



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HABITAT

Página 1 de 18

**SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT
CONTROL INTERNO**

**ESTADO DE PQR'S
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2017
CORTE 30 DE JUNIO DE 2017**

**Bogotá, D. C.
Julio de 2017**

INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2017

1. OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento al trámite, atención y estado de las PQR's de la Secretaría Distrital del Hábitat para el primer semestre de la vigencia 2017.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

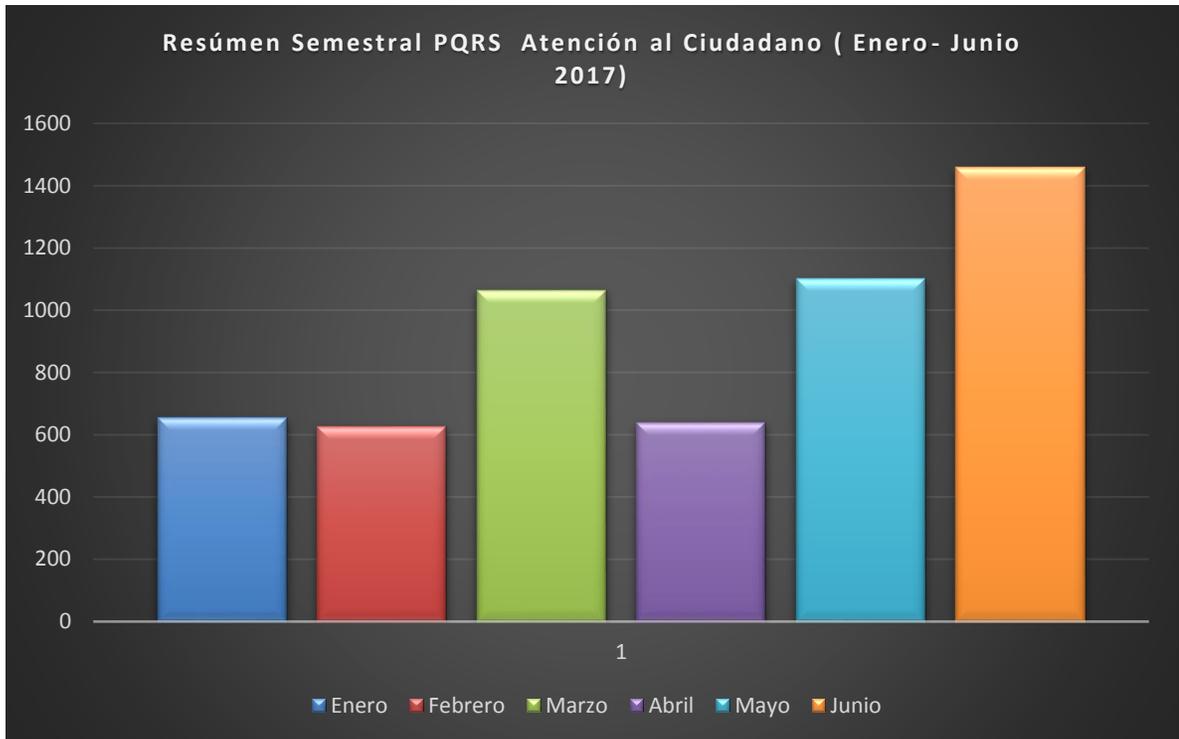
- Rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre la atención y estado de las PQR's recibidas por la Secretaría Distrital del Hábitat.
- Hacer visible el comportamiento de las PQRS tramitadas en la Secretaría Distrital del Hábitat durante el primer semestre de 2017 en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*".

3. ESTADO PORMENORIZADO DE PQR'S

Durante lo corrido del primer semestre de 2017 se ingresaron a través del Sistema de Automatización de Procesos y Documentos **FOREST** un total de 5.542 radicaciones clasificadas así:

MES	PETICIONES
Enero	653
Febrero	627
Marzo	1064
Abril	639
Mayo	1101
Junio	1458
TOTAL	5542

Fuente: Servicio al Ciudadano



Las temáticas para cada uno de los meses objeto del presente informe se distribuyeron de la siguiente manera:

Enero de 2017

Tipo de Solicitud	Número de solicitudes asociadas
Solicitud Modificación Núcleo Familiar	188
Solicitud e Información Subsidio Vivienda	178
Solicitud Movilización de Recursos	134
Solicitud Renuncia Subsidio de Vivienda	39
Inconsistencias y Quejas contra Inmobiliarias	24
Inconsistencias y Quejas contra Constructoras	18
Solicitud De Inmobiliarias	17
Intervención Ante Construcciones	16
Hojas de Vida y/o Vinculación Laboral	7
Información Contratos	5
Radicación de Documentos para Enajenación de Inmuebles	4
Solicitud Registro Enajenador	4
Curadurías Urbanas	4
Legalización de Predios	3



