

La



que estamos  
construyendo

# INFORME DE GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

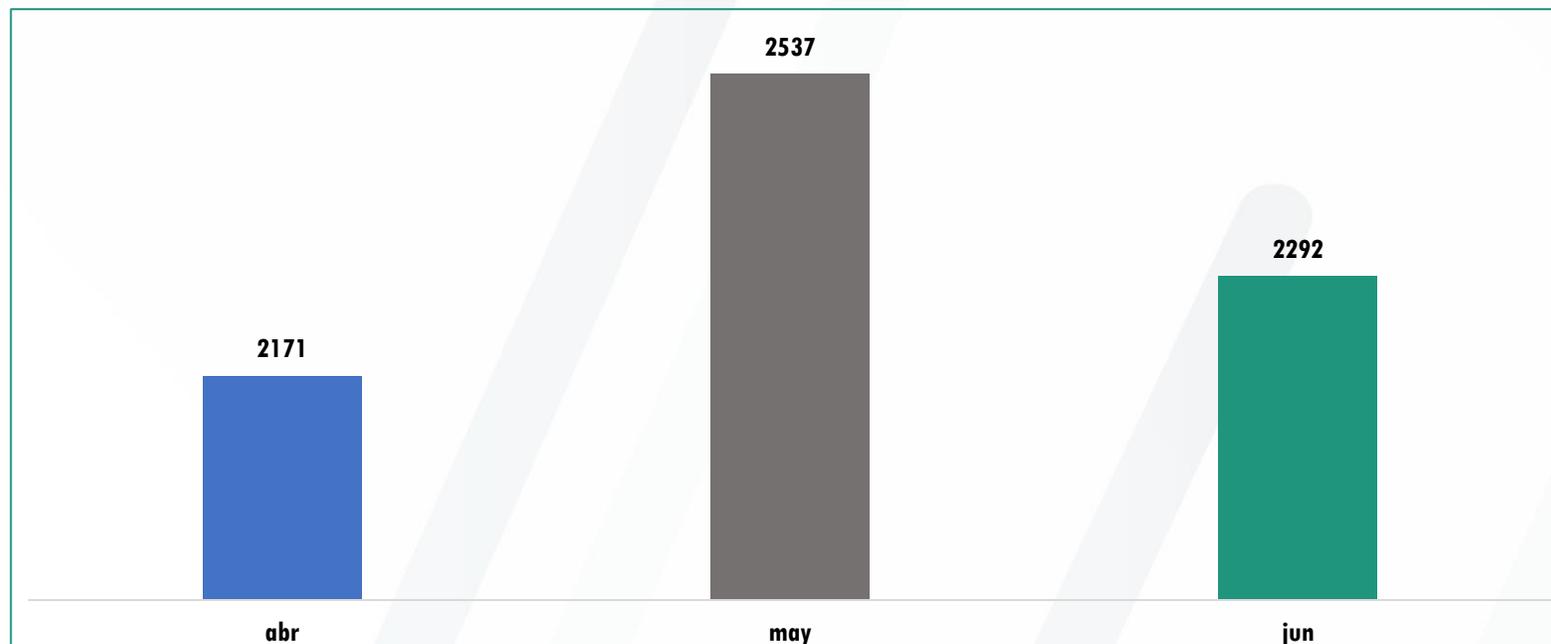
Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Subdirección Administrativa  
Proceso de Gestión del Servicio a la Ciudadanía  
Segundo Trimestre 2023



SECRETARÍA DEL  
HÁBITAT



# COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES POR MES



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2023

La Secretaría Distrital del Hábitat durante el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2023, recibió a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de 7.000 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias, felicitaciones y peticiones entre entidades interpuestas por personas naturales, jurídicas y entidades públicas. Para el mes de mayo, como se evidencia en la gráfica, el incremento debió corresponder a las inscripciones realizadas por la ciudadanía para asistir a la feria de vivienda de la SDHT.

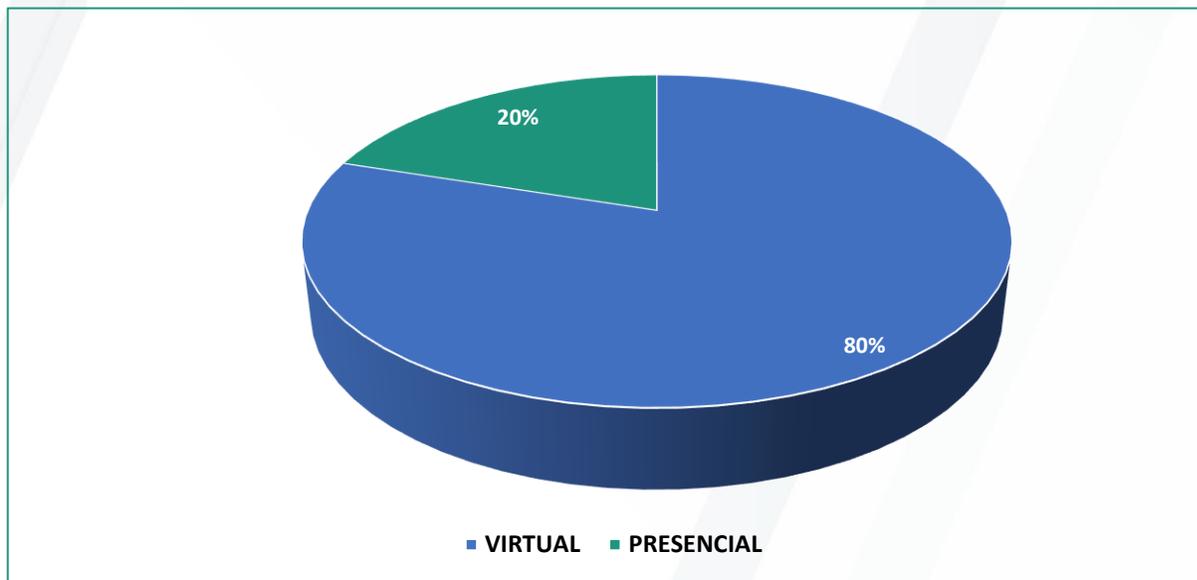
# TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES CIUDADANAS

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	4731	67,6%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1309	18,7%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	182	2,6%
CONSULTA	178	2,5%
SOLICITUD DE COPIA	158	2,3%
SOLICITUD ENTES DE CONTROL	156	2,2%
QUEJA	96	1,4%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	55	0,8%
RECLAMO	37	0,5%
DERECHOS DE PETICION DEL CONCEJO	37	0,5%
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	33	0,5%
FELICITACIÓN	11	0,2%
DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	8	0,1%
DERECHO DE PETICION DEL CONGRESO	8	0,1%
SUGERENCIA	1	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>7000</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2023

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 86% del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, lo que hace de éstas, las tipologías más frecuentes.

# PETICIONES POR CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2023

CANAL VIRTUAL	CANTIDAD	%
E-MAIL	4603	82%
BOGOTA-TE-ESCUCHA	859	15%
PQR WEB	139	3%
<b>TOTAL</b>	<b>5601</b>	<b>100%</b>

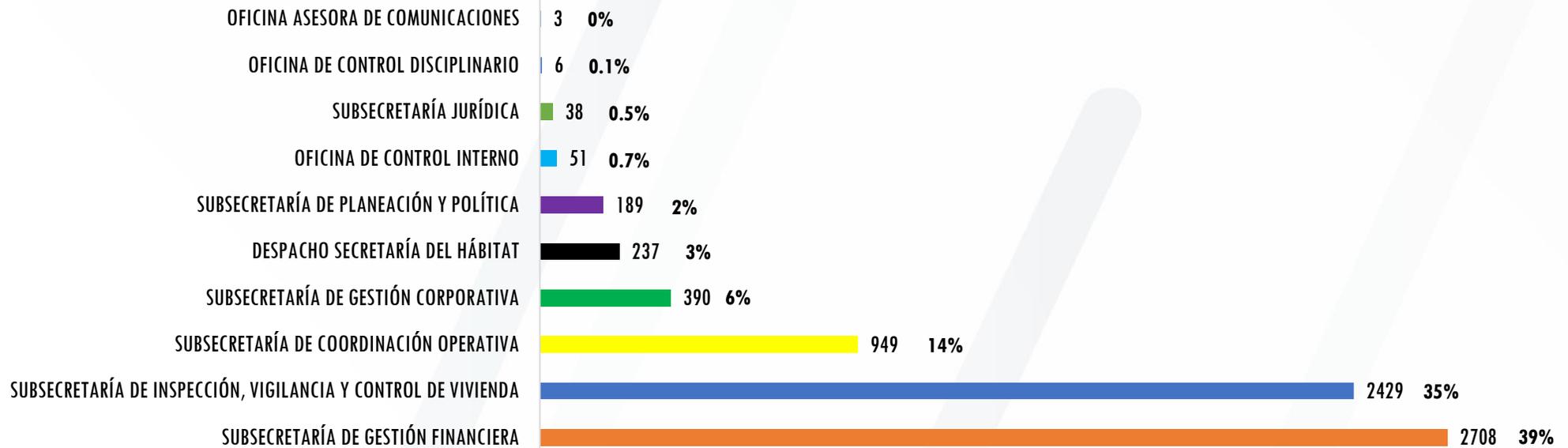
Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2023

CANAL PRESENCIAL	CANTIDAD	%
VENTANILLA	1399	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1399</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2023

Durante el periodo correspondiente al presente informe, el canal virtual (*Correo electrónico, Sistema Bogotá te Escucha y ventanilla de correspondencia virtual*) fue el más utilizado por la ciudadanía y las entidades, con un total de 5.601 solicitudes, lo que equivale al 80% del total de solicitudes registradas, seguido del canal presencial que registró 1.399 peticiones, representando el 20%.

# PETICIONES RECIBIDAS POR SUBSECRETARÍA



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2023

De acuerdo con los reportes del SIGA, de las 7.000 peticiones, la Subsecretaría de Gestión Financiera representa el 39% del total de las solicitudes ciudadanas, seguida por la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda con el 35%, esto correspondiente a las actividades misionales que realizan.

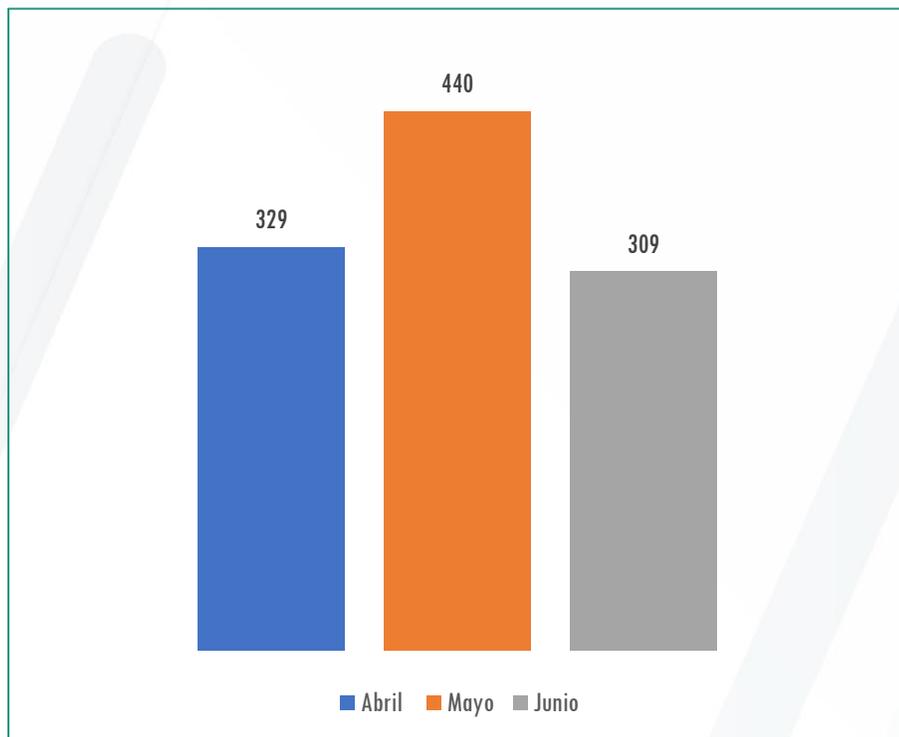
# TRÁMITES CIUDADANOS MÁS FRECUENTES

ASUNTO	CANTIDAD	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN E INCLUSIÓN A PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	1346	19%
INFORMACIÓN DE MI AHORRO MI HOGAR	515	8%
MEJORAMIENTO Y LEGALIZACIÓN DE BARRIOS	430	6%
INCONSISTENCIAS, QUEJAS CONTRA INMOBILIARIAS	350	5%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	254	4%
INCONSISTENCIAS QUEJAS Y CONSULTAS SOBRE CONSTRUCTORAS	220	3%
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	216	3%
SOLICITUD DE COPIA DE EXPEDIENTES	215	3%
ARRIENDO SOLIDARIO	161	2%
SOLICITUD RENUNCIA SUBSIDIO DE VIVIENDA / DESISTIMIENTO INSCRIPCIÓN	148	2%
OTROS	3145	45%
<b>TOTAL</b>	<b>7000</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2023

En términos de trámites frecuentes, se observa que éstos están relacionados con la Subsecretaría de Gestión Financiera a través del acceso a la vivienda, solicitudes de información de subsidios de vivienda y mi ahorro mi hogar, representando el 27% del total de las solicitudes ciudadanas.

## PETICIONES TRASLADAS POR NO COMPETENCIA



Fuente: Elaboración propia, sistema Bogotá te Escucha corte 30/06/2023

Durante el periodo analizado, se dio traslado a 1078 peticiones por no competencia a través del Sistema Distrital Bogotá te Escucha a nivel distrital, nacional y entidades privadas.

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ	CANTIDAD
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	195
ENTIDAD NACIONAL	128
SECRETARÍA DE GOBIERNO	119
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	85
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	78
SECRETARÍA DE LA MUJER	62
SECRETARÍA DE HACIENDA	44
SECRETARÍA DE AMBIENTE	37
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	35
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	26
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS	26
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO	22
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	20
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	20
OTRAS	181
<b>TOTAL</b>	<b>1078</b>

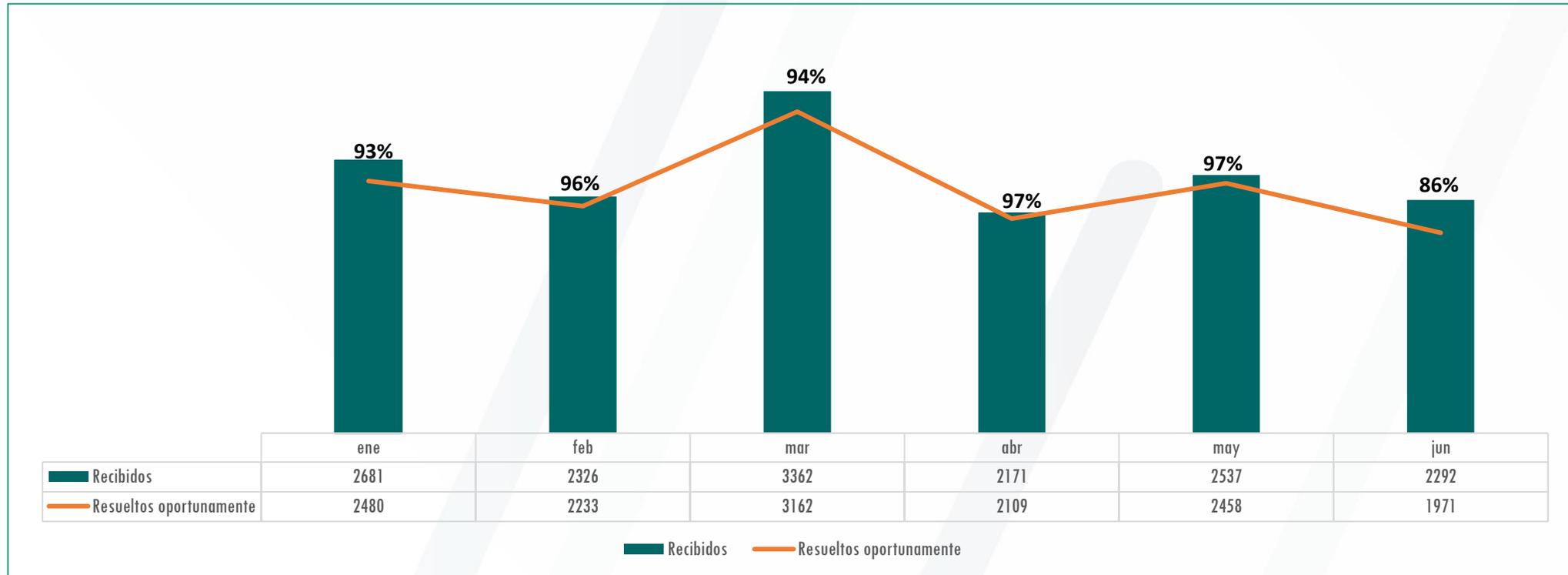
# PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

DEPENDENCIA	CUMPLE 93%	NO CUMPLE 4%	PENDIENTE DE RESPUESTA 3%	TOTAL
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	2623	60	25	2708
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	2218	98	113	2429
SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	856	49	44	949
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	369	8	13	390
DESPACHO SECRETARÍA DEL HÁBITAT	218	7	12	237
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA	173	12	4	189
OFICINA DE CONTROL INTERNO	39	6	6	51
SUBSECRETARÍA JURÍDICA	34	2	2	38
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	5	0	1	6
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>6538</b>	<b>242</b>	<b>220</b>	<b>7000</b>

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2023

A partir del análisis realizado bajo el principio de oportunidad, se estima que 6.538 solicitudes fueron tramitadas en los tiempos establecidos, lo que equivale al 93% del total de las solicitudes, el 4% fueron resueltos extemporáneamente y el 3% restante se encuentra pendiente de respuesta.

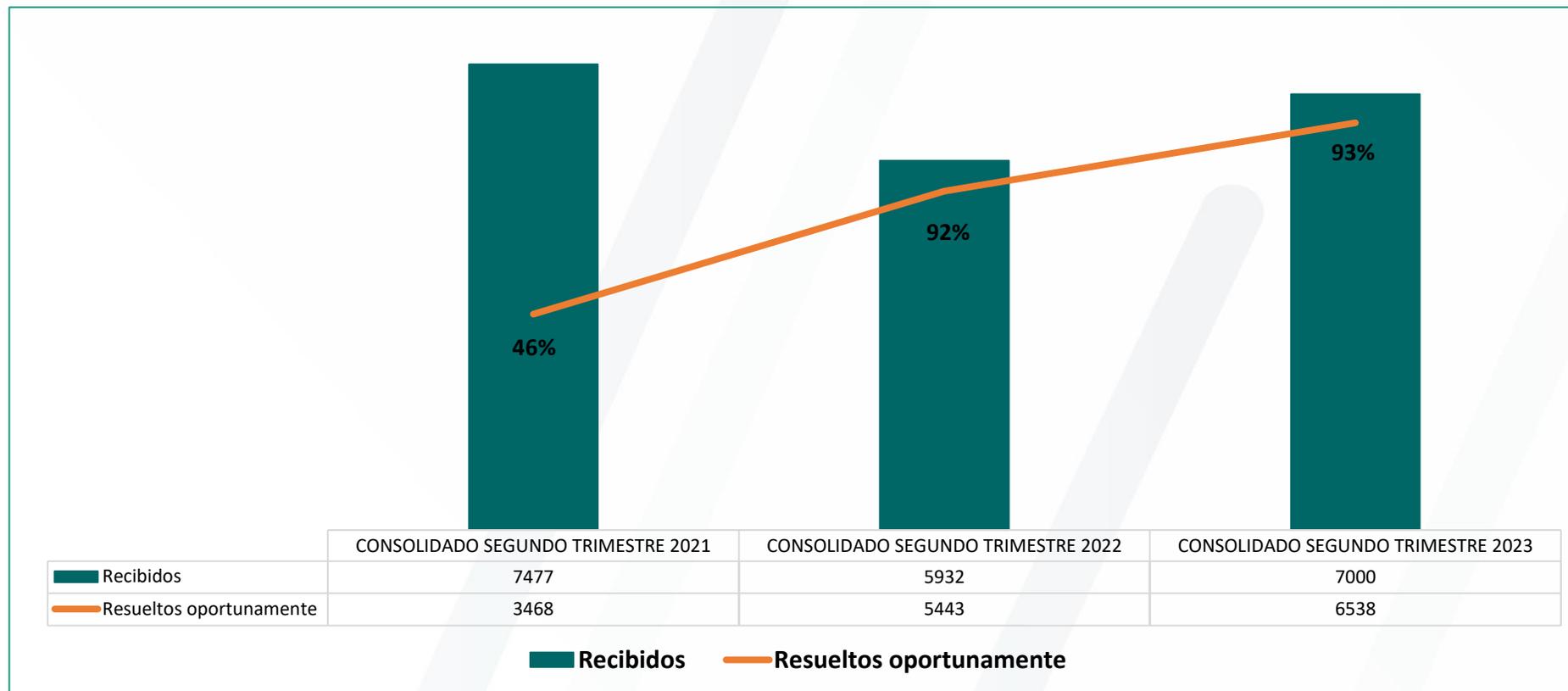
# TENDENCIA DEL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 11/07/2023

Durante el primer semestre 2023, 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 de 7% sobre la media, lo que podría obedecer a temas contractuales.

# COMPARACIÓN DE TENDENCIAS EN EL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 11/07/2023

En comparación a las vigencias 2021 y 2022, se presentó un aumento en el cierre oportuno de peticiones, pasando de un 92% en el 2022 a un 93% en el 2023, lo que puede ser resultante de las alertas escalonadas e interoperabilidad de los sistemas.

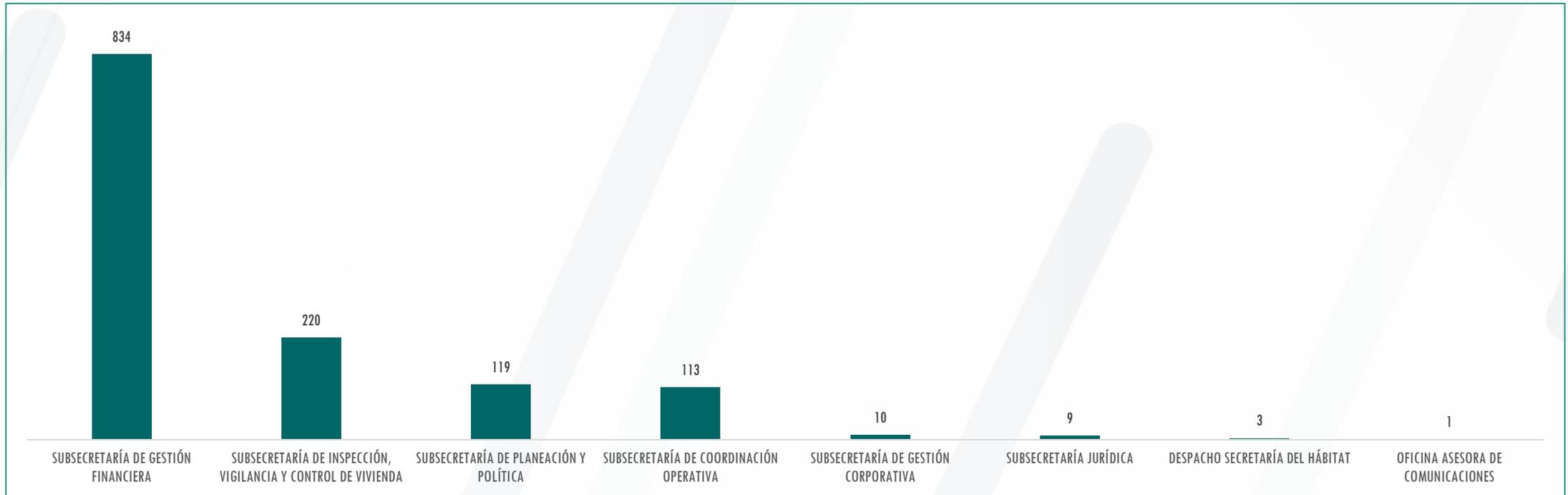
# TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA

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

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2023

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 Ley para tramitar las respuestas de acuerdo a su tipología, la SDHT da respuesta en un tiempo menor al asignado, lo que afecta de manera directa el principio de oportunidad.

# SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/06/2023

Para el segundo trimestre de la vigencia 2023, se recibieron y tramitaron 1.309 solicitudes de acceso a la información, las cuales según el Sistema Documental SIGA, se tramitaron de manera oportuna y efectiva.

# 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.
- Tener en cuenta los canales de atención de la Entidad disponibles en <https://www.habitatbogota.gov.co/atencionservicios-ciudadania/canales-de-atencion> para que, si se requiere, sean citados en las respuestas a la ciudadanía.
- 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”
- 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
	Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno
	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 <a href="mailto:defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co">defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co</a>
	Redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat

# La **BOGOTÁ** que estamos construyendo



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DEL  
HÁBITAT

