INFORME DE GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

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

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DEL HÁBITAT

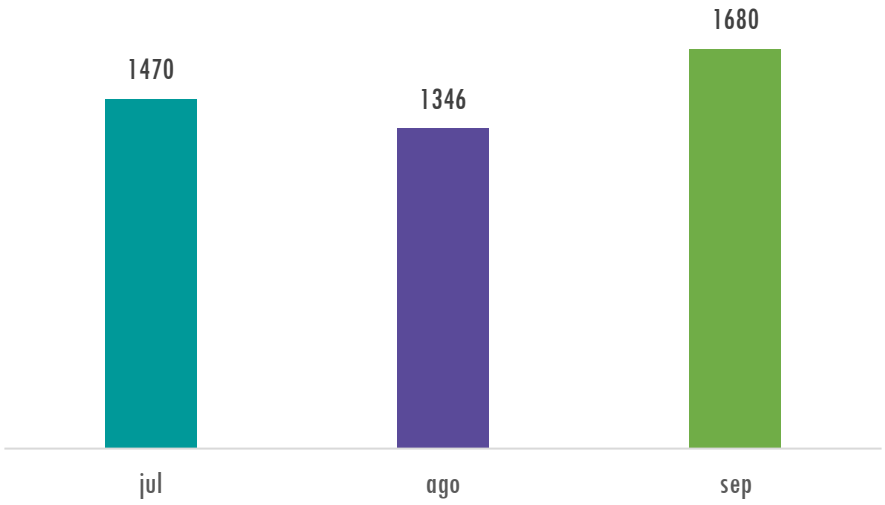
BOGOTÁ

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 julio, agosto y septiembre 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 fortalecen el relacionamiento con la ciudadanía, usuarios y grupos de valor.

Dado lo anterior, se presentan los resultados de la gestión de los derechos de petición recibidos en el tercer trimestre de la vigencia.

COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES POR MES



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/09/2024

La Secretaría Distrital del Hábitat durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2024, recibió a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de 4.496 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones, interpuestas por personas naturales, jurídicas y entidades públicas.

Para el mes de septiembre, como se evidencia en la gráfica, fue el mes en el que más se recibieron solicitudes, debido a la convocatoria de feria de vivienda.

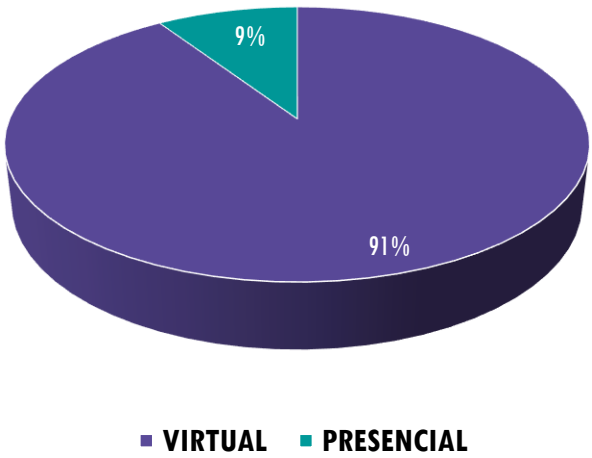
TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES CIUDADANAS

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 87% 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	2891	64,3%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1024	22,8%
SOLICITUD DE ENTES DE CONTROL	187	4,2%
SOLICITUD DE COPIA	99	2%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	79	1,8%
CONSULTA	70	1,6%
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	50	1,1%
QUEJA	39	0,9%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	28	0,6%
RECLAMO	19	0,4%
DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	4	0,1%
FELICITACIÓN	3	0,1%
SUGERENCIA	3	0,1%
Total general	**4496**	**100%**