Mejoramiento de Vivienda	2
Otros No competencia	5
Inconsistencias y Quejas contra Particulares	2
Solicitud Intervención Construcciones Ilegales	2
Matricula de Arrendadores	1
Solicitud Licencias de Construcción	0
Cancelación Registro Enajenador	0
Total	653

Febrero de 2017

Tipo de Solicitud	Número de solicitudes asociadas
Solicitud Movilización de Recursos	237
Solicitud e Información Subsidio Vivienda	199
Solicitud Modificación Núcleo Familiar	59
Inconsistencias y Quejas contra Constructoras	28
Solicitud Renuncia Subsidio de Vivienda	23
Inconsistencias y Quejas contra Inmobiliarias	20
Intervención Ante Construcciones	8
Hojas de Vida y/o Vinculación Laboral	7
Solicitud Intervención Construcciones Ilegales	7
Solicitud De Inmobiliarias	7
Información Contratos	5
Legalización de Predios	4
Otros No Competencia	4
Solicitud de Información Programas y Proyecto	4
Solicitud Registro Enajenador	3
Formulación Planes y Programas	3
Inconsistencias y Quejas contra Particulares	2
Polígonos de Monitoreo	2
Política Institucional	1
Pavimentación de Vías	1
Matricula de Arrendadores	1
Radicación de Documentos para Enajenación de Inmuebles	1
Intervención Ante Inmobiliarias	1
Solicitud Licencias de Construcción	0
Cancelación Registro Enajenador	0
Curadurías Urbanas	0



Total

627

Marzo de 2017

Tipo de Solicitud	Número de Solicitudes Asociadas
Solicitud e Información Subsidio Vivienda	459
Solicitud Movilización de Recursos	253
Inconsistencias y Quejas contra Constructoras	62
Solicitud Modificación Núcleo Familiar	58
Inconsistencias y Quejas contra Inmobiliarias	42
Intervención Ante Construcciones	41
Intervención Ante Inmobiliarias	30
Formulación Planes y Programas	22
Solicitud Renuncia Subsidio de Vivienda	18
Hojas de Vida y/o Vinculación Laboral	14
Legalización de Predios	10
Información Contratos	8
Mejoramiento de Vivienda	8
Solicitud Intervención Construcciones Ilegales	8
Regularización de Barrios	7
Política Institucional	3
Solicitud De Inmobiliarias	3
Otros No Competencia	3
Programa Habitarte	2
Denuncia por posibles actos de Corrupción	2
Inconsistencias y Quejas contra Particulares	2
Matricula de Arrendadores	2
Solicitud Registro Enajenador	2
Polígonos de Monitoreo	1
Solicitud de Información Programas y Proyecto	1
Denuncia por posibles actos de corrupción	1
Solicitud Grupos de Interés	1
Felicitaciones-Invitaciones	1
Radicación de Documentos para Enajenación de Inmuebles	0
Solicitud Licencias de Construcción	0
Cancelación Registro Enajenador	0
Curadurías Urbanas	0
Total	1064



Abril de 2017

Tipo de Solicitud	Número de Solicitudes Asociadas
Solicitud Movilización de Recursos	251
Solicitud e Información Subsidio Vivienda	209
Solicitud Modificación Núcleo Familiar	42
Intervención Ante Construcciones	23
Inconsistencias y Quejas contra Constructoras	21
Solicitud Renuncia Subsidio de Vivienda	17
Servicio al Ciudadano	14
Inconsistencias y Quejas contra Inmobiliarias	9
Solicitud Intervención Construcciones Ilegales	8
Solicitud de Información Programas y Proyecto	7
Hojas de Vida y/o Vinculación Laboral	5
Mejoramiento de Vivienda	5
Intervención Ante Inmobiliarias	4
Política Institucional	3
Solicitud De Inmobiliarias	3
Formulación Planes y Programas	3
Legalización de Predios	2
Inconsistencias y Quejas contra Particulares	2
Plataformas-Sitio Web	1
Información Contratos	1
Correspondencia	1
Regularización de Barrios	1
Otros No competencia	1
Programa Habitarte	1
Política Institucional	1
Denuncia por posibles actos de Corrupción	1
Matricula de Arrendadores	1
Solicitud Registro Enajenador	1
Cancelación Registro Enajenador	1
Radicación de Documentos para Enajenación de Inmuebles	0
Curadurías Urbanas	0
Polígonos de Monitoreo	0
Denuncia por posibles actos de corrupción	0
Solicitud Licencias de Construcción	0
Total	639



Mayo de 2017

Tipo de Solicitud	Número de Solicitudes Asociadas
Solicitud e Información Subsidio Vivienda	584
Solicitud Movilización de Recursos	291
Inconsistencias y Quejas contra Constructoras	45
Solicitud Modificación Núcleo Familiar	35
Inconsistencias y Quejas contra Inmobiliarias	28
Solicitud cita	13
solicitud inscripción Programa Integral de Vivienda Efectiva	12
Hojas de Vida y/o Vinculación Laboral	8
Solicitud información sobre normas constructivas/de arrendamiento/propiedad horizontal	8
Atención y Servicio a la Ciudadanía	6
Solicitud copias estados financieros/Resoluciones/Expedientes	6
Mejoramiento de Vivienda	5
Solicitud de Información Programas y Proyecto	5
Información Contratos	4
Solicitud Renuncia Subsidio de Vivienda	4
Solicitud información legalidad de Constructoras-inmobiliarias	4
Queja Inconformidad	3
Subsanación	3
Otros No Competencia	3
Solicitud de Información Programas y Proyecto	3
Felicitaciones-Invitaciones	2
Solicitud de Información Programas y Proyecto	2
Solicitud venta de inmueble adquirido con Subsidio	2
Matricula de Arrendadores	2
Intervención Ante Inmobiliarias	2
Intervención Ante Construcciones	2
Quejas propiedad horizontal	2
Solicitud copias estados financieros/Resoluciones/Expedientes	1
Solicitud Información Otras Entidades	1
Legalización de Predios	1
Otros No competencia	1
Programa HabitarTE	1
Solicitud reubicación	1
Solicitud copias estados financieros/Resoluciones/Expedientes	1
Mejoramiento de barrios	1



Audiencias	1
Revocatorias	1
Invitaciones	1
Solicitud Intervención Construcciones Ilegales	1
Cancelación Registro Enajenador	1
Curadurías Urbanas	1
VUC	1
Queja - Inconformidad	1
Felicitación funcionario - entidad	1
Otros no Competencia	0
Política Institucional	0
Regularización de Barrios	0
Denuncia por posibles actos de Corrupción	0
Solicitud de Información Programas y Proyecto	0
Solicitud reubicación	0
Solicitud De Inmobiliarias	0
Formulación Planes y Programas	0
Denuncia por posibles actos de corrupción	0
Otros No Competencia	0
sugerencia	0
Total	1101

Junio de 2017

Tipo de Solicitud	Número de Solicitudes Asociadas
Peticion Entre Autoridades	1
Información Contratos	2
Hojas de Vida y/o Vinculación Laboral	3
Peticion Entre Autoridades	4
Atencion y Servicio a la Ciudadania	1
Procesos Contractuales	1
Legalización de Predios	3
Regularización/ mejoramiento de Barrios	6
Programa Habitarte	0
Mejoramiento de Vivienda	16
Solicitud de Reubicación	3
Consulta Ciudadana	2
Solicitud Movilización de Recursos	281
Solicitud Modificación Núcleo Familiar	58

Solicitud e Información Subsidio Vivienda	845
Solicitud Renuncia Subsidio de Vivienda	19
Otros No Competencia	1
Denuncia por mal uso de vivienda	3
Denuncia por posibles actos de Corrupción	6
Solicitud - información Ausencia del Predio	2
Atencion y Servicio a la Ciudadanía	8
Venta de inmueble por subsidio de vivienda	5
Inconsistencias y Quejas contra Constructoras	51
Inconsistencias y Quejas contra Inmobiliarias	34
Solicitud Licencias de Construcción	0
Solicitud Intervención Construcciones Ilegales	5
Radicación de Documentos para Enajenación de Inmuebles	4
Solicitud Registro Enajenador	0
Cancelación Registro Enajenador	2
Solicitud De Inmobiliarias	0
Curadurías Urbanas	1
Intervención Ante Inmobiliarias	0
Intervención Ante Construcciones	2
Otros No Competencia	25
Queja - Inconformidad	1
Remite información /Notificaciones/Actualizaciones	2
Solicitud de información o copias estados financieros/Resoluciones/Expedientes	7
Solicitud información sobre normas constructivas/de arrendamiento/propiedad horizontal	4
Formulación Planes y Programas	0
Solicitud de Información Programas y Proyecto	6
Otros No Competencia	0
Seguimiento a temas relacionados con Servicios Públicos	1
Solicitud inscripción Programa Integral de Vivienda Efectiva	30
Queja - Inconformidad	12
Sugerencia	1
Otros No Competencia	4
TOTAL	1458

De lo anterior se concluye que la mayoría de las peticiones que se allegan a la Entidad siguen siendo las relacionadas con información sobre subsidio de vivienda, movilización de recursos y modificación del núcleo familiar, seguido por las quejas contra las constructoras.

