

INFORME DE GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

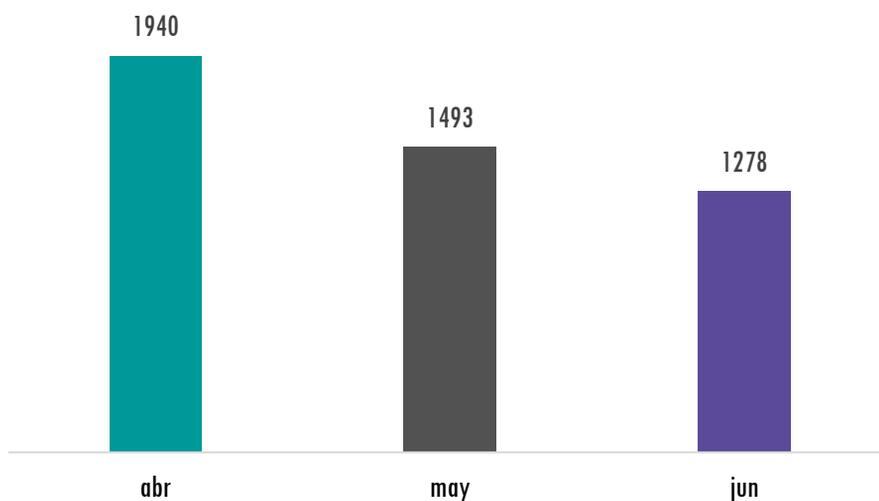
Subsecretaría de Gestión Corporativa
Subdirección Administrativa
Proceso de Gestión del Servicio a la Ciudadanía
Segundo Trimestre 2024

Este informe 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 abril, mayo y junio de 2024.

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 de la gestión de los derechos de petición recibidos en el segundo trimestre de la vigencia.

COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES POR MES



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2024

La **Secretaría Distrital del Hábitat** durante el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2024, recibió a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de 4.711 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones, interpuestas por personas naturales, jurídicas y entidades públicas.

Para el mes de abril, como se evidencia en la gráfica, fue el mes en el que más se recibieron solicitudes, debido a la presentación de Estados Financieros de la vigencia 2023.

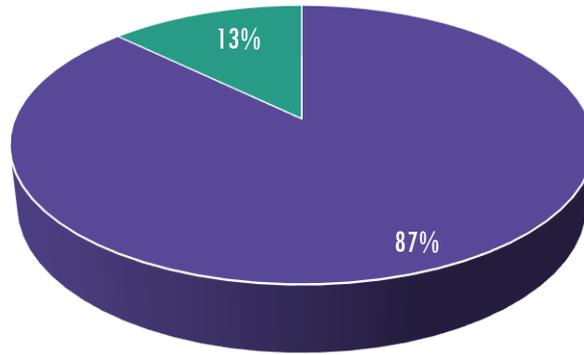
TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES CIUDADANAS

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 al 84% 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	3213	68,2%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	754	16,0%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	191	4,1%
SOLICITUD DE ENTES DE CONTROL	165	3,5%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	111	2,4%
CONSULTA	86	1,8%
SOLICITUD DE COPIA	73	1,5%
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	54	1,1%
QUEJA	39	0,8%
RECLAMO	19	0,40%
DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	0,04%
FELICITACIÓN	2	0,04%
SUGERENCIA	2	0,04%
Total general	4711	100%

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2024

PETICIONES POR CANAL DE ATENCIÓN



■ VIRTUAL ■ PRESENCIAL

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2024

CANAL VIRTUAL	CANTIDAD	%
E-MAIL	3236	78,8%
BOGOTA-TE-ESCUCHA	655	16,0%
PQR WEB	212	5,2%
REDES SOCIALES	2	0,0%
TOTAL	4105	100%

