

INFORME DE GESTIÓN DE PQR*

Primer Semestre 2023

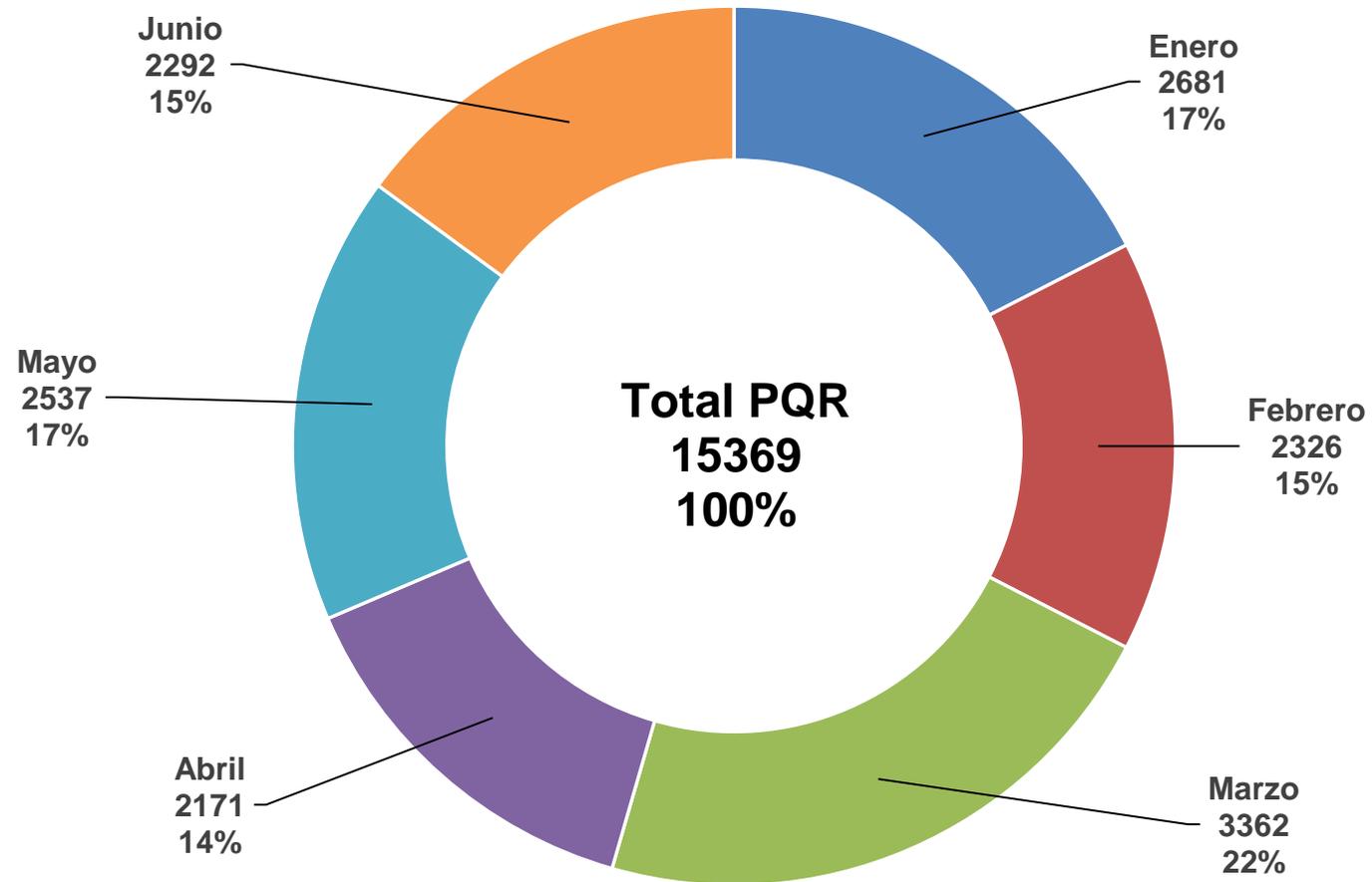
*PQR: Peticiones, Solicitudes de Información, Consultas, Quejas/Reclamos, Sugerencias y Denuncias