En relación con las tipologías de las comunicaciones, la distribución fue la siguiente:

DERECHOS DE PETICION DE CONSULTA	5
DERECHOS DE PETICION DE INTERES GENERAL	74
DERECHOS DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4697
QUEJA GENERAL	80
QUEJA CONTRA ADMINISTRACION DE CONJUNTO	4
QUEJA CONTRA CONSTRUCTORA	72
QUEJA CONTRA FUNCIONARIO	7
QUEJA CONTRA INMOBILIARIA	42
QUEJA CONTRA PROPIETARIA DE INMUEBLE	1
REMISION DE INFORMACION	16
SOLICITUD DE INFORMACION	554
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2
FELICITACIONES	4
PETICION ENTRE AUTORIDADES	6
TOTAL	5564

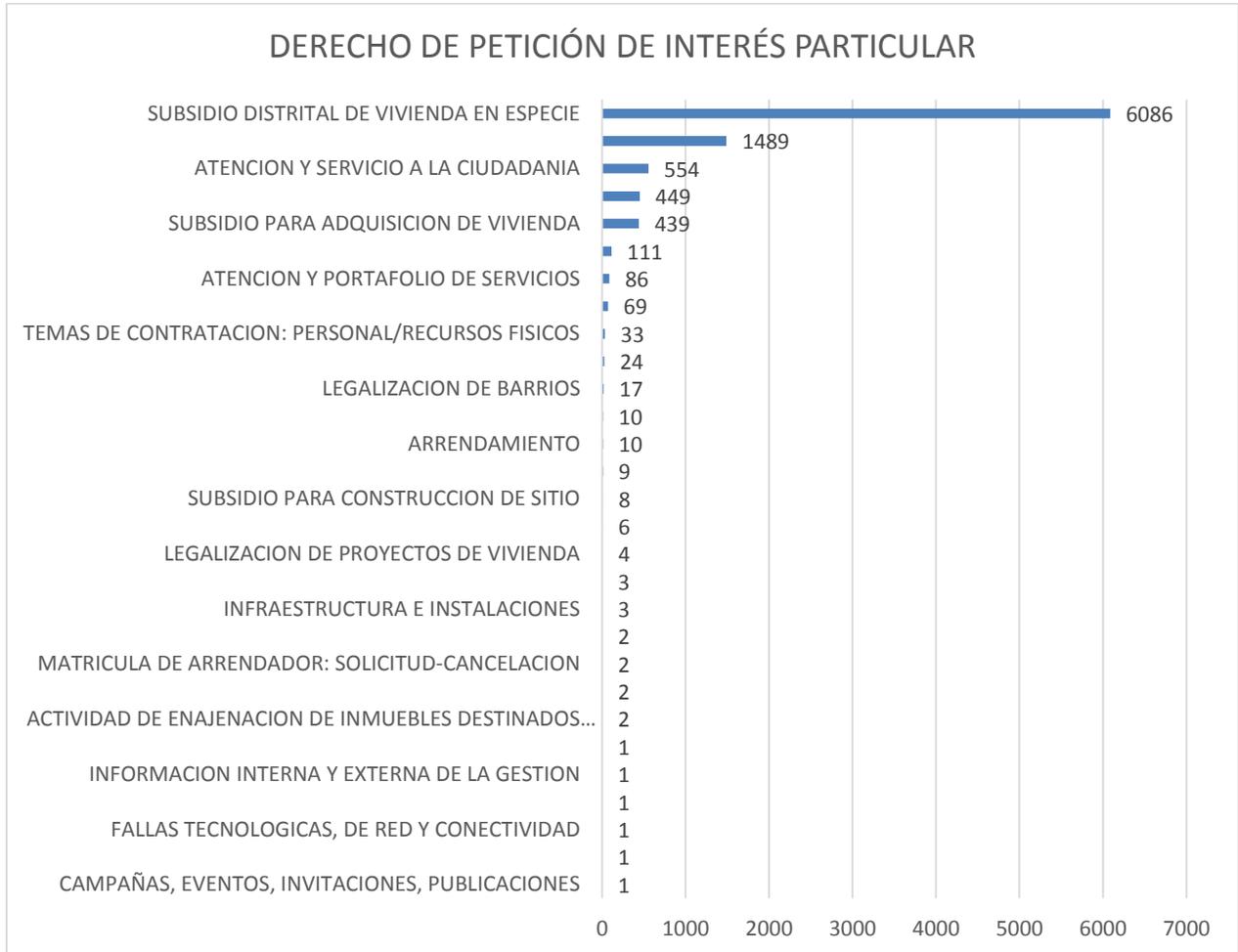
www.habitatbogota.gov.co ruta