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/09/2024

PETICIONES POR CANAL DE ATENCIÓN



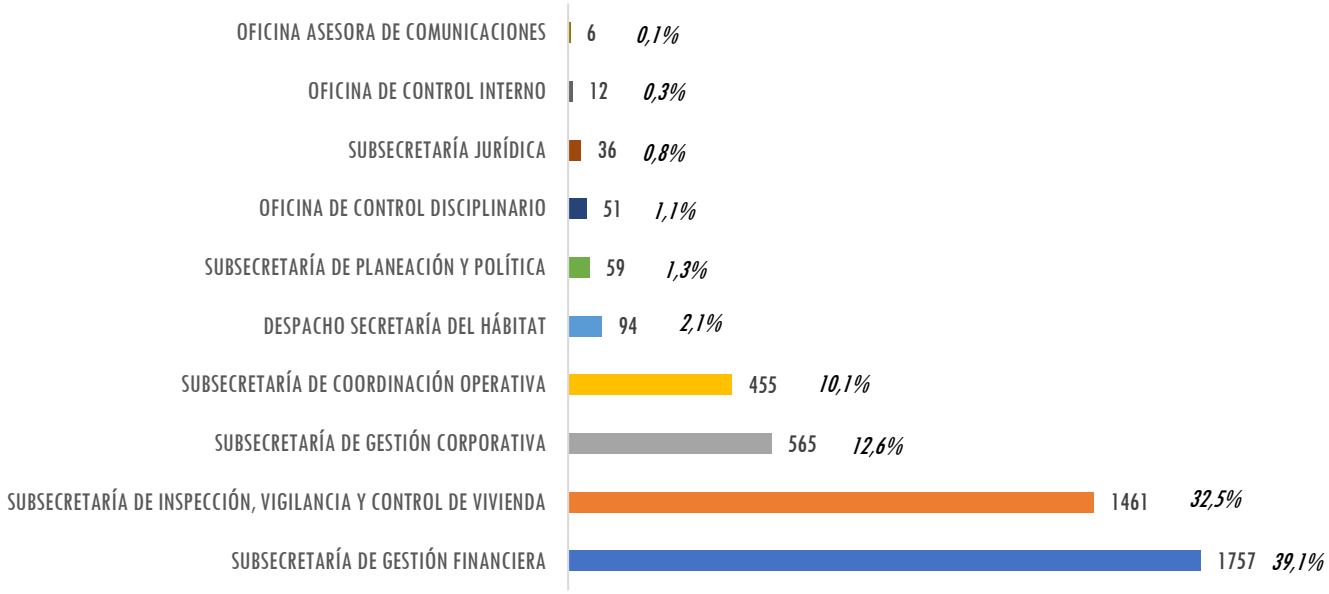
Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/09/2024

CANAL VIRTUAL	CANTIDAD	%
E-MAIL	3286	81%
BOGOTA-TE-ESCUCHA	583	14%
VENTANILLA VIRTUAL	205	5%
REDES SOCIALES	3	0%
TOTAL	**4077**	**100%**

CANAL PRESENCIAL	CANTIDAD	%
VENTANILLA	419	100%
TOTAL	**419**	**100%**

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 4.077 solicitudes, lo que equivale al 91% del total de peticiones, seguido del canal presencial que registró 419 peticiones, representando el 9%.

PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/09/2024

De acuerdo con los reportes del sistema de información - SIGA, la Subsecretaría de Gestión Financiera representa el 39% del total de las 4.496 peticiones ciudadanas, seguida por la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda con el 32%, esto correspondiente a subsidios de vivienda y las actividades relacionadas con seguimiento a inmobiliarias y constructoras respectivamente en cada dependencia.

TRÁMITES CIUDADANOS MÁS FRECUENTES

ASUNTO	CANTIDAD	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN E INCLUSIÓN A PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	1439	32%
INCONSISTENCIAS,QUEJAS Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LEGALIDAD DE INMOBILIARIAS	569	12,7%
INCONSISTENCIAS,QUEJAS Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LEGALIDAD DE CONSTRUCTORAS	355	7,9%
TEMAS RELACIONADOS CON ARRENDAMIENTO	182	4%
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	162	3,6%
MEJORAMIENTO Y LEGALIZACIÓN DE BARRIOS	68	1,5%
SOLICITUD DE EXPEDIENTES	61	1,4%
MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	39	0,9%
INFORMACIÓN, INSCRIPCIÓN, Y /O ACTUALIZACIÓN,DEL REGISTRO DE ENAJENADOR	38	0,8%
PLAN TERRAZAS	36	0,8%
OTROS	1547	34,4%
ASUNTO	**4496**	**100%**