OFICINA DE CONTROL INTERNO
Agosto 2023

INTRODUCCIÓN

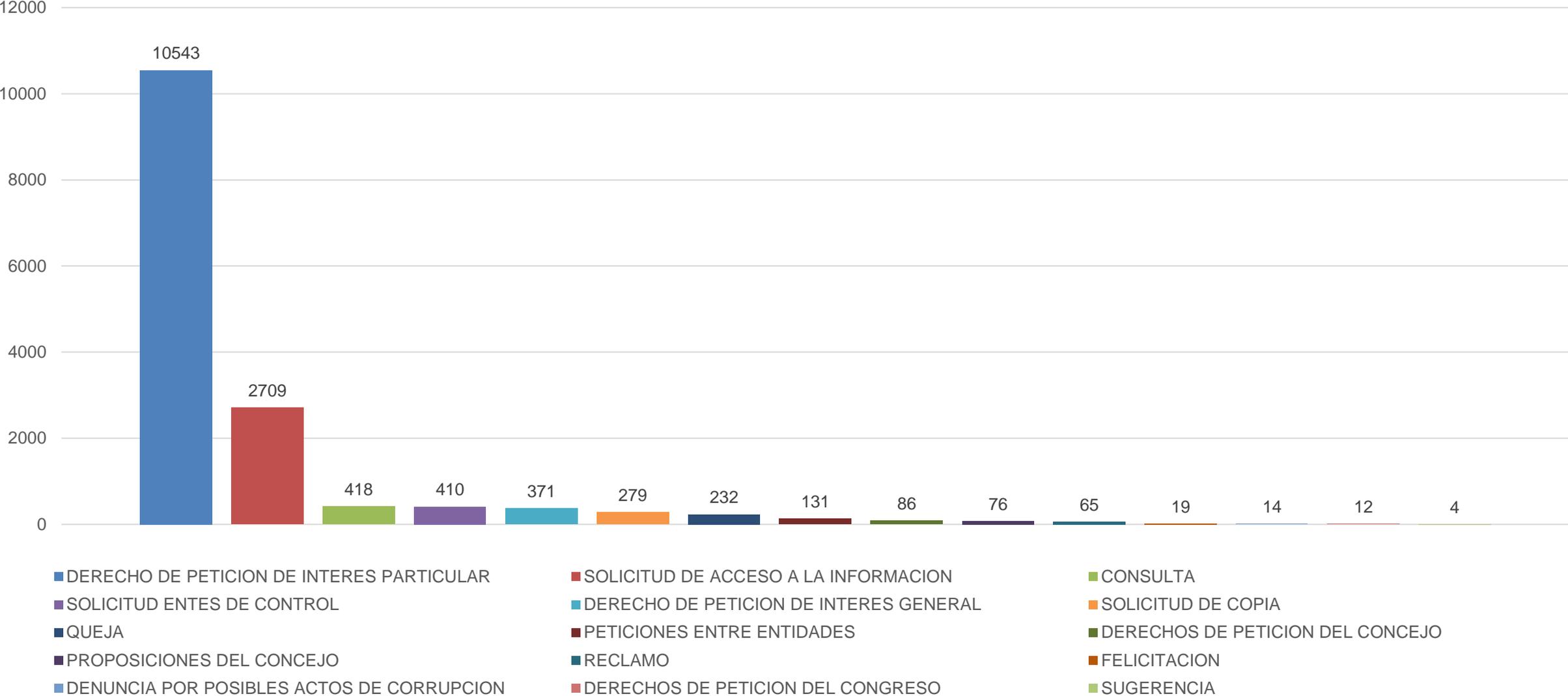
Realizar el seguimiento y evaluación a la atención de los derechos de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos corrupción, las cuales son interpuestas ante la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá D.C, por parte de los ciudadanos y demás partes interesadas, con el fin de efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad

TOTAL NO. DE PQR RECIBIDAS I SEMESTRE 2023

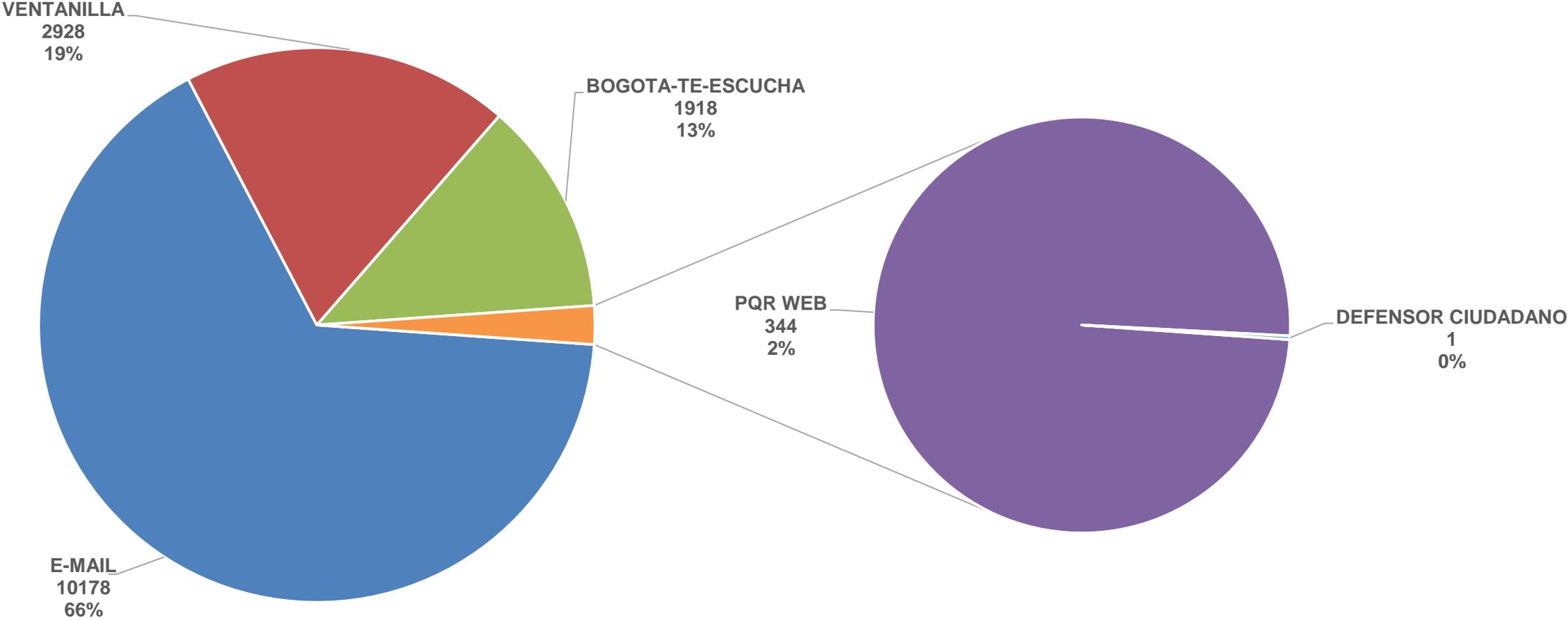


DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

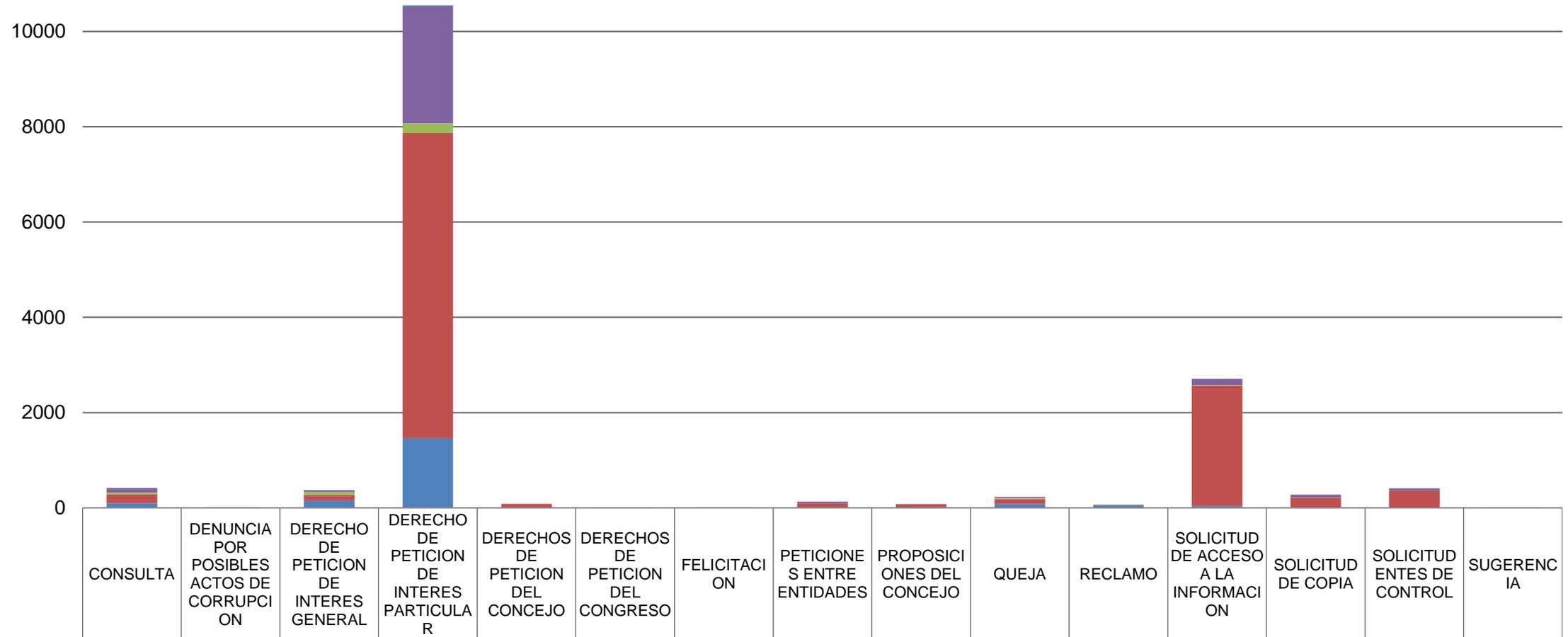
POR TIPO DE SOLICITUD



DISTRIBUCIÓN DE PQR RECIBIDAS POR CANAL DE INGRESO I SEMESTRE 2023

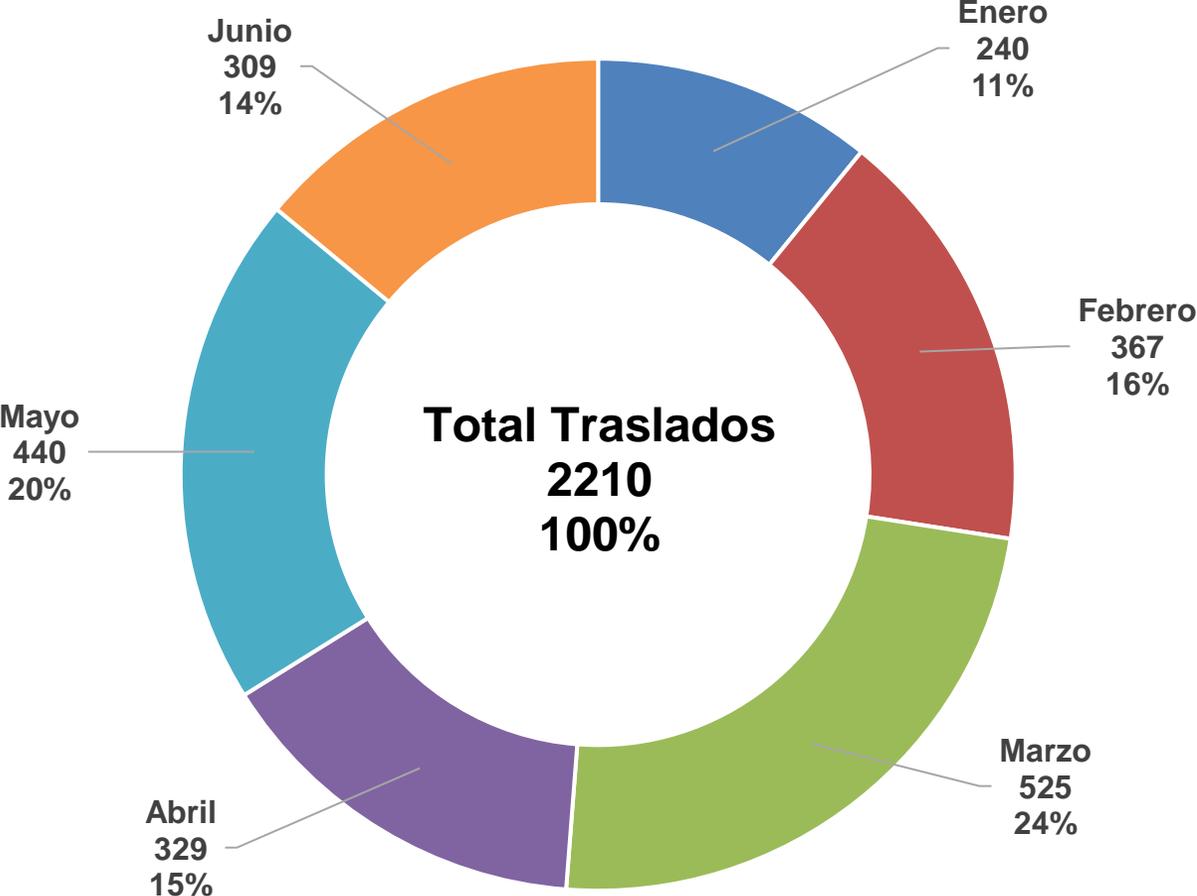


DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD Y CANAL DE INGRESO

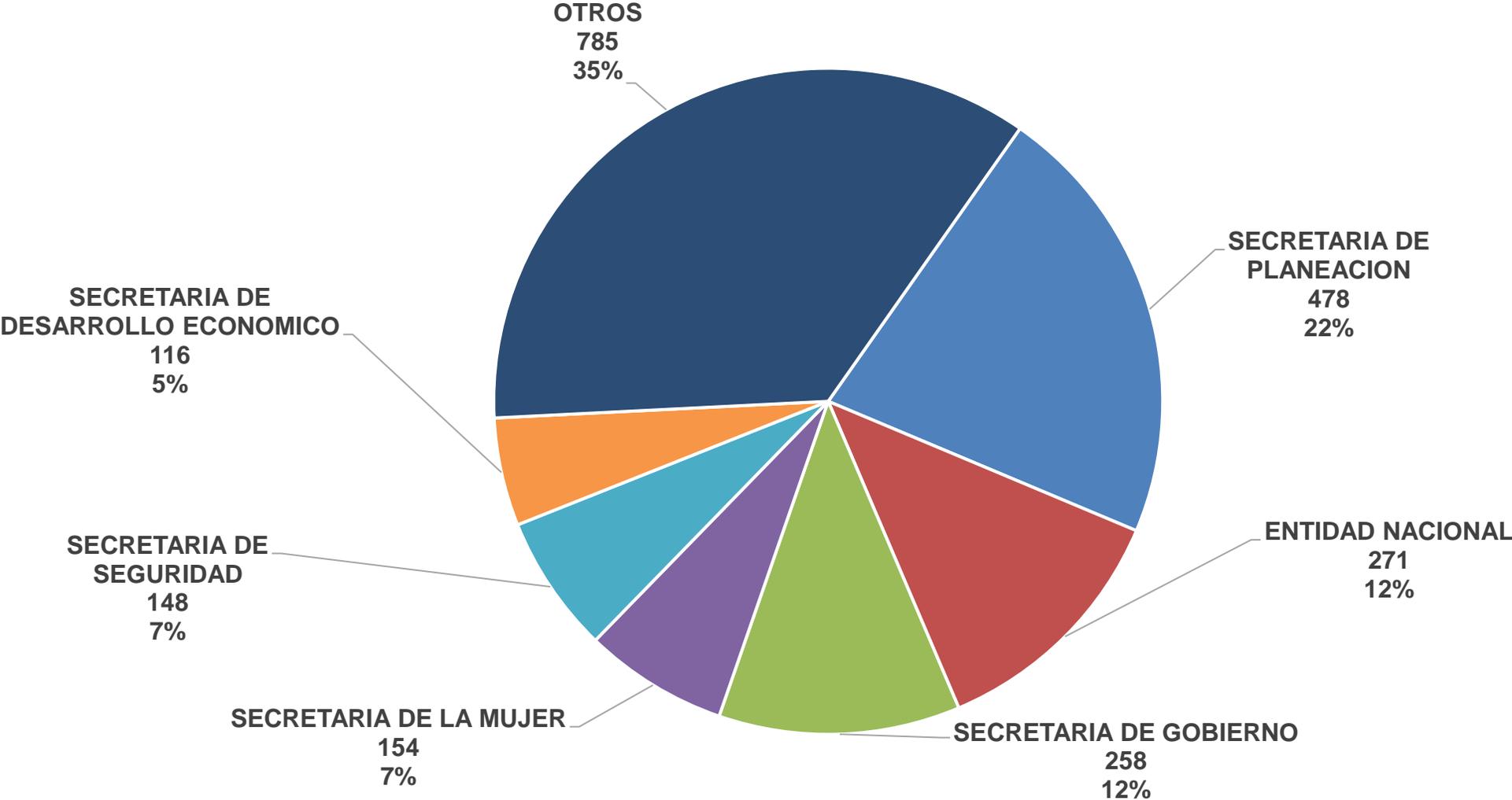


	CONSULTA	DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DERECHOS DE PETICION DEL CONCEJO	DERECHOS DE PETICION DEL CONGRESO	FELICITACION	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	PROPOSICIONES DEL CONCEJO	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD ENTES DE CONTROL	SUGERENCIA
DEFENSOR CIUDADANO				1											
VENTANILLA	94	1	39	2470			10	38	1	32	2	131	57	52	1
PQR WEB	39	3	66	204						16	4	7	5		
E-MAIL	188		114	6405	86	12	2	93	75	101	1	2530	213	358	
BOGOTA-TE-ESCUCHA	97	10	152	1463			7			83	58	41	4		3

