

# INFORME DE GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

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



SECRETARÍA DEL  
HÁBITAT



**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 enero, febrero y marzo 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 primer trimestre de la vigencia.**

# COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES POR MES



*Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/03/2024*

La **Secretaría Distrital del Hábitat** durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2024, recibió a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de 5.401 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones, interpuestas por personas naturales, jurídicas y entidades públicas.

Para el mes de febrero, como se evidencia en la gráfica, fue el mes en el que más se recibieron solicitudes, debido a las inscripciones para la primera convocatoria de vivienda del 2024.

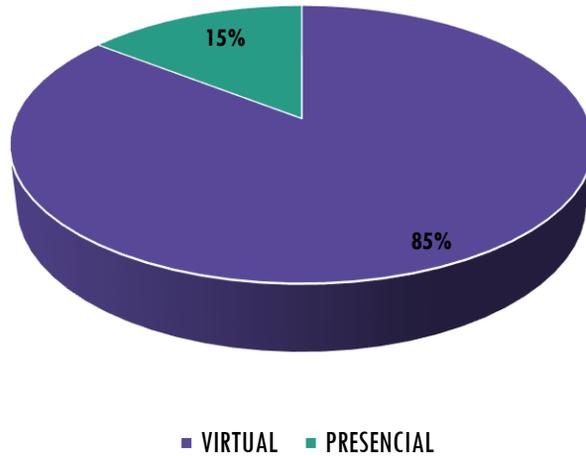
# TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES CIUDADANAS

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 81% 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	3365	62,3%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1008	18,7%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	306	5,7%
CONSULTA	157	2,9%
SOLICITUD ENTES DE CONTROL	138	2,6%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	132	2,4%
SOLICITUD DE COPIA	119	2,2%
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	78	1,4%
QUEJA	43	0,8%
RECLAMO	23	0,4%
DERECHOS DE PETICIÓN CONCEJO NO OPOSICIÓN Y JAL	13	0,2%
DERECHOS DE PETICIÓN CONCEJO EN OPOSICIÓN	8	0,1%
DERECHO DE PETICIÓN DEL CONGRESO	4	0,1%
FELICITACIÓN	4	0,1%
SUGERENCIA	2	0,0%
DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0,0%
<b>Total general</b>	<b>5401</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/03/2024*

# PETICIONES POR CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/03/2024

CANAL VIRTUAL	CANTIDAD	%
E-MAIL	3728	80,8%
BOGOTA-TE-ESCUCHA	691	15,0%
PQR WEB	191	4,1%
VENTANILLA ÚNICA DE CONSTRUCCIÓN	6	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>4616</b>	<b>100%</b>