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/09/2024

Respecto a los trámites más frecuentes, se concluye que, con un 32% la información relacionada con programas de vivienda son los trámites más requeridos por la ciudadanía, seguido de temas asociados a información sobre constructoras e inmobiliarias con un 21% de recurrencia.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ASUNTO	CANTIDAD	%
ENTIDAD NACIONAL	490	45%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	127	12%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	75	7%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	68	6%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	49	5%
UAESP	37	3%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	27	3%
IDPAC	24	2%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	21	2%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	17	2%
SECRETARÍA DE SALUD	13	1%
SECRETARÍA DE HACIENDA	13	1%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	13	1%
CATASTRO	12	1%
IDU	9	1%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	8	1%
SECRETARÍA GENERAL	8	1%
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	8	1%
OTROS	58	5%
ASUNTO	**1077**	**100%**

Fuente: Elaboración propia, sistema Bogotá te Escucha septiembre 2024

Durante el periodo analizado, se trasladaron 1077 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 330, agosto 378 y en septiembre 369.

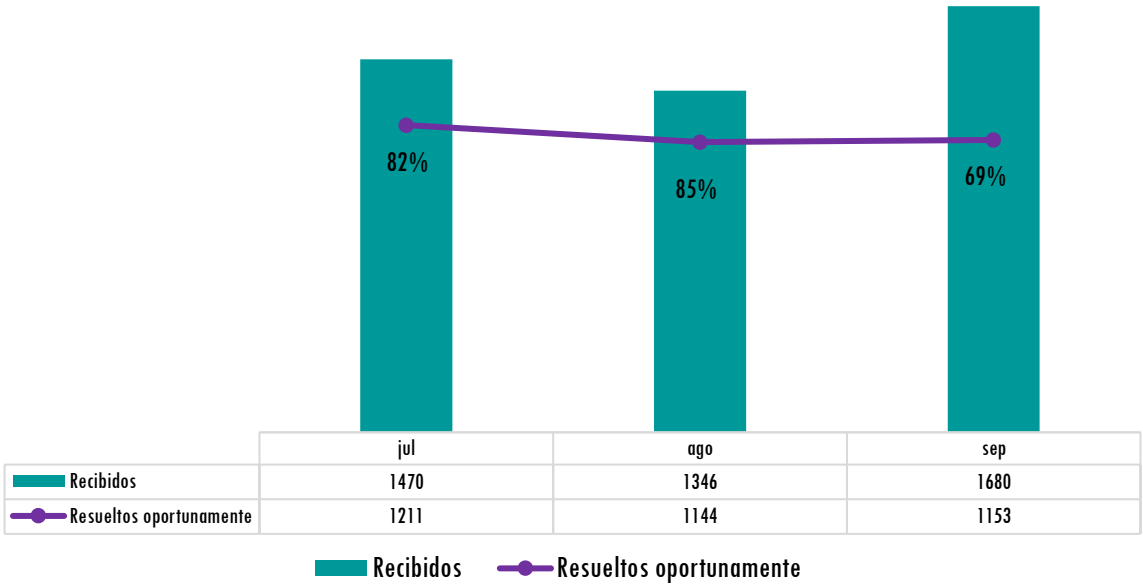
PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

DEPENDENCIA	CUMPLE 78%		NO CUMPLE 15,7%		PENDIENTE DE RESPUESTA 6,3%		TOTAL
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	1307	*89%*	57	*4%*	97	*7%*	1461
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	1096	*62%*	522	*30%*	139	*8%*	1757
SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	380	*84%*	52	*11%*	23	*5%*	455
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	535	*95%*	20	*4%*	10	*2%*	565
DESPACHO SECRETARÍA DEL HÁBITAT	72	*77%*	21	*22%*	1	*1%*	94
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA	42	*71%*	14	*24%*	3	*5%*	59
OFICINA DE CONTROL INTERNO	8	*67%*	3	*25%*	1	*8%*	12
SUBSECRETARÍA JURÍDICA	23	*64%*	8	*22%*	5	*14%*	36
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	40	*78%*	9	*18%*	2	*4%*	51
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	*83%*	1	*17%*	0	*0%*	6
TOTAL	**3508**		**707**		**281**		**4496**

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/09/2024

A partir del análisis realizado bajo el principio de oportunidad, se analiza que 3.508 solicitudes fueron tramitadas en los tiempos establecidos, lo que equivale al 78% de la población objeto, el 15,7% fueron resueltos extemporáneamente y el 6,3% restante se encuentra pendiente de respuesta dentro de los términos de ley.

