

La



que estamos
construyendo

INFORME DE GESTIÓN DE PQR* Segundo Semestre 2022

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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Enero 2023



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

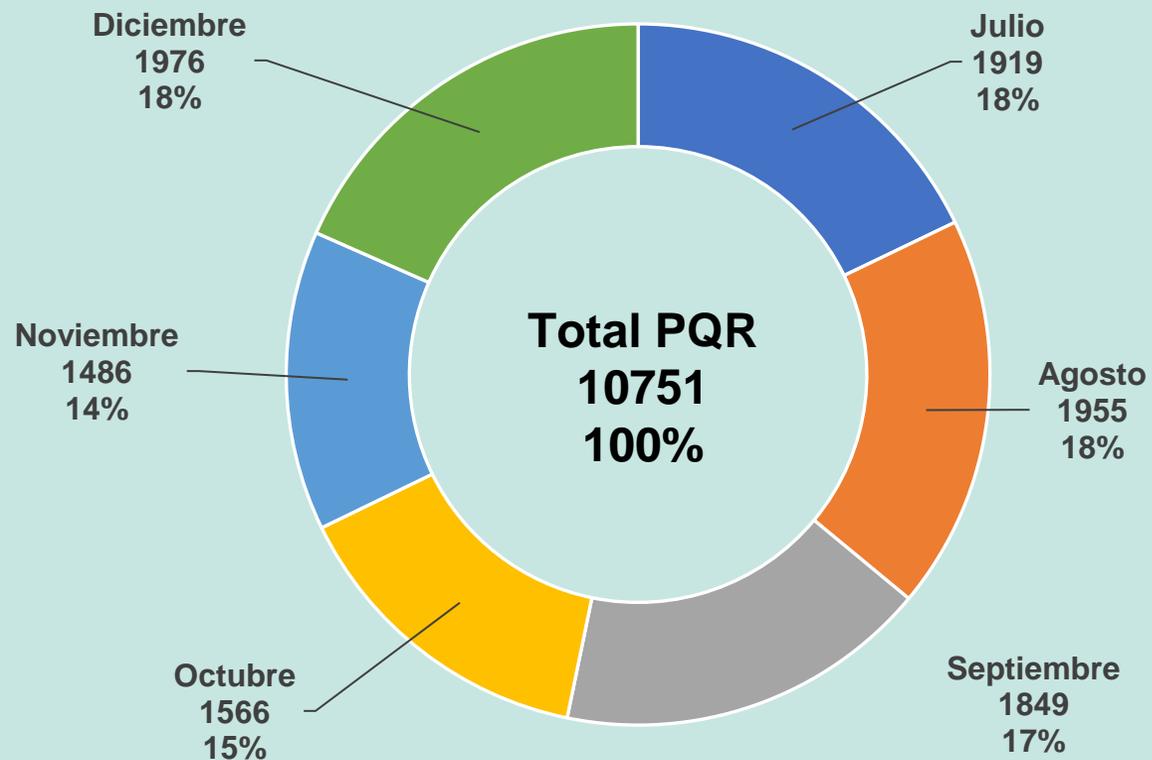
SECRETARÍA DEL
HÁBITAT



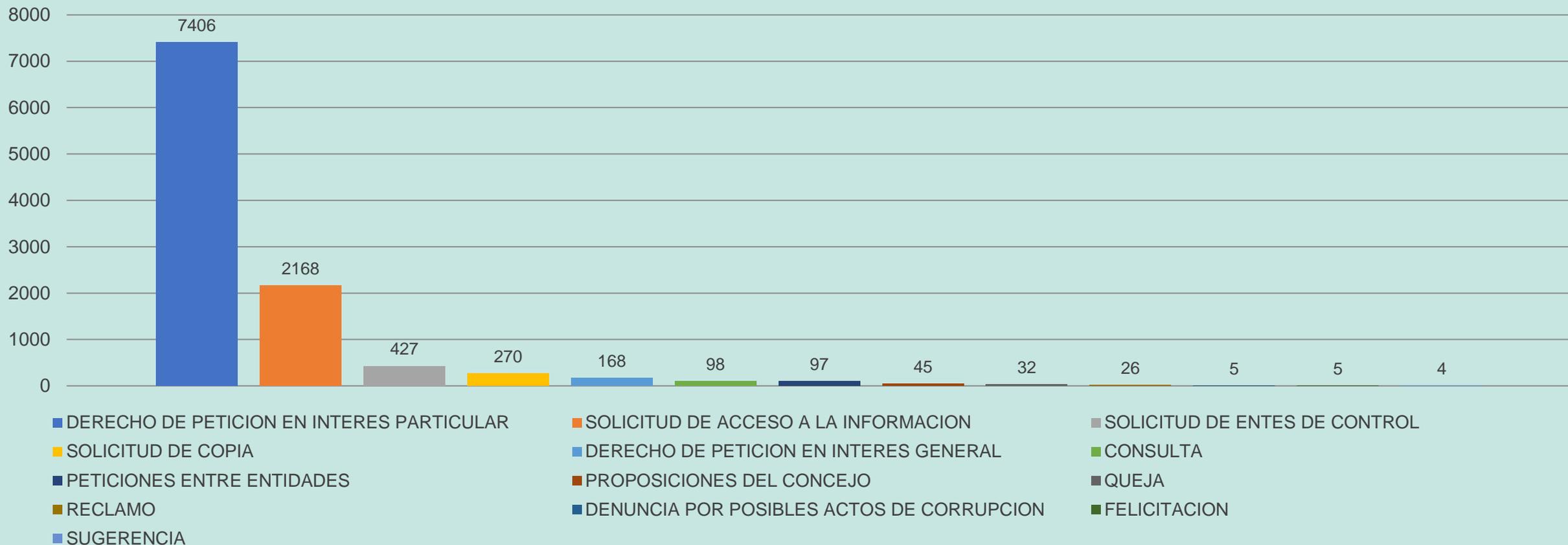
INTRODUCCIÓN

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

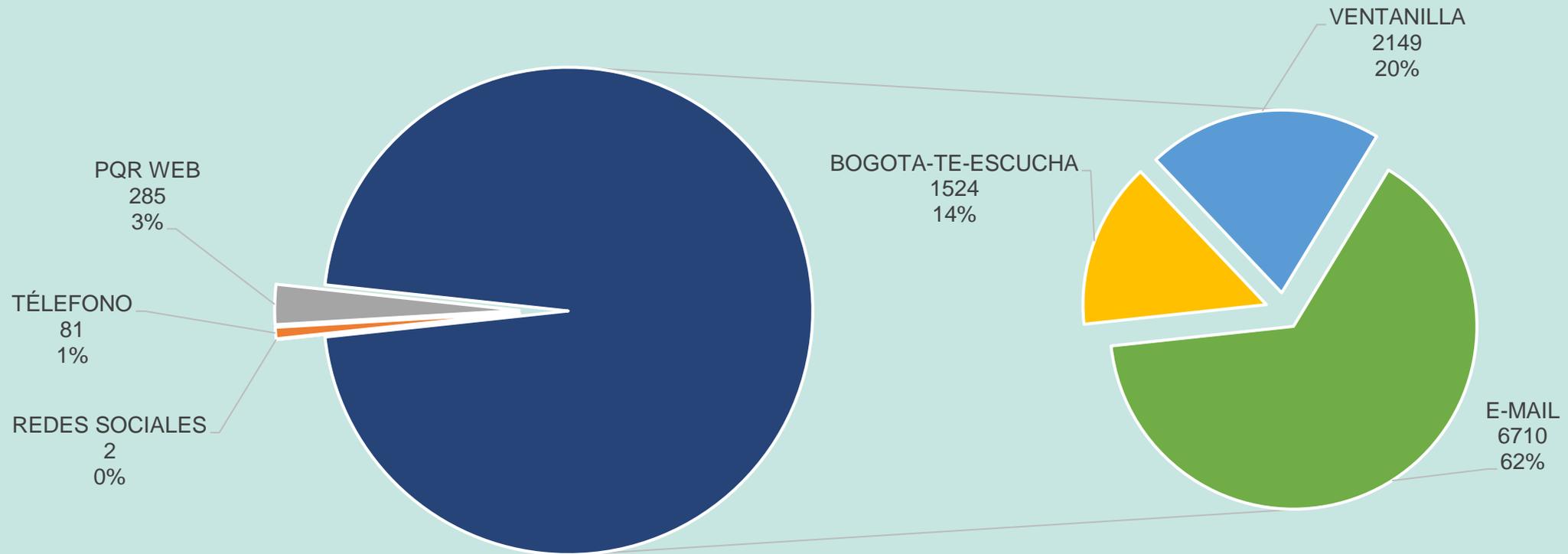
TOTAL NO. DE PQR RECIBIDAS II SEMESTRE 2022