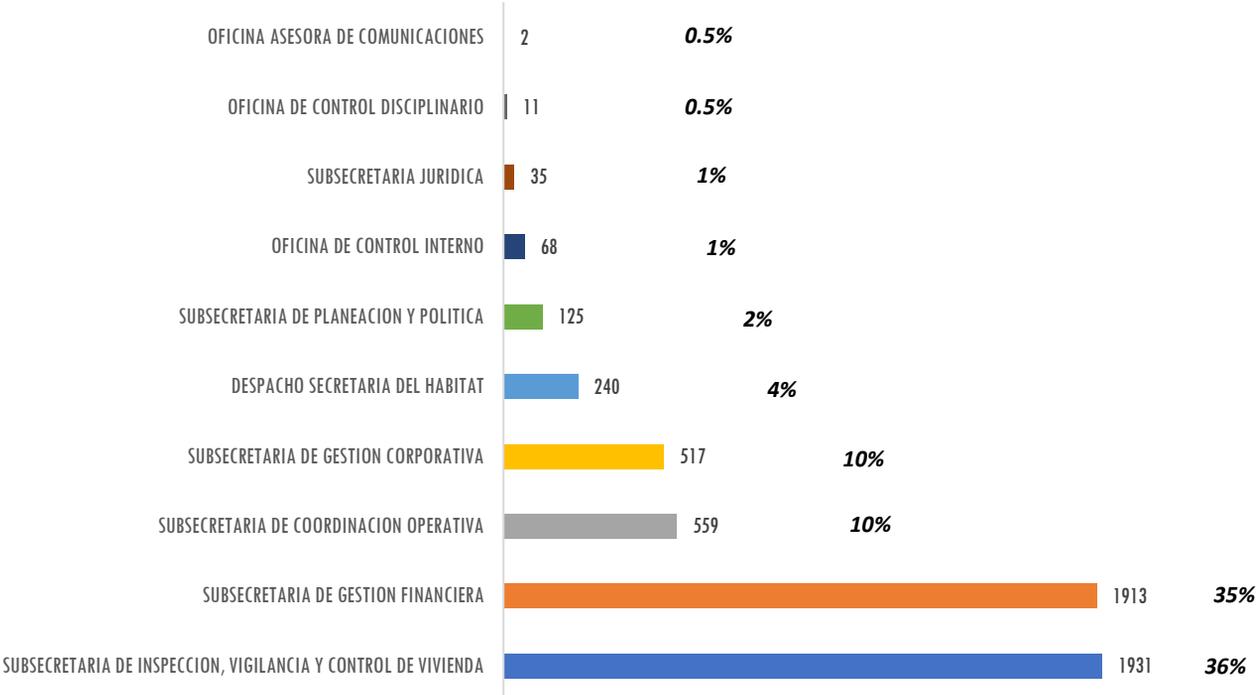
Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/03/2024

CANAL PRESENCIAL	CANTIDAD	%
VENTANILLA	785	100%
<b>TOTAL</b>	<b>785</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/03/2024

Durante el periodo analizado, el canal virtual (*Correo electrónico, Sistema Bogotá te Escucha, ventanilla de correspondencia virtual, y la VUC*) fue el más utilizado por la ciudadanía y las entidades, con un total de 4.616 solicitudes, lo que equivale al 85% del total de peticiones, seguido del canal presencial que registró 785 peticiones, representando el 15%.

# PETICIONES RECIBIDAS POR SUBSECRETARÍA



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/03/2024

De acuerdo con los reportes del sistema de información- SIGA, la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda representa el 36% del total de las 5.401 peticiones ciudadanas, seguida por la Subsecretaría de Gestión Financiera con el 35%, esto correspondiente a las actividades relacionadas con seguimiento a inmobiliarias y constructoras y subsidios de vivienda respectivamente en cada dependencia.

# ASUNTOS CIUDADANOS MÁS FRECUENTES

ASUNTO	CANTIDAD	%
TEMAS RELACIONADOS A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	1282	24%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN E INCLUSIÓN A PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	1248	23%
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	212	4%
SOLICITUD DE EXPEDIENTES	164	3%
MEJORAMIENTO Y LEGALIZACIÓN DE BARRIOS	103	2%
MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	96	2%
SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE PREDIOS	64	1%
ARRIENDO SOLIDARIO	39	0,7%
PLAN TERRAZAS	25	0,5%
OTROS	2168	40%
<b>ASUNTO</b>	<b>5401</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/03/2024*

Respecto a los trámites más frecuentes, se concluye que, con un 24% los temas asociados a información sobre constructoras e inmobiliarias son los asuntos más requeridos por la ciudadanía, seguido de subsidios de vivienda e información relacionada con programas de vivienda con un 23% de recurrencia.

# PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ	CANTIDAD
ENTIDAD NACIONAL	271
SECRETARÍA DE GOBIERNO	136
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	87
SECRETARÍA DE PLANEACION	63
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	54
SECRETARÍA DE AMBIENTE	32
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS	30
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	30
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	20
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	19
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	17
JARDÍN BOTÁNICO	16
SECRETARÍA DE HACIENDA	14
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	13
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	12
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	10
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	10
CATASTRO	10
OTRAS	70
<b>TOTAL</b>	<b>914</b>

*Fuente: Elaboración propia, sistema Bogotá te Escucha corte 31/03/2024*

Durante el periodo correspondiente al presente informe, Trasladaron un total de 914 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 enero se realizaron 307, febrero 342 y en marzo 265.

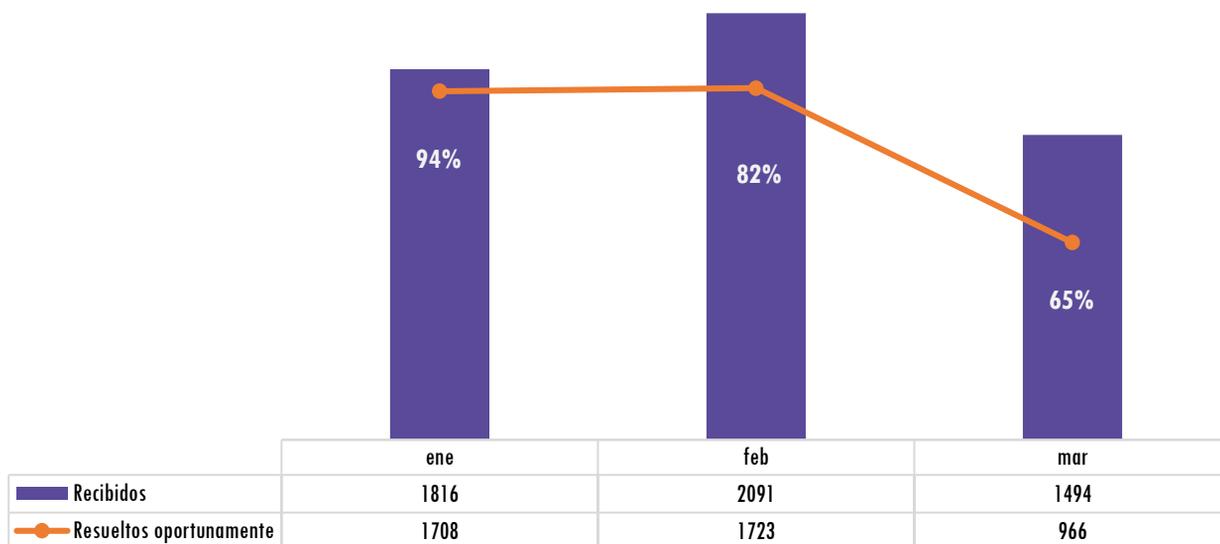
# PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

DEPENDENCIA	CUMPLE 81%		NO CUMPLE 11%		PENDIENTE DE RESPUESTA 8%		TOTAL
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	1374	71%	317	16%	240	12%	1931
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	1734	91%	111	6%	68	4%	1913
SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	420	75%	62	11%	77	14%	559
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	494	96%	17	3%	6	1%	517
DESPACHO SECRETARÍA DEL HÁBITAT	186	78%	35	15%	19	8%	240
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA	107	86%	12	10%	6	5%	125
OFICINA DE CONTROL INTERNO	40	59%	16	20%	12	18%	68
SUBSECRETARÍA JURÍDICA	32	91%	2	6%	1	3%	35
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	8	73%	2	18%	1	9%	11
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	100%	0	0%	0	0%	2
<b>TOTAL</b>	<b>4397</b>		<b>574</b>		<b>430</b>		<b>5401</b>

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 05/04/2024

A partir del análisis realizado bajo el principio de oportunidad, se estima que 4.397 solicitudes fueron tramitadas en los tiempos establecidos, lo que equivale al 81% de la población objeto, el 11% fueron resueltos extemporáneamente y el 8% restante se encuentra pendiente de respuesta dentro de los términos de ley.