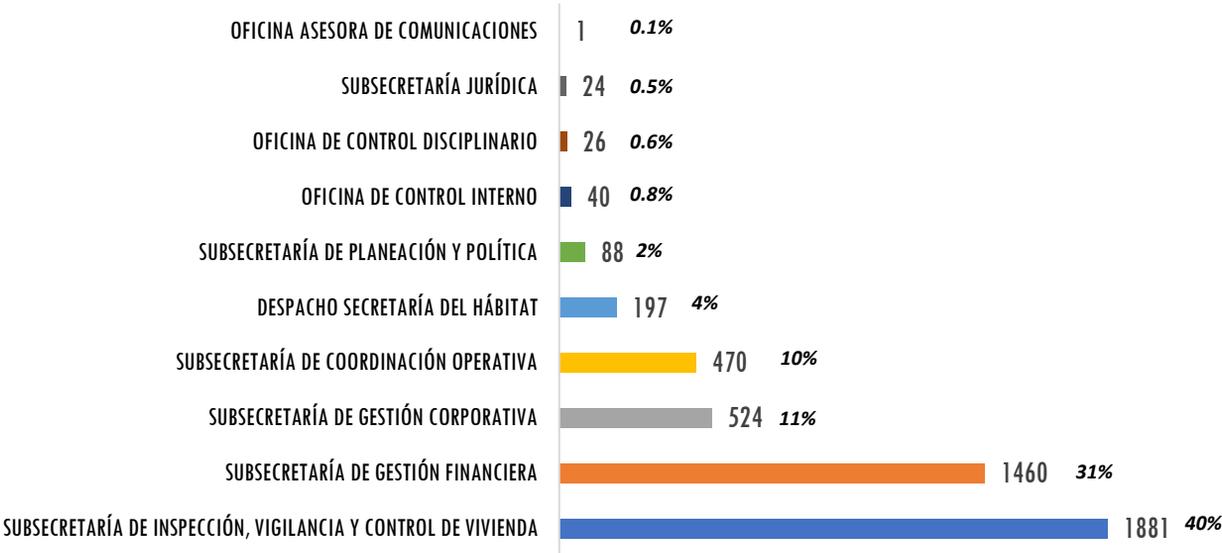
Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2024

CANAL PRESENCIAL	CANTIDAD	%
VENTANILLA	606	100%
TOTAL	606	100%

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2024

Durante el periodo analizado, 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, con un total de 4.105 solicitudes, lo que equivale al 87% del total de peticiones, seguido del canal presencial que registró 606 peticiones, representando el 13%.

PETICIONES RECIBIDAS POR SUBSECRETARÍA



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2024

De acuerdo con los reportes del sistema de información- SIGA, la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda representa el 40% del total de las 4.711 peticiones ciudadanas, seguida por la Subsecretaría de Gestión Financiera con el 31%, esto correspondiente a las actividades relacionadas con seguimiento a inmobiliarias y constructoras y subsidios de vivienda respectivamente en cada dependencia.

ASUNTOS MÁS FRECUENTES

ASUNTO	CANTIDAD	%
TEMAS RELACIONADOS A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	1213	25,7%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN E INCLUSIÓN A PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	1020	21,7%
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	139	3,0%
SOLICITUD DE EXPEDIENTES	120	2,5%
INFORMACIÓN DE MI AHORRO MI HOGAR	99	2,1%
MEJORAMIENTO Y LEGALIZACIÓN DE BARRIOS	61	1,3%
MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	45	1,0%
SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE PREDIOS	43	0,9%
INFORMACIÓN, INSCRIPCIÓN, Y /O ACTUALIZACIÓN, DEL REGISTRO DE ENAJENADOR	37	0,8%
OTROS	1934	41,0%
ASUNTO	4711	100%

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2024

Respecto a los asuntos más frecuentes, se concluye que, con un 25% los temas asociados a información sobre constructoras e inmobiliarias son los más requeridos por la ciudadanía, seguido de subsidios de vivienda e información relacionada con programas de vivienda con un 21% de recurrencia.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	403	39%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	128	12%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	89	9%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	83	8%
UAESP	33	3%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	32	3%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	32	3%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	25	2%
SECRETARÍA DE HACIENDA	18	2%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	17	2%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	15	1%
IDPAC	15	1%
SECRETARÍA DE SALUD	14	1%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	14	1%
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	13	1%
CATASTRO	10	1%
IDU	9	1%
SECRETARÍA GENERAL	9	1%
CODENSA	9	1%
IDIGER	8	1%
OTRAS	59	6%
TOTAL	1035	100%

Fuente: Elaboración propia, sistema Bogotá te Escucha corte 30/06/2024

Durante el periodo analizado, se dio traslado a un total de 1035 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 abril se realizaron 407, mayo 329 y en junio 299.