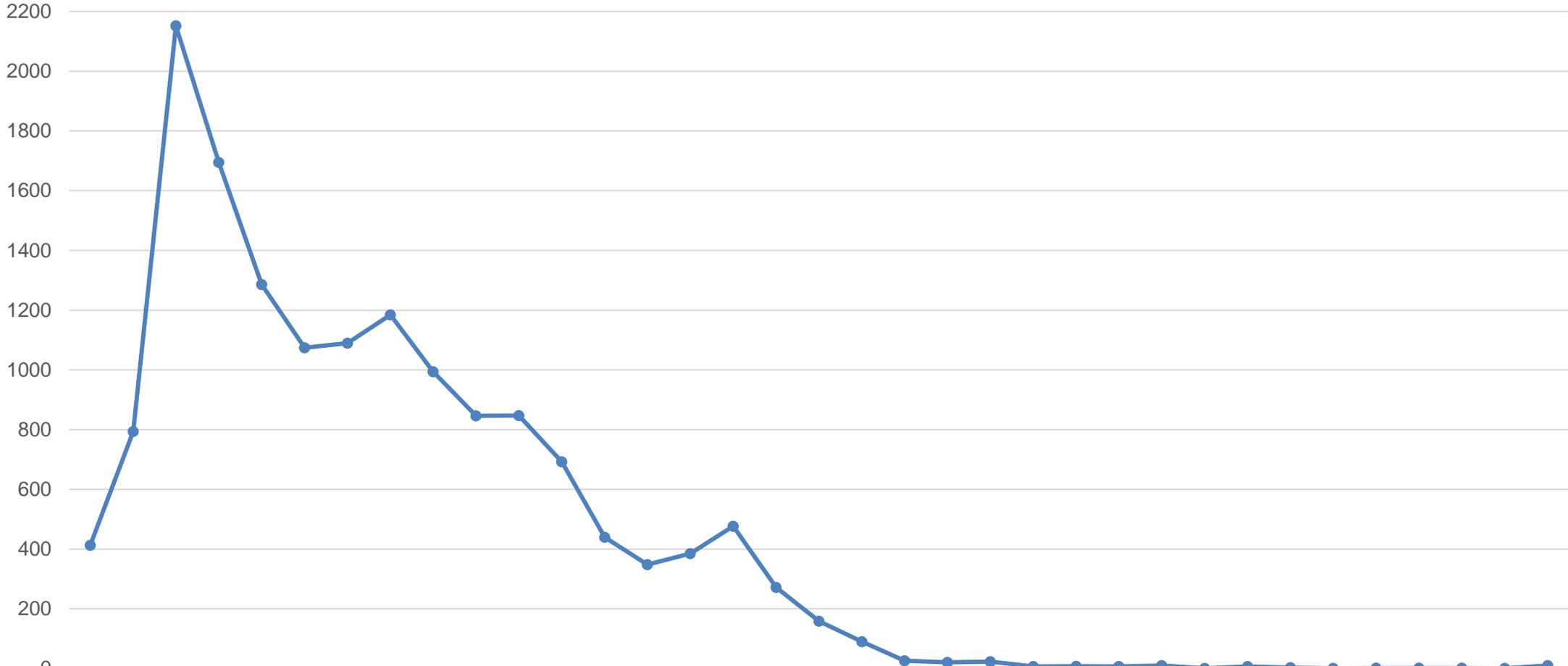
PETICIONES PQR TRASLADADAS



ENTIDADES CON MAYORES TRASLADADOS



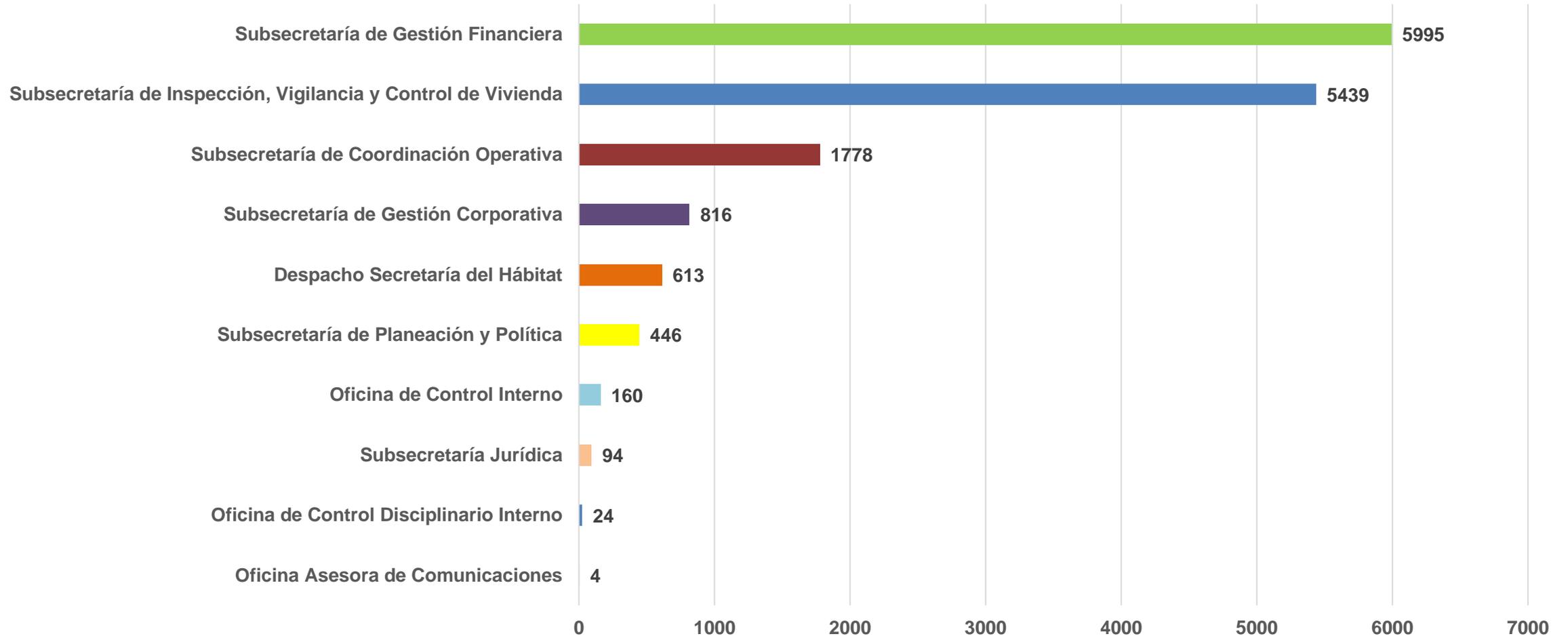
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS PQR



N° de días hábiles	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	31	33	34	36	76	Sin Finalizar
N° PQR atendidas	413	794	2152	1695	1286	1074	1090	1184	994	846	847	692	440	348	385	477	272	159	90	26	21	23	7	8	7	10	1	7	3	1	2	2	2	1	10

