

INFORME DE GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

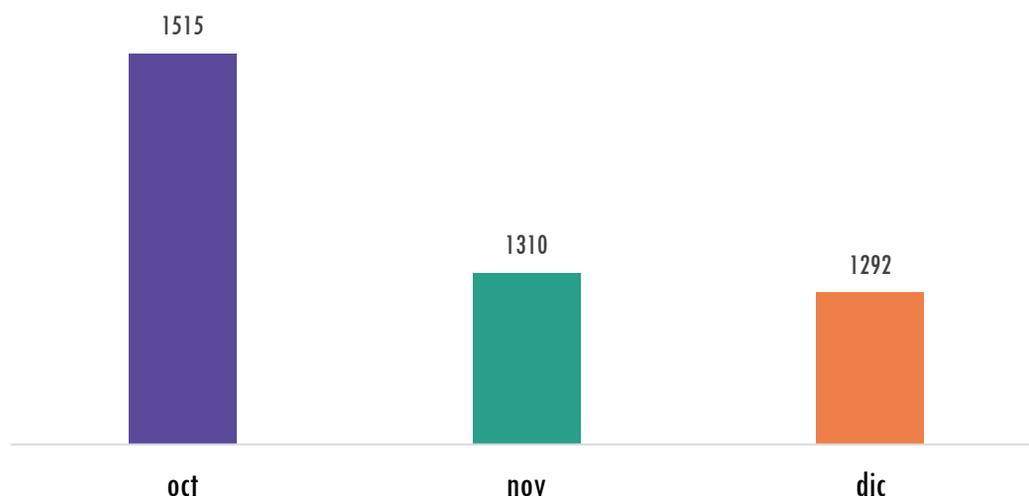
Proceso de Gestión del Servicio a la Ciudadanía
Cuarto Trimestre 2024

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 octubre, noviembre y diciembre 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 cuarto trimestre de la vigencia.

COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES POR MES



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/12/2024

La **Secretaría Distrital del Hábitat** durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2024, recibió a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de 4.117 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones, interpuestas por personas naturales, jurídicas y entidades públicas.

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

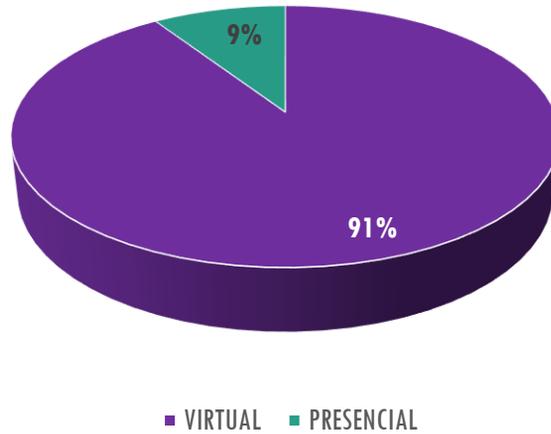
TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES CIUDADANAS

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

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	2720	66.1%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	833	20.2%
SOLICITUD DE ENTES DE CONTROL	157	3.8%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	109	2.6%
SOLICITUD DE COPIA	96	2.3%
CONSULTA	86	2.1%
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	38	1.0%
QUEJA	34	0.8%
RECLAMO	18	0.4%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	13	0.3%
DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION	6	0.1%
FELICITACION	6	0.1%
SUGERENCIA	1	0.2%
Total general	4117	100%