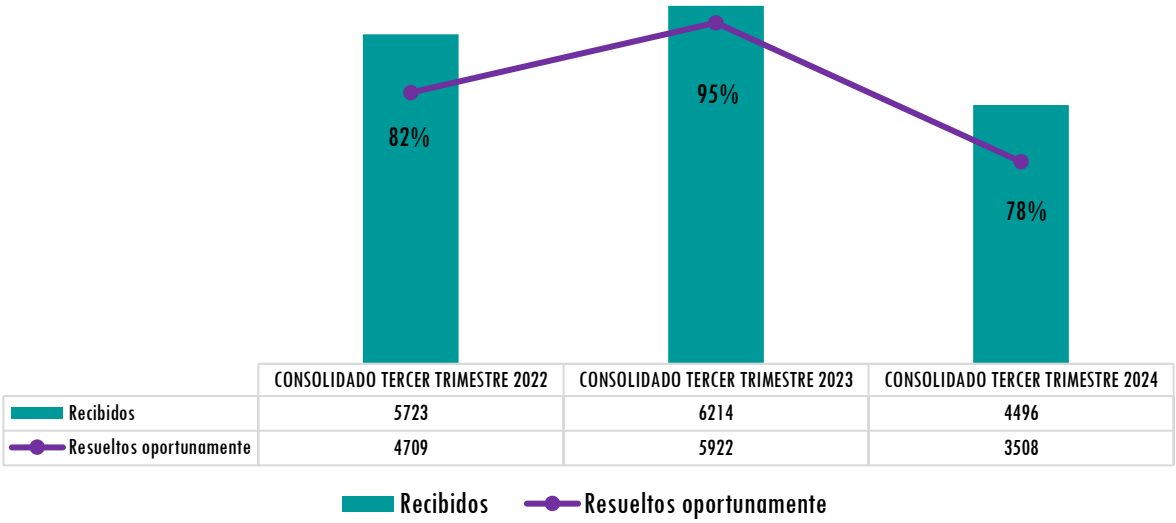
TENDENCIA DEL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/09/2024

Durante los meses analizados, la oportunidad en las respuestas de las peticiones ha tenido una variación, aumentando un 3% de julio a agosto y para septiembre bajo un 16%, lo que podría obedecer al aumento de solicitudes por la inscripción a la convocatoria de feria de vivienda durante ese último mes.

COMPARACIÓN DE TENDENCIAS EN EL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD



	CONSOLIDADO TERCER TRIMESTRE 2022	CONSOLIDADO TERCER TRIMESTRE 2023	CONSOLIDADO TERCER TRIMESTRE 2024
Recibidos	5723	6214	4496
Resueltos oportunamente	4709	5922	3508

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/09/2024

En comparación a la vigencia 2023, se presentó una disminución significativa en el cierre oportuno de peticiones, pasando de un 95% en el tercer trimestre 2023 a un 78% en el 2024, lo que podría obedecer al aumento de peticiones y temas relacionados con la gestión contractual durante el inicio del segundo semestre de 2024.