PETICIONES RECIBIDAS POR SUBSECRETARÍA

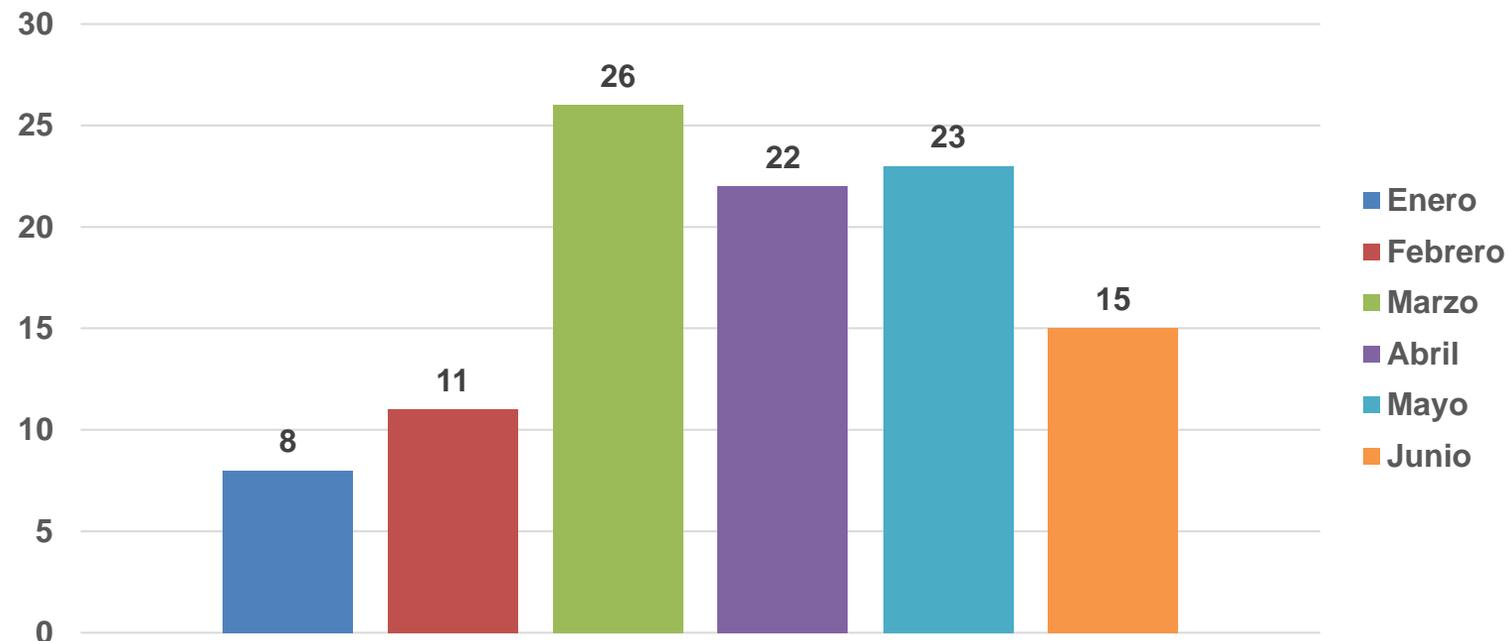
I SEMESTRE 2023



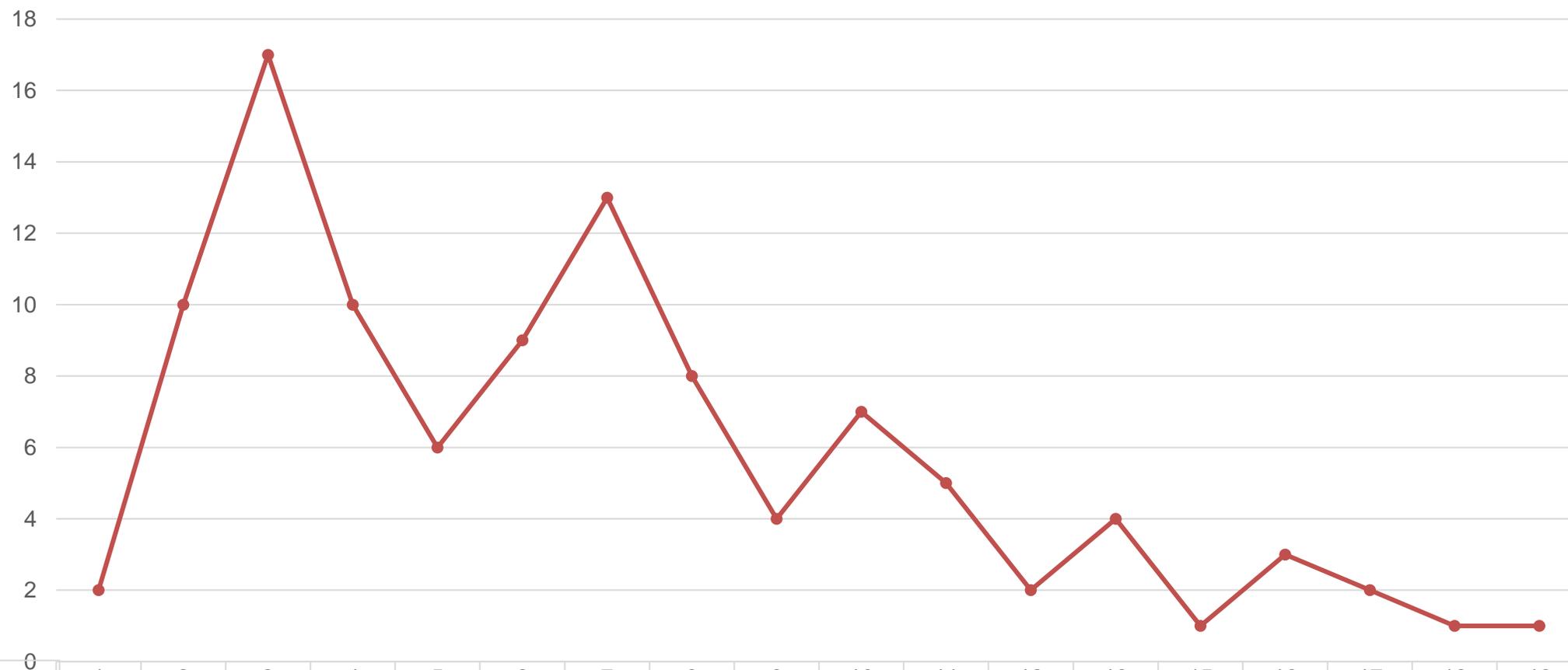
PETICIONES TRAMITADAS POR EL DEFENSOR DEL CIUDADANO

I SEMESTRE 2023

Los requisitos para que los requerimiento sean atendido por el defensor del ciudadano son los siguientes: *“la persona (i) no se encuentre conforme con alguna respuesta emitida (ii) no se cumplan los términos establecidos dentro de la normatividad (iii) el ciudadano considere que no recibió un trato digno y cálido”*; Durante el primer semestre de 2023 se evidenció 105 requerimientos gestionados por el defensor del ciudadano de la entidad.



OPORTUNIDAD TIEMPO DE REPSUESTA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO



N° de días hábiles	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	15	16	17	18	19
● N° PQR atendidas	2	10	17	10	6	9	13	8	4	7	5	2	4	1	3	2	1	1

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

Se evidenció que el informe del defensor del ciudadano se publicó en la página web de la Secretaría Distrital del Hábitat en el enlace: <https://www.habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano>

The screenshot shows a web browser window with the URL www.habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano. The navigation menu includes: Inicio, Transparencia y acceso a la información pública, **Atención y servicios a la ciudadanía**, Participa, La Secretaría, and Prensa.

8. Cuando no se encuentre conforme con alguna respuesta emitida.

9. Cuando no se cumplan los términos establecidos dentro de la normatividad.

10. Cuando el ciudadano considere que no recibió un trato digno y cálido.

¿Quién ejerce la figura de Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital del Hábitat?

La Secretaría Distrital del Hábitat designa como Defensor de la Ciudadanía al subdirector(a) Administrativo(a) y como suplente al Subdirector(a) de participación y Relaciones con la Comunidad, quienes no podrán delegar dicha función.

¿Cómo puede el ciudadano contactar al Defensor de la Ciudadanía?

La ciudadanía puede acudir al Defensor de la Ciudadanía mediante el correo electrónico defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co o a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Informes de gestión

- [Informe Buenas prácticas primer semestre del 2023](#)
- [Informe defensor del ciudadano primer semestre de 2023](#)
- [Informe defensor del ciudadano segundo semestre de 2022](#)
- [Informe defensor del ciudadano primer semestre de 2022](#)
- [Informe buenas practicas segundo semestre de 2021](#)