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/12/2024

PETICIONES POR CANAL DE ATENCIÓN



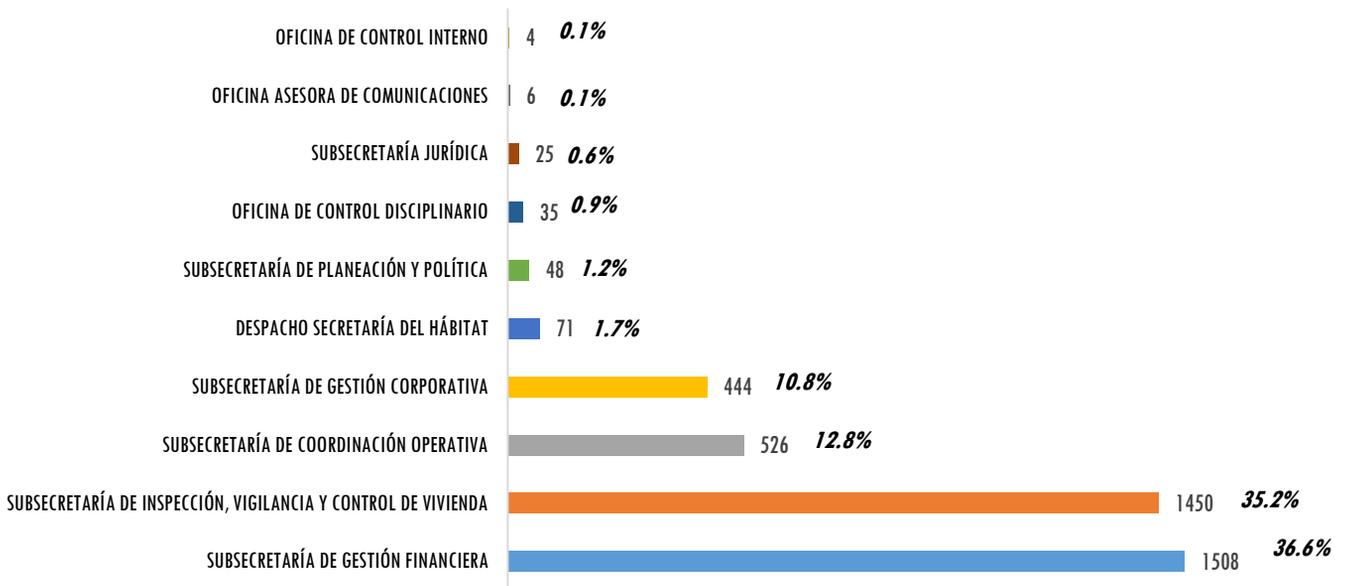
Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/12/2024

CANAL VIRTUAL	CANTIDAD	%
E-MAIL	2857	77%
BOGOTA-TE-ESCUCHA	614	16%
PQR WEB	260	7%
TOTAL	3731	100%

CANAL PRESENCIAL	CANTIDAD	%
VENTANILLA	386	100%
TOTAL	386	100%

Durante el periodo analizado, 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 3.731 solicitudes, lo que equivale al 91% del total de peticiones, seguido del canal presencial que registró 386 peticiones, representando el 9%.

PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/12/2024

De acuerdo con los reportes del sistema de información - SIGA, la Subsecretaría de Gestión Financiera representa el 36.6% del total de las 4.117 peticiones ciudadanas, seguida por la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda con el 35.2%, 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	1242	30.2%
INCONSISTENCIAS,QUEJAS Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LEGALIDAD DE INMOBILIARIAS	607	14.7%
INCONSISTENCIAS,QUEJAS Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LEGALIDAD DE CONSTRUCTORAS	409	9.9%
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	149	3.6%
TEMAS RELACIONADOS CON ARRENDAMIENTO	128	3.1%
MEJORAMIENTO Y LEGALIZACIÓN DE BARRIOS	63	1.5%
PLAN TERRAZAS	62	1.5%
SOLICITUD DE EXPEDIENTES	48	1.2%
MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	37	0.9%
INFORMACIÓN, INSCRIPCIÓN, Y /O ACTUALIZACIÓN,DEL REGISTRO DE ENAJENADOR	26	0.7%
OTROS	1346	32.7%
ASUNTO	4117	100%

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/12/2024

Respecto a los trámites más frecuentes, se concluye que, con un 30% la información relacionada con programas de vivienda son los trámites más requeridos por la ciudadanía, seguido de temas asociados a información sobre inmobiliarias y constructoras con un 24% de recurrencia.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ASUNTO	CANTIDAD	%
ENTIDAD NACIONAL	410	45%
SECRETARIA DE GOBIERNO	132	14%
SECRETARIA DE PLANEACION	51	6%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	50	5%
SECRETARIA DE AMBIENTE	37	4%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	28	3%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	26	3%
IDPAC	22	2%
UAESP	19	2%
SECRETARIA DE SALUD	15	2%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	13	1%
CATASTRO	12	1%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	9	1%
IDIGER	9	1%
JBB - JARDIN BOTANICO	9	1%
CODENSA	7	1%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	7	1%
IDU	7	1%
OTROS	58	6%
ASUNTO	915	100%

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/12/2024

PENDIENTE: Durante el periodo analizado, se trasladaron 915 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 octubre se realizaron 375, noviembre 274 y en diciembre 266.