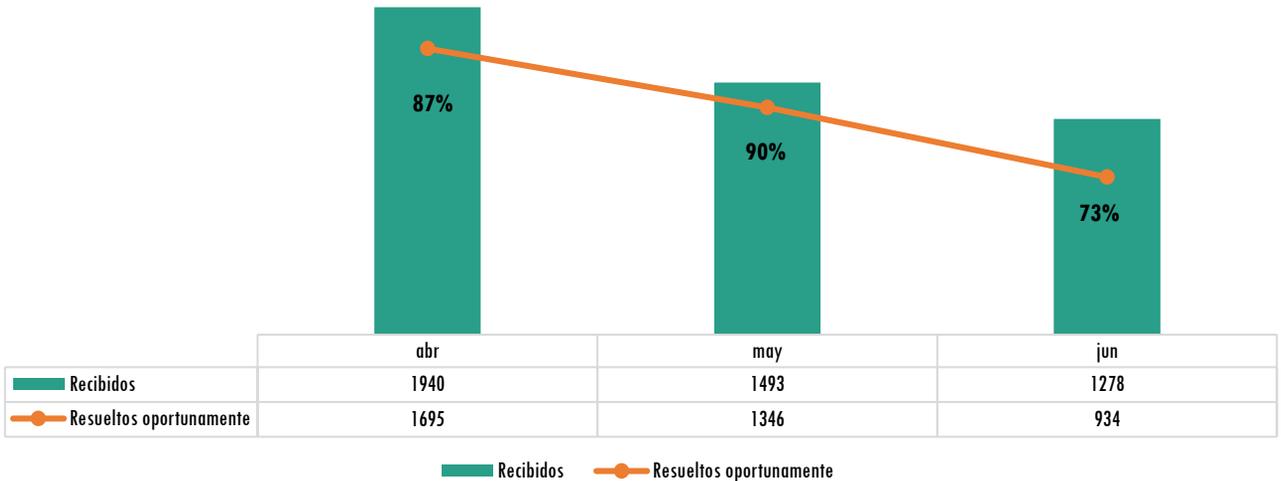
PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

DEPENDENCIA	CUMPLE 84,4%		NO CUMPLE 9,3%		PENDIENTE DE RESPUESTA 6,3%		TOTAL
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	1487	79%	221	12%	173	9%	1881
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	1244	85%	130	9%	86	6%	1460
SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	408	87%	47	10%	15	3%	470
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	515	98%	8	2%	1	0%	524
DESPACHO SECRETARÍA DEL HÁBITAT	160	81%	29	15%	8	4%	197
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA	79	90%	0	0%	9	10%	88
OFICINA DE CONTROL INTERNO	34	85%	4	10%	2	5%	40
SUBSECRETARÍA JURÍDICA	23	96%	0	0%	1	4%	24
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	24	92%	1	4%	1	4%	26
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	100%	0	0%	0	0%	1
TOTAL	3975		440		296		4711

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2024

A partir del análisis realizado bajo el principio de oportunidad, se estima que 3.975 solicitudes fueron tramitadas en los tiempos establecidos, lo que equivale al 84,4% de las peticiones recibidas, el 9,3% fueron resueltos extemporáneamente y el 6,3% restante se encuentra pendiente de respuesta dentro de los términos de ley.

TENDENCIA DEL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

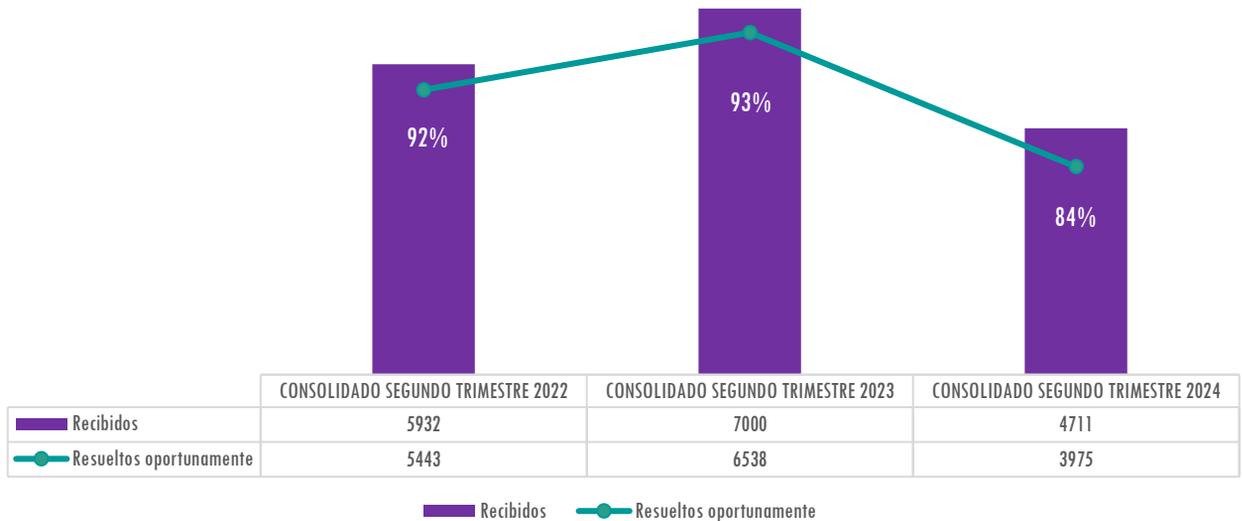


Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2024

Durante el periodo analizados, la oportunidad en las respuestas de las peticiones ha tenido una variación, aumentando un 3% de abril a mayo y para junio disminuyó un 17%.