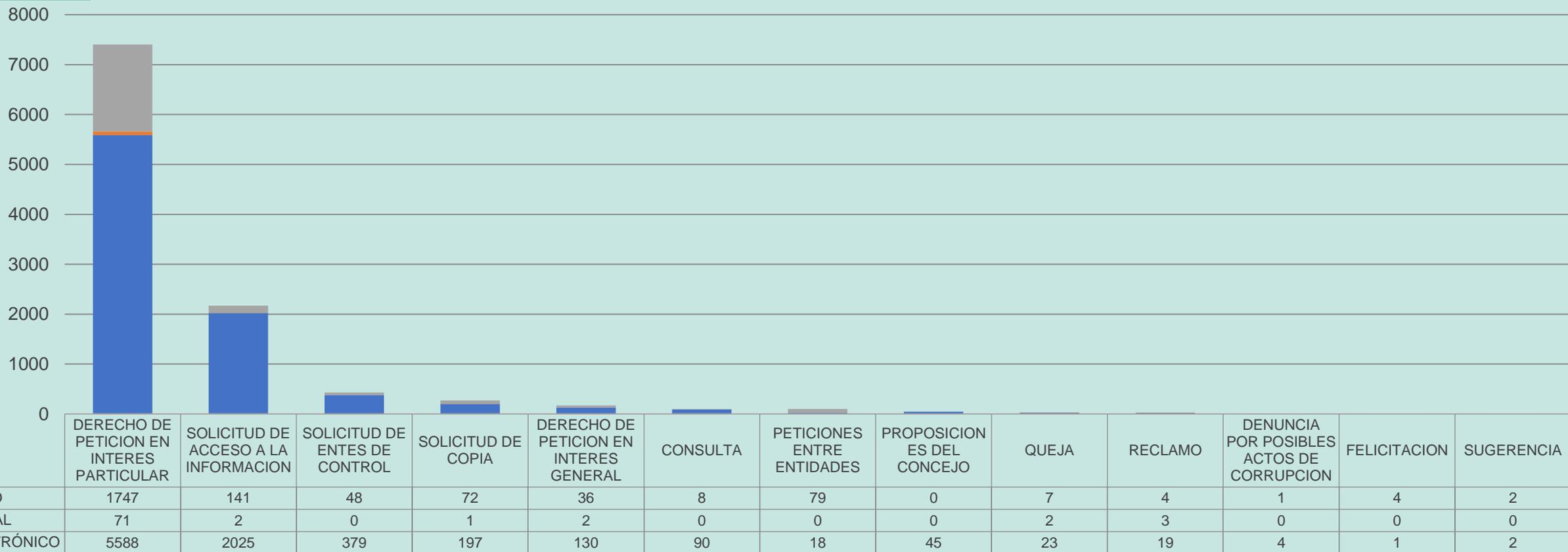
DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD