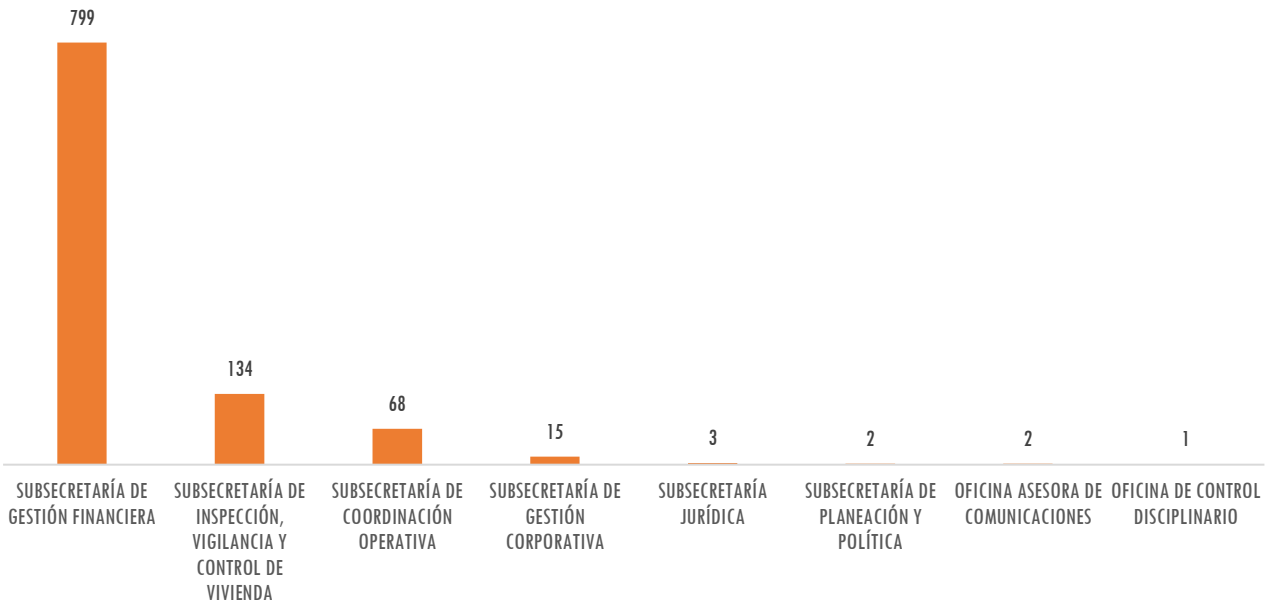
TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPOLOGÍA	DÍAS LEGALES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)
CONSULTA	30	11
DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION	15	9
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	15	9
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	9
RECLAMO	15	10
QUEJA	15	10
FELICITACIÓN	15	5
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10	9
SOLICITUD DE ENTES DE CONTROL	10	8
SOLICITUD DE COPIA	10	7
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	10	9
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	5	3

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 30/09/2024

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 08/10/2024

Para el tercer trimestre de la vigencia 2024, se recibieron 1.024 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, 115 de estas solicitudes a corte del presente informe, están pendientes de respuesta.

CONCLUSIONES

El trámite de las PQRSDF durante el tercer trimestre evidencia que se requiere continuar con la articulación entre todos los procesos considerando que se obtuvo un 78% de oportunidad.

Así mismo, la recepción de felicitaciones que representan el 0,1%, resaltan aspectos positivos que se van a mantener y fortalecer para aumentar la satisfacción y relacionamiento con la ciudadanía.

Por otro lado, se pudo observar en la revision de traslados que la ciudadanía tiende a confundir las competencias y el alcance que tiene la entidad, a lo cual, se hace necesario repensar las estrategias de difusión y comunicación que permitan a la comunidad en general conocer a ciencia cierta lo que hace la SDHT.

Adicionalmente, se tendrán en cuenta las sugerencias, quejas y reclamos que representan el 1,4% 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 (91%), 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

Fortalecer la gestión de los derechos de petición frente a la oportunidad, así como la aplicación de los criterios de claridad, calidez, coherencia y manejo del sistema en las respuestas generadas.

Se recomienda a los procesos que han generado respuestas extemporáneas, establecer acciones de mejora para dar cumplimiento a los términos de Ley y aumentar el indicador de oportunidad en la entidad.

Continuar con la 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 articulación con la Oficina de Comunicaciones para desarrollar piezas gráficas sobre las competencias de la SDHT y disminuir los traslados por competencia.

Continuar con la articulación interna entre los enlaces de los procesos y el proceso de Servicio a la Ciudadanía para gestionar oportunamente los 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