Como acción correctiva, se están realizando jornadas de capacitación y sensibilización a las y los servidores de los procesos para fortalecer el uso correcto de los sistemas de información y la gestión de los derechos de petición.

COMPARACIÓN DE TENDENCIAS EN EL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2024

En comparación a la vigencia 2023, se presentó una disminución en el cierre oportuno de peticiones, pasando de un 93% en el primer trimestre 2023 a un 84% en el 2024, lo que requiere continuar con el trabajo articulado para entre todas las dependencias para mejorar la gestión de las solicitudes.

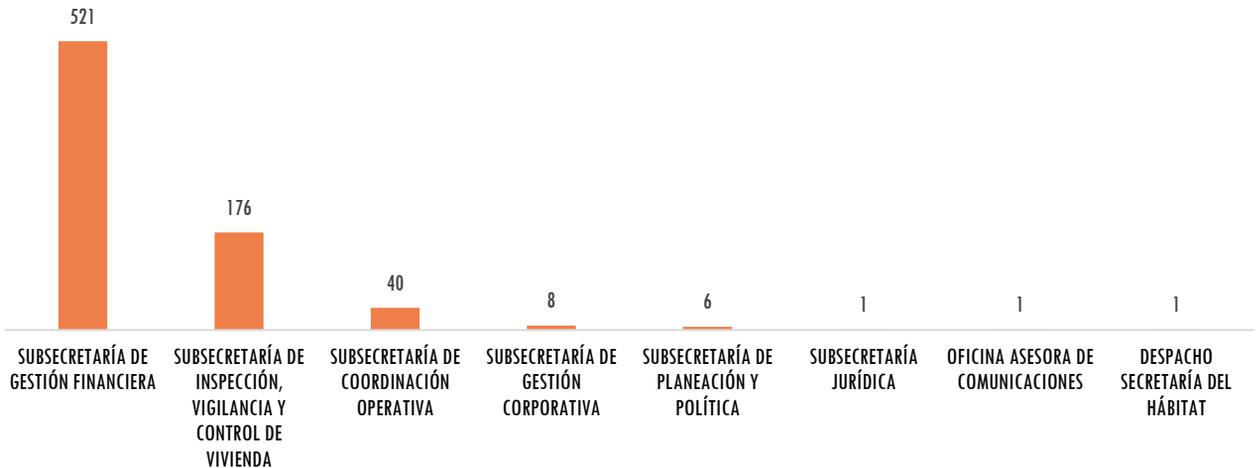
TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPOLOGÍA	DÍAS LEGALES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)
CONSULTA	30	11
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15	9
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	9
RECLAMO	15	10
QUEJA	15	9
FELICITACIÓN	15	3
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10	7
SOLICITUD DE ENTES DE CONTROL	10	5
SOLICITUD DE COPIA	10	7
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	10	7
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	5	5

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2024

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 con su tipología, la SDHT da respuesta en un tiempo menor al asignado por la Ley.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2024

Para el segundo trimestre de la vigencia 2024, se recibieron 754 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, 31 de estas solicitudes a corte del presente informe, están pendientes de respuesta.

CONCLUSIONES

El trámite de las PQRSDF durante el segundo trimestre evidencia que se requiere aunar esfuerzos entre todos los procesos considerando que se obtuvo un 84% de oportunidad, sin embargo, se resalta y reconoce el trabajo desarrollado por cada dependencia ya que se ha mejorado la gestión en las respuestas de peticiones.

Así mismo, la recepción de felicitaciones que representan el 0,04%, resaltan aspectos positivos que se van a mantener y fortalecer para aumentar la satisfacción y relacionamiento con la ciudadanía.

Adicionalmente, se tendrán en cuenta las sugerencias, quejas y reclamos que representan el 1,24% que, a pesar de no tener un porcentaje alto de representación, se analizarán para mejorar el servicio y brindar una atención más eficiente.

Respecto al uso de los canales de atención para la recepción de solicitudes, si bien, el mayor número se recibe mediante el canal virtual (87%), el canal presencial también es muy usado, por lo cual, se mantienen y continúan las estrategias para garantizar la accesibilidad en los diferentes canales de atención.

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 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