CARTA DE TRATO DIGNO

Se evidenció la publicación de la carta de trato digno para la vigencia 2023 en la página web de la Secretaría Distrital del Hábitat en el enlace: <https://www.habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/carta-trato-digno>

Inicio Transparencia y acceso a la información pública **Atención y servicios a la ciudadanía** Participa La Secretaría Prensa

Carta de trato digno

Carta de trato digno a nuestra ciudadanía

Versión 2023

Apreciada ciudadanía

Nosotros como Secretaría Distrital del Hábitat presentamos nuestra Carta de Trato Digno que contiene los deberes y derechos de la ciudadanía y los canales de atención dispuestos por la entidad. Esto, como compromiso con la ciudadanía para nuestra mejora continua en la atención de trámites y servicios.

Derechos de la ciudadanía

Nos comprometemos con la ciudadanía de Bogotá a:

- Ofrecer un trato digno, claro y respetuoso.
- Garantizar las medidas de bioseguridad en los puntos de atención.
- Brindar respuesta a sus solicitudes (consultas, trámites, peticiones o quejas, entre otras) de forma amplia, oportuna y eficaz.
- Brindarle información clara, oportuna y veraz en un lenguaje claro que facilite su consulta.
- Ofrecer fácil acceso a los trámites, servicios e información de interés que presta la Secretaría.
- Presentar quejas, peticiones, reclamos, denuncias o felicitaciones a la entidad como ejercicio del derecho de participación ciudadana.

Deberes de la ciudadanía

- Proponer o plantear de forma respetuosa, mejoras o cambios a los trámites y servicios prestados por la Secretaría Distrital del Hábitat.
- Cumplir con las medidas de bioseguridad señaladas en los puntos de atención.
- Brindar un trato digno y respetuoso a los servidores públicos y particulares que cumplen funciones...

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se observaron 3831 PQR con tiempos de respuesta superior a los 10 días hábiles, y 10 PRQ que al momento de verificación se encuentran “sin finalizar”
- Se observaron 19 PQR atendidas por el Defensor del Ciudadano con tiempos de respuesta superiores a los 10 días hábiles.

CONCLUSIONES

- Se está dando cumplimiento a la publicación del informe del defensor del ciudadano en la página web acorde al Artículo 7. “Deberes de las autoridades en la atención al público” de la Ley 1437 de 2011.
- Se esta dando cumplimiento a la publicación de la carta de trato digno de la entidad para la vigencia 2023.
- Se ha resuelto el 75% de las PQR en términos iguales o inferiores a los 10 días hábiles.