# TENDENCIA DEL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

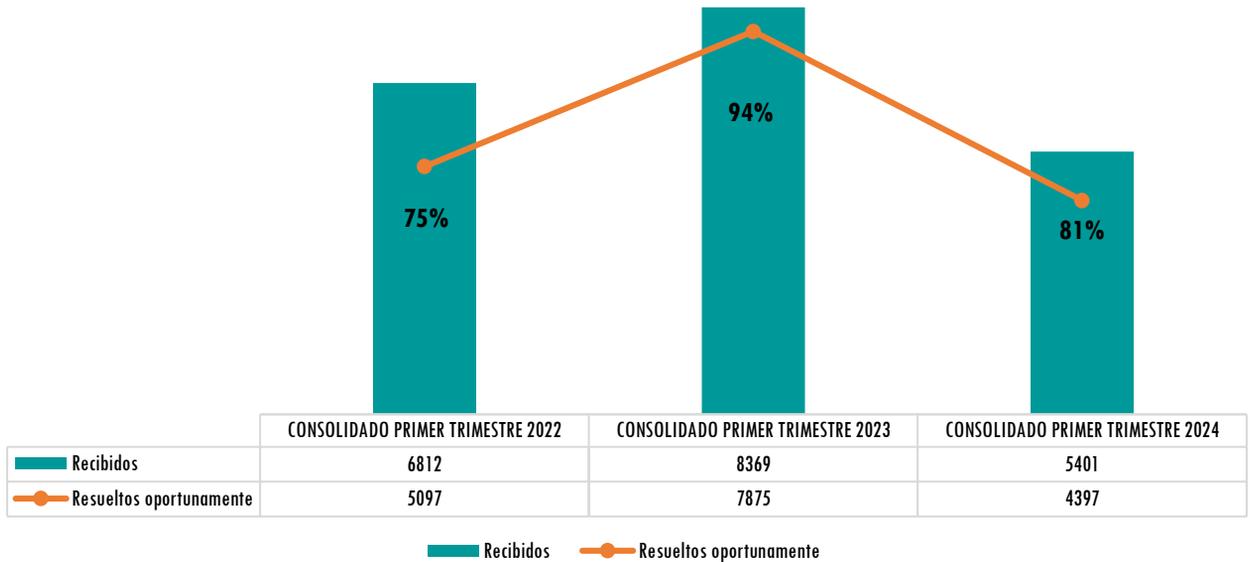


*Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 05/04/2024*

Durante los meses analizados, la oportunidad en las respuestas de las peticiones ha tenido una disminución, descendiendo un 12% de enero a febrero y para marzo bajó un 17%.

Como acción correctiva, se están haciendo mejoras en los procesos y sistemas de gestión para fortalecer la eficiencia en las solicitudes, con el fin de optimizar el proceso de las solicitudes para dar respuestas de calidad, beneficiando así a los grupos de valor de la SDHT a mediano y largo plazo, evitar las demoras en las respuestas.

# COMPARACIÓN DE TENDENCIAS EN EL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD



*Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 05/04/2024*

En comparación a la vigencia 2023, se presentó una disminución en el cierre oportuno de peticiones, pasando de un 94% en el primer trimestre 2023 a un 81% en el 2024, lo que requiere aunar esfuerzos entre todas las dependencias para mejorar la gestión de las solicitudes.