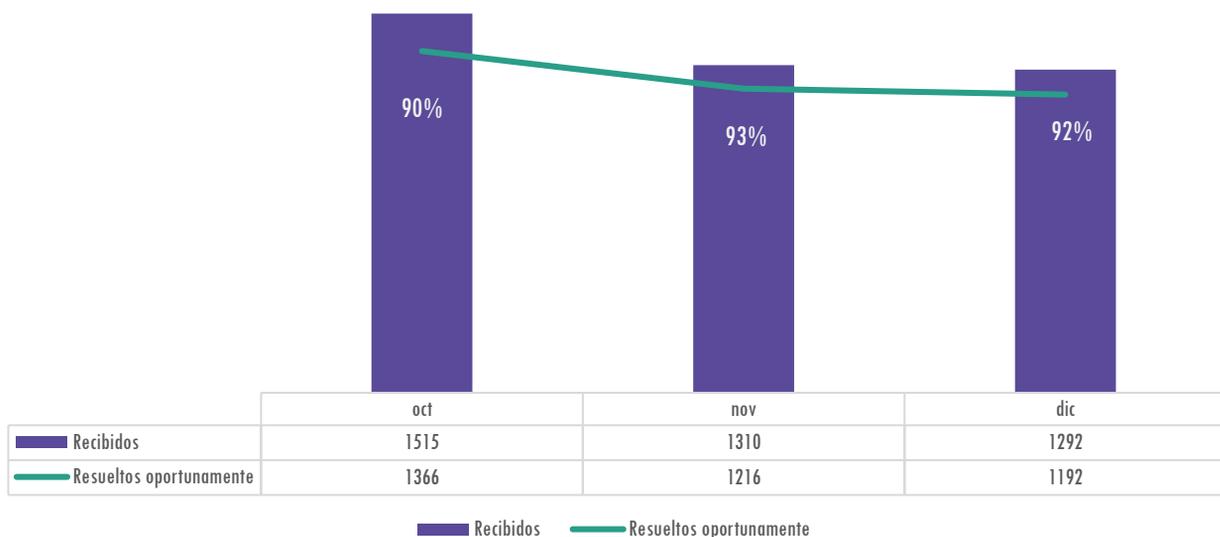
PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

DEPENDENCIA	CUMPLE 92%		NO CUMPLE 8%		TOTAL
	Cantidad	%	Cantidad	%	
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	1362	90%	146	10%	1508
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	1364	94%	86	6%	1450
SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	501	95%	25	5%	526
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	412	93%	32	7%	444
DESPACHO SECRETARÍA DEL HÁBITAT	49	69%	22	31%	71
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA	37	77%	11	23%	48
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	23	66%	12	34%	35
SUBSECRETARÍA JURÍDICA	20	80%	5	20%	25
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	83%	1	17%	6
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	25%	3	75%	4
TOTAL	3774		343		4117

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 07/02/2025

A partir del análisis realizado bajo el principio de oportunidad, se analiza que 3.774 solicitudes fueron tramitadas en los tiempos establecidos, lo que equivale al 92% de la población objeto y el 8% fueron resueltos extemporáneamente, para lo cual se realizaron acompañamientos y jornadas de cualificación para fortalecer los conocimientos sobre la gestión de peticiones y reducir los tiempos de respuesta.

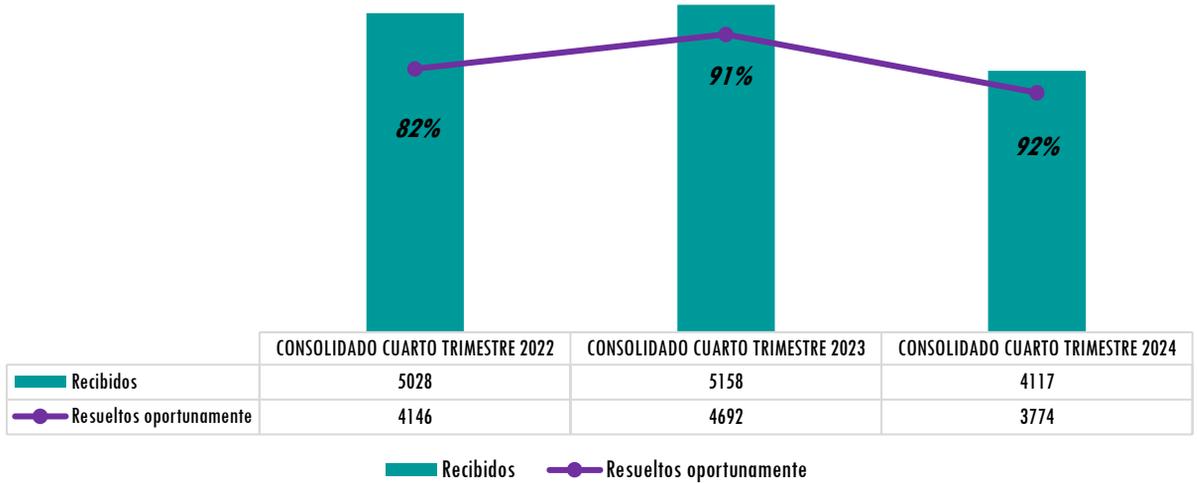
TENDENCIA DEL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/12/2024

Durante los meses analizados, la oportunidad en las respuestas de las peticiones ha tenido una variación, aumentando un 3% de octubre a noviembre y para diciembre bajo un 1%.