<http://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

Comparadas las cifras de las comunicaciones recibidas entre el primer semestre de 2016 y el primer semestre de 2017 se encontró una reducción del 21,9% al pasar de 6.277 a 5.564, reducción que podría ser resultado de la aplicación de la Ley 1712 de 2014.

No obstante, los reportes remitidos por el área de atención al ciudadano frente a los registros publicados en el HOME PAGE, arrojan una diferencia de 22 comunicaciones.

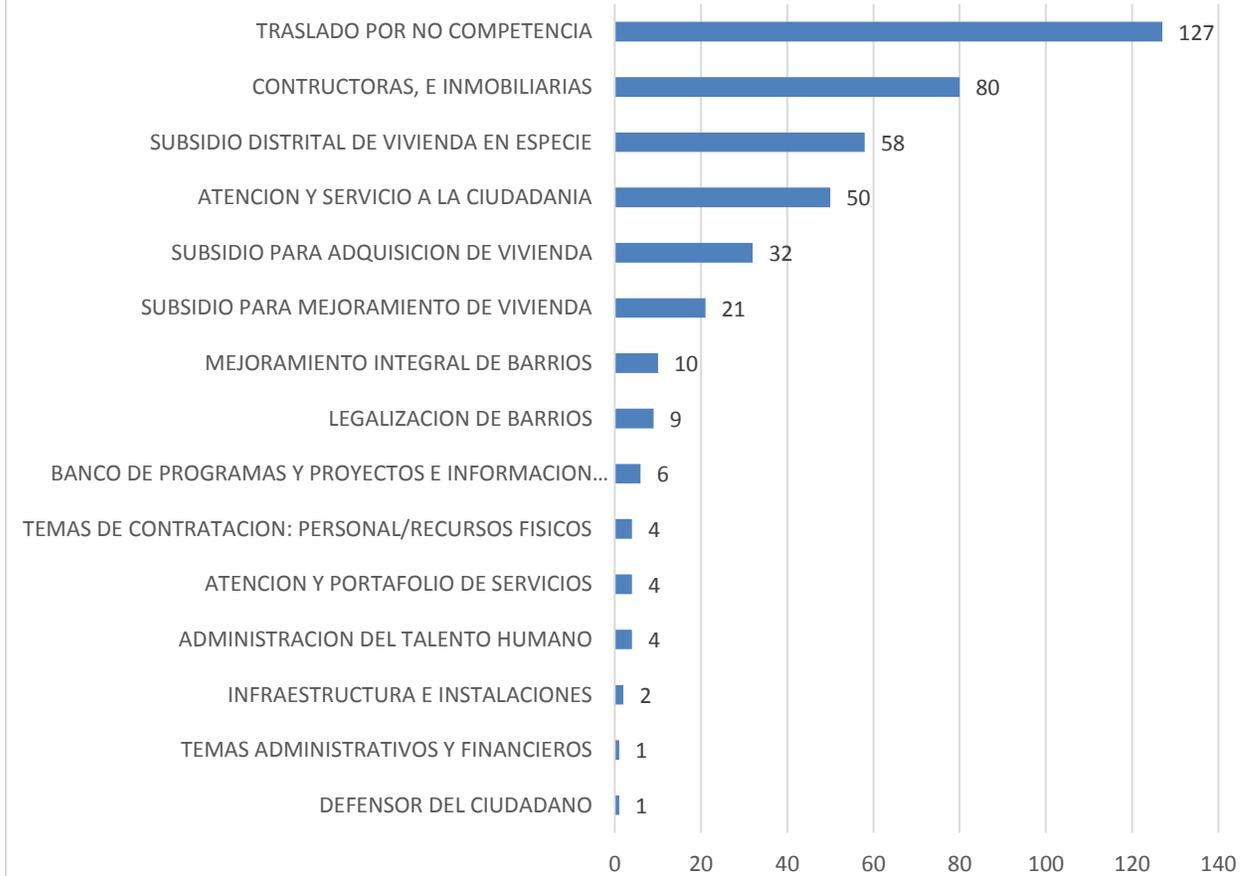
A su vez, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones **SDQS** se recibieron 10.953 comunicaciones con corte al 31 de Octubre clasificadas así:

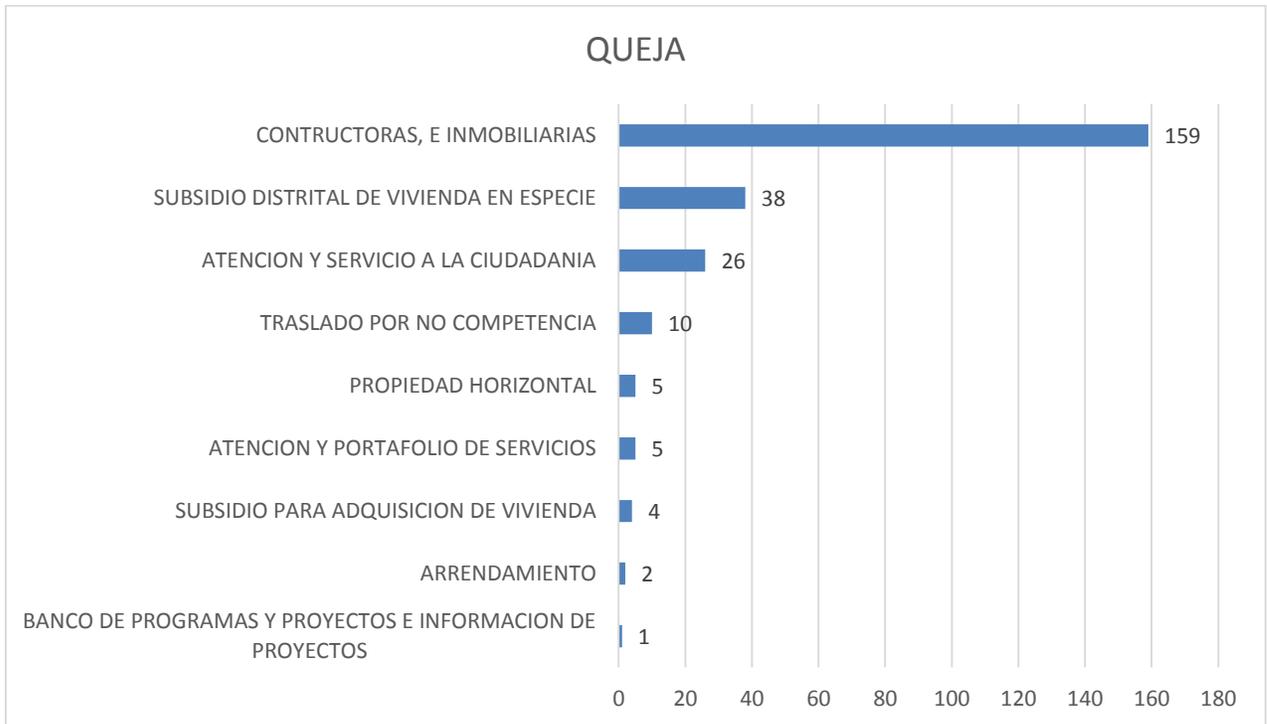


Subtemas

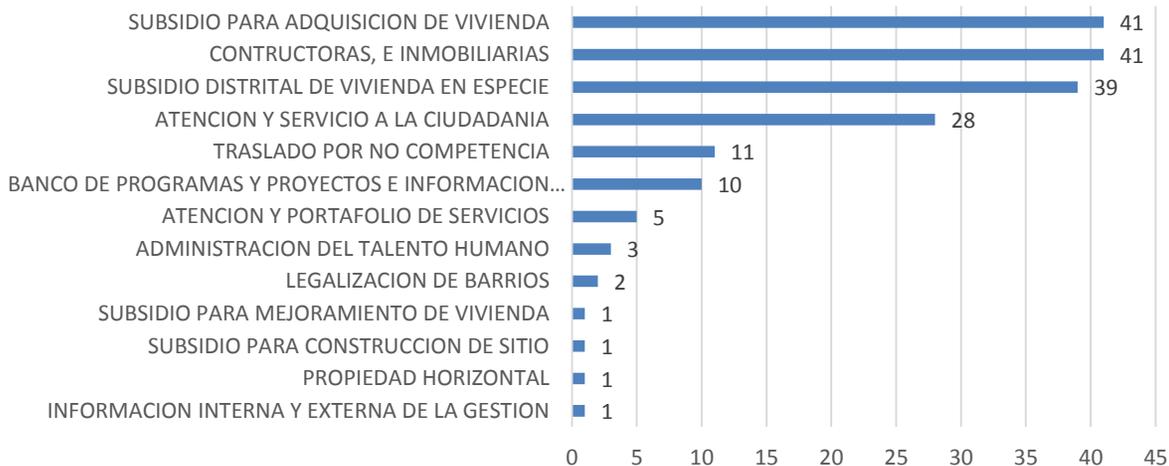


DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL

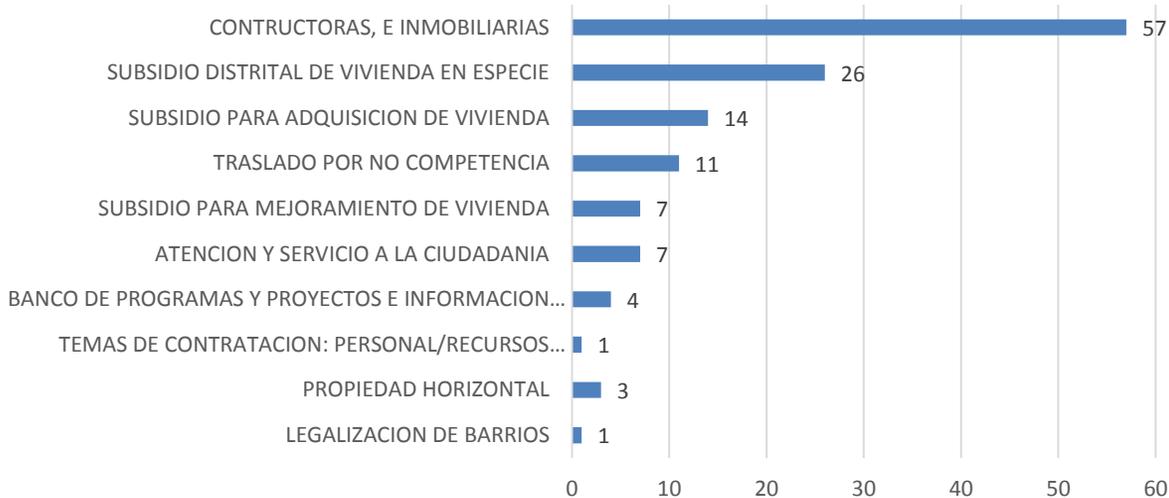


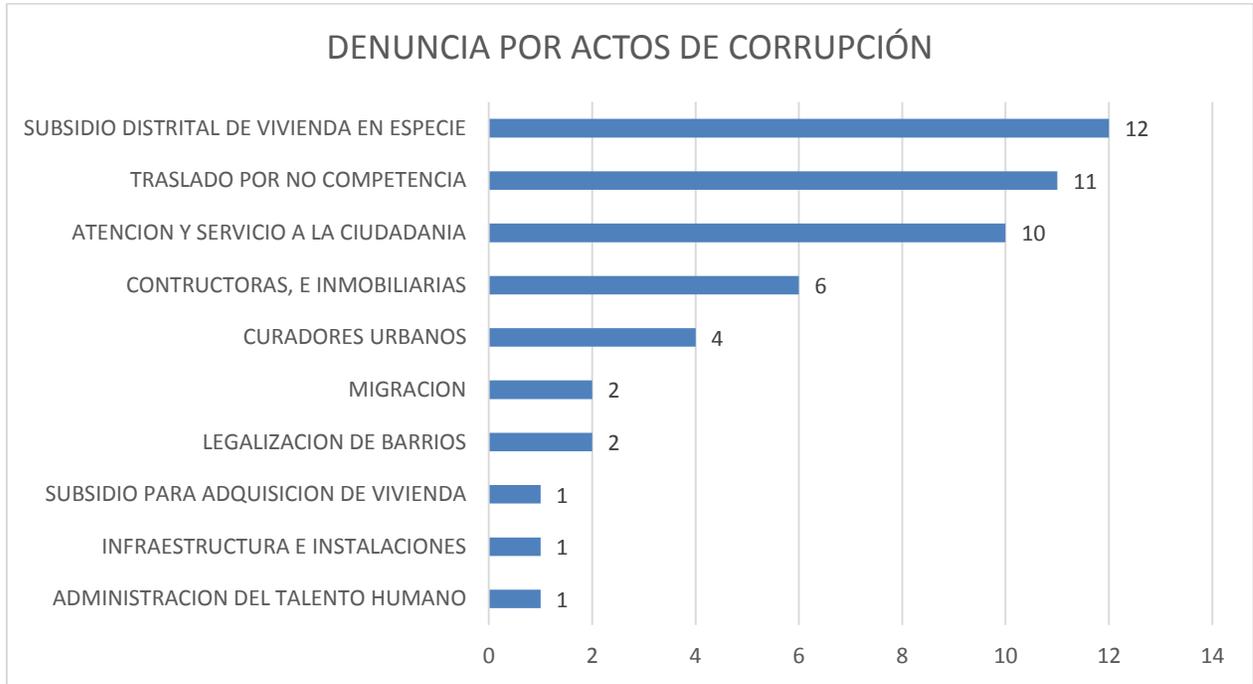


CONSULTA



RECLAMO





DOCUMENTOS SIN ESCANEAR I 31 de julio de 2017

Continúa la misma situación advertida en informes anteriores sobre la ausencia de trazabilidad de los registros con radicación en el Sistema de Información de Procesos y Documentos Forest que no se encuentran digitalizados y que 31 de Julio de 2017 presenta el siguiente estado:

CONSOLIDADO DE PENDIENTES POR ESCANEAR

Despacho de la Secretaría	30
Oficina de Control Interno	9
Total por área:	<u>9</u>
SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT SDHT	0
Despacho de la Secretaría	30
Oficina Asesora de Comunicaciones	7
Subsecretaría Jurídica	305
Subsecretaría de Coordinación Operativa	6
Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D.	370
Subsecretaría de Gestión Financiera	59

Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	234
Subsecretaría de Planeación y Política	143
System Admin (Consultoría)	4
Total por área:	<u>1158</u>
Subsecretaría de Coordinación Operativa	6
Subdirección de Apoyo a la Construcción	1
Subdirección de Barrios	21
Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad	6
Total por área:	<u>34</u>
Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D.	370
Servicio al Ciudadano	10
Subdirección Administrativa	42
Subdirección Financiera	6
Total por área:	<u>428</u>
Subsecretaría de Gestión Financiera	59
Subdirección de Recursos Privados	3
Subdirección de Recursos Públicos	93
Total por área:	<u>155</u>
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	234
Comision de veeduría a las Curadurías Urbanas	38
Intervenidas	5
Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda	696
Subdirección de Prevención y Seguimiento	278
Total por área:	<u>1251</u>
Subsecretaría de Planeación y Política	143
Subdirección de Gestión del Suelo	1
Total por área:	<u>235</u>
Total:	<u>3,270</u>

Fuente: Sistema de Información de Procesos y Documentos Forest

4. FORTALEZAS

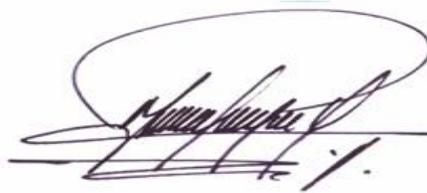
- Aunque aun se registran peticiones atendidas por fuera de los términos, la Entidad ha venido mejorando su gestión paulatinamente.
- Se mantiene el monitoreo permanente del estado de gestión por parte de la Oficina Asesora de Control Interno y de la Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID – Subdirección Administrativa, a través del área de atención al ciudadano.
- Se vienen reportando de manera periódica informes quincenales sobre el estado de las radicaciones recibidas desglosadas por áreas.

5. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