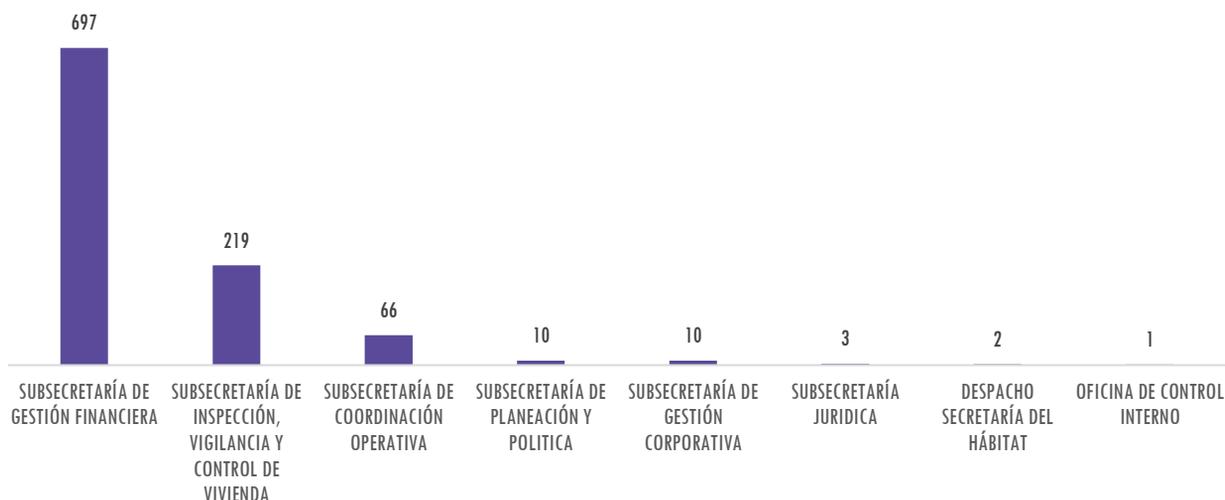
# TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPOLOGÍA	DÍAS LEGALES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)
CONSULTA	30	10
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	15	8
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	9
RECLAMO	15	10
QUEJA	15	10
FELICITACIÓN	15	5
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10	7
SOLICITUD DE ENTES DE CONTROL	10	8
SOLICITUD DE COPIA	10	8
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	10	6
DERECHOS DE PETICIÓN DEL CONCEJO	10	7
DERECHO DE PETICIÓN DEL CONGRESO	5	5

*Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 05/04/2024*

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.

# SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN



*Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 05/04/2024*

Para el primer trimestre de la vigencia 2024, se recibieron 1008 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, sin embargo, 50 de estas solicitudes a corte del presente informe, están pendientes de respuesta.

# CONCLUSIONES

Del análisis del presente informe se concluye lo siguiente:

1. Las PQRSDF recibidas en la SDHT durante el primer trimestre, reflejan la importancia de mejoras en nuestros procesos de atención a nuestros grupos de interés. Las sugerencias y felicitaciones a pesar de no ser tantas en proporción a las demás peticiones, resaltan aspectos positivos que se pueden potenciar, mientras que las quejas y reclamos señalan áreas de oportunidad donde debemos enfocar los esfuerzos de la SDHT para brindar una atención más eficiente y satisfactoria de cara a la ciudadanía.
2. Tras analizar detenidamente las peticiones que ingresaron por los diferentes canales de atención, se puede observar una tendencia al aumento para el mes de febrero, no obstante, tal como se explica en líneas anteriores, esta fluctuación se espera cada vez que se implementan proyectos o programas de cara a la comunidad lo cual acarrea contar con medidas preventivas o planes de choque que permitan cumplir con los tiempos de respuesta de las PQRSDF.

# 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 a los requerimientos cumplan con el principio de oportunidad, así como la aplicación de los criterios de claridad, calidez, coherencia y manejo del sistema.



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 clasificación y asignación de las solicitudes, según las tipologías de los derechos de petición y los lineamientos del procedimiento de derechos de petición de la Entidad.



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 procedimiento de derechos de petición de la Entidad.

# CANALES DE ATENCIÓN



## PRESENCIAL

- Red CADE (*SUPER CADE Suba, Bosa, Engativá, 20 de Julio, Manitas, Américas, CAD y CADE Yomasa*)

- 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](mailto:Ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co)

- [defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co](mailto:defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co)

- Redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat

- Ventanilla Única para la Construcción - VUC