COMPARACIÓN DE TENDENCIAS EN EL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/12/2024

En comparación a la vigencia 2023, se dio un aumento en el cierre oportuno de peticiones, pasando de un 91% en el cuarto trimestre 2023 a un 92% en el 2024, por lo cual se debe continuar con el seguimiento y acompañamiento a las dependencias para generar oportunidad de las peticiones ciudadanas mediante acciones y planes dentro de la entidad.

TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA

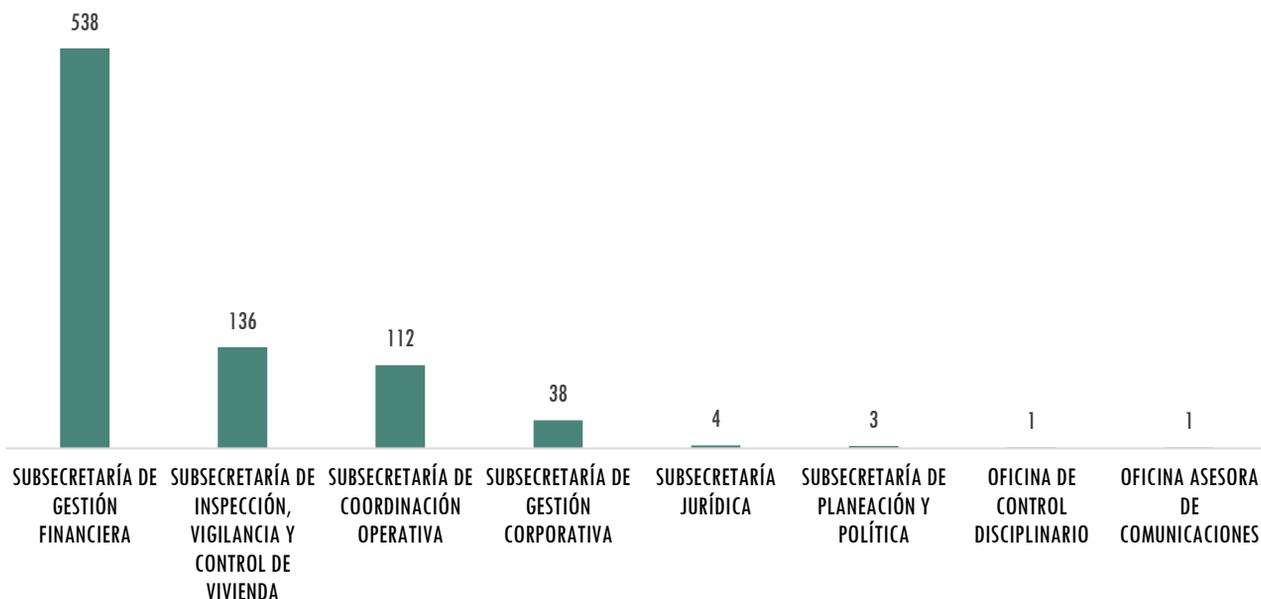
TIPOLOGÍA	DÍAS LEGALES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)
CONSULTA	30	10
DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	15	13
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15	8
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	9
RECLAMO	15	9
QUEJA	15	11
FELICITACIÓN	15	5
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10	7
SOLICITUD DE ENTES DE CONTROL	10	12
SOLICITUD DE COPIA	10	7
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	10	13
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	5	3

Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/12/2024

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.

No obstante, se evidencia que es necesario dar celeridad y gestión oportuna a las solicitudes de entes de control y las peticiones entre entidades, dado que superaron los términos previstos.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN



Fuente: Elaboración propia, sistema SIGA corte 31/12/2024

Para el cuarto trimestre de la vigencia 2024, se recibieron 833 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.

CONCLUSIONES

El trámite de las PQRSDF durante el cuarto trimestre evidencia que se requiere continuar con la articulación entre todos los procesos considerando que se obtuvo un 92% 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.

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