canal presencial que registró 956 peticiones, representando el 19%.

PETICIONES RECIBIDAS POR SUBSECRETARÍA



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/12/2023

De acuerdo con los reportes del sistema de información- SIGA, el 43% del total de las 5.158 peticiones ciudadanas, corresponden a la **Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda**, seguida por la **Subsecretaría de Gestión Financiera** con el 34%, esto debido a los trámites y servicios relacionados con seguimiento a inmobiliarias y constructoras y subsidios de vivienda.

TRÁMITES CIUDADANOS MÁS FRECUENTES

ASUNTO	CANTIDAD	%
TEMAS RELACIONADOS A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	1049	20%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN E INCLUSIÓN A PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	775	15%
TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	276	5%
SOLICITUD DE COPIA DE EXPEDIENTES	271	5%
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	198	4%
POLÍGONOS DE MONITOREO	111	2%
TEMAS RELACIONADOS CON ARRENDAMIENTO	96	2%
MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	62	1%
SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE PREDIOS	55	1%
MEJORAMIENTO Y LEGALIZACIÓN DE BARRIOS	40	1%
PLAN TERRAZAS	32	1%
OTROS	2193	43%
ASUNTO	5158	100%

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/12/2023

Respecto a los trámites más frecuentes, se concluye que, con un 20% los temas asociados a **información sobre constructoras e inmobiliarias** son los trámites más requeridos por la ciudadanía, seguido de **subsidios de vivienda e información relacionada con programas de vivienda** con un 15% de recurrencia.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ	CANTIDAD
ENTIDAD NACIONAL	269
SECRETARÍA DE GOBIERNO	125
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	89
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	68
SECRETARÍA DE AMBIENTE	39
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	25
UAESP	21
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	19
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	17
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	16
ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA EGAT	13
IDPAC	12
EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	11
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	11
IDIGER	11
IDU	9
OTRAS	67
TOTAL	822

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/12/2023

Durante el periodo correspondiente al presente informe, se dio traslado a un total de 822 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, con información de vivienda en otros municipios de Colombia. En el mes de octubre se realizaron 322, noviembre 270 y en diciembre 230 traslados respectivamente.

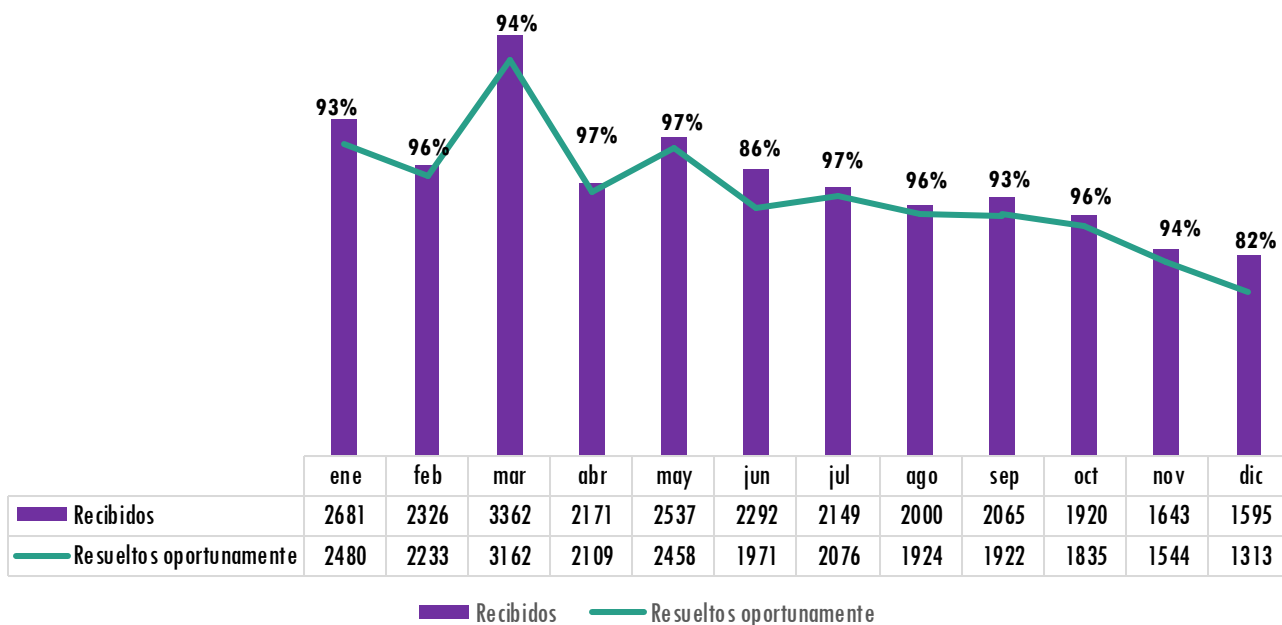
PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

DEPENDENCIA	CUMPLE 91%		NO CUMPLE 4%		PENDIENTE DE RESPUESTA 5%		TOTAL
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	1915	87%	117	5%	170	8%	2202
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	1727	98%	18	1%	11	1%	1756
SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	424	83%	36	7%	49	10%	509
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	348	94%	13	4%	8	2%	369
DESPACHO SECRETARÍA DEL HÁBITAT	155	91%	13	8%	2	1%	170
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA	74	89%	1	1%	8	10%	83
OFICINA DE CONTROL INTERNO	26	67%	8	20%	5	13%	39
SUBSECRETARÍA JURÍDICA	20	80%	2	8%	3	12%	25
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	33%	2	67%	0	0%	3
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	100%	0	0%	0	0%	2
TOTAL	4692		210		256		5158

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/12/2023

A partir del análisis realizado bajo el principio de oportunidad, se estima que 4.692 solicitudes fueron tramitadas en los tiempos establecidos, lo que equivale al 91%, el 4% fueron resueltos extemporáneamente y el 5% restante se encuentra pendiente de respuesta dentro de los términos de ley.

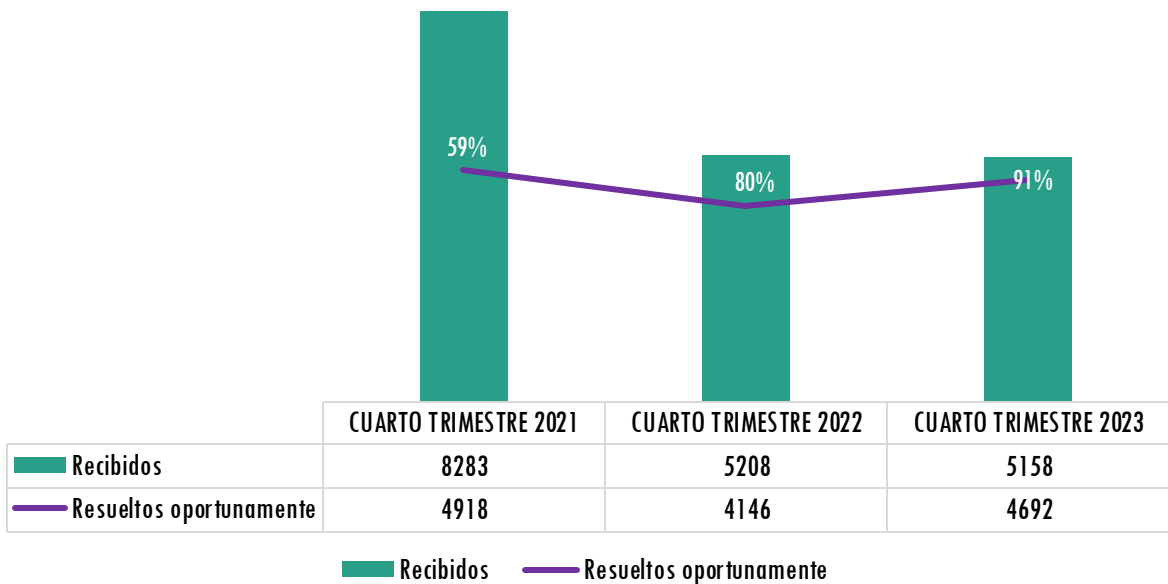
TENDENCIA DEL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 04/01/2024

Durante la vigencia 2023, la oportunidad en las respuestas de los derechos de petición se ha mantenido en más del 93% durante toda la vigencia, sin embargo, para el mes de diciembre se obtuvo un 82% de oportunidad en las respuestas, lo que podría obedecer a temas de gestión contractual.

TENDENCIAS EN EL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 04/01/2024

El principio de oportunidad comparado entre las vigencias 2021 y 2022, presentó un aumento en su índice, pasando de un 80% en el cuarto trimestre 2022 a un 91% en el mismo periodo para el 2023, lo que puede ser resultante, de la implementación de la estrategia Ranking por la Calidad, consistente en el análisis del registro de las peticiones y de las respuestas dadas a la ciudadanía bajo los criterios de calidad.

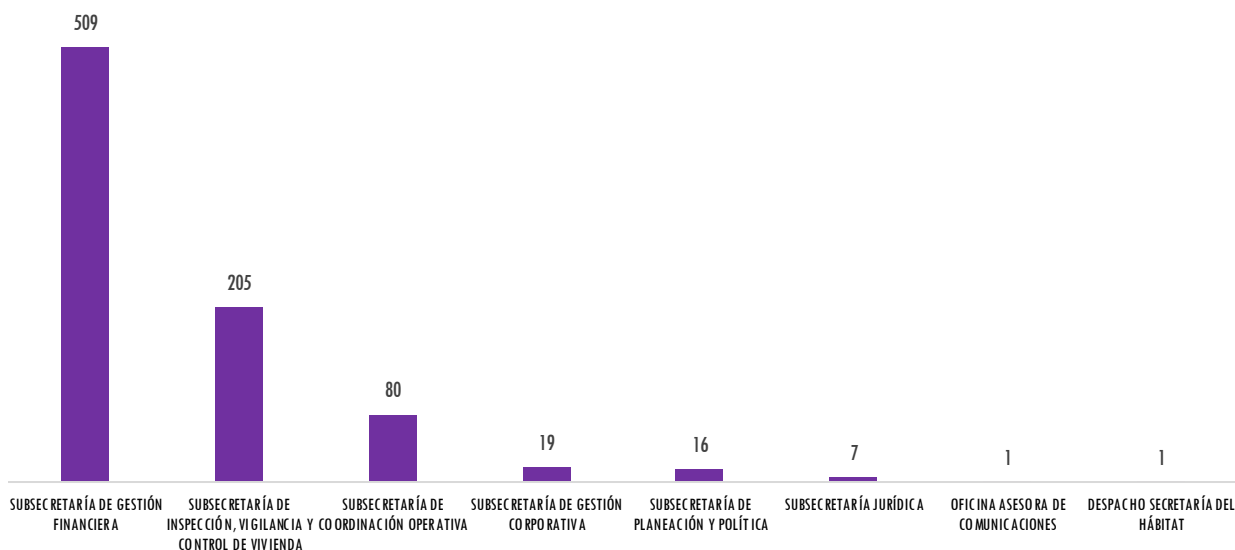
TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA

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

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/12/2023

En relación con los tiempos 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, así como se puede observar en la tabla anterior.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/12/2023

Para el cuarto trimestre de la vigencia 2023, se recibieron 838 solicitudes de acceso a la información, las cuales según el Sistema de información - SIGA, se tramitaron de manera efectiva, 17 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.



Generar, por parte de cada proceso, acciones de mejora para dar cumplimiento a los términos de Ley y el procedimiento de derechos de petición de la Entidad, a fin de minimizar las respuestas extemporáneas.



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.



Fortalecer la articulación interna entre los enlaces de los procesos y el proceso de Servicio a la Ciudadanía para gestionar oportunamente los derechos de petición.



Fortalecer la clasificación y asignación de las solicitudes, según las tipologías de los derechos de petición y los lineamientos del Trámite de Derechos de Petición.



Continuar con 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 Uribe y 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