- No se vienen registrando la totalidad de las peticiones allegadas por el SDQS en el Sistema de Automatización de Procesos y Documentos Forest.
- Aun se registran deficiencias en la adecuada finalización de los trámites en el Sistema de Automatización de Procesos y Documentos Forest que impiden la trazabilidad de los registros.
- No se vienen radicando las totalidad de solicitudes que se allegan mediante correo electrónico, especialmente las relacionadas con tutelas, las cuales se reciben y tramitan vía email sin que quede el respectivo registro trazable.

6. RECOMENDACIONES

- Ante los cambios de directivos y equipos de trabajo, se deben mantener los procesos de capacitación para la adecuada administración del Forest en las diferentes dependencias.
- Se sugiere que dentro de las dependencias se defina un enlace único a través del cual se realice verificación permanente del estado de los trámites recibidos y se asegure una finalización adecuada de los procesos.
- Dar celeridad a la suscripción del acto administrativo de finalización de procesos y/o radicados en Forest que se encuentran sin registro en el Sistema de Información de Procesos y Documentos Forest.



Asesor de Control Interno

Elaborado por:
Verificado y ajustado por:
Julio de 2017

Edna Patricia Sinisterra Bonilla - Contratista Control Interno
Miguel Ángel Pardo Mateus – Jefe Oficina Asesora de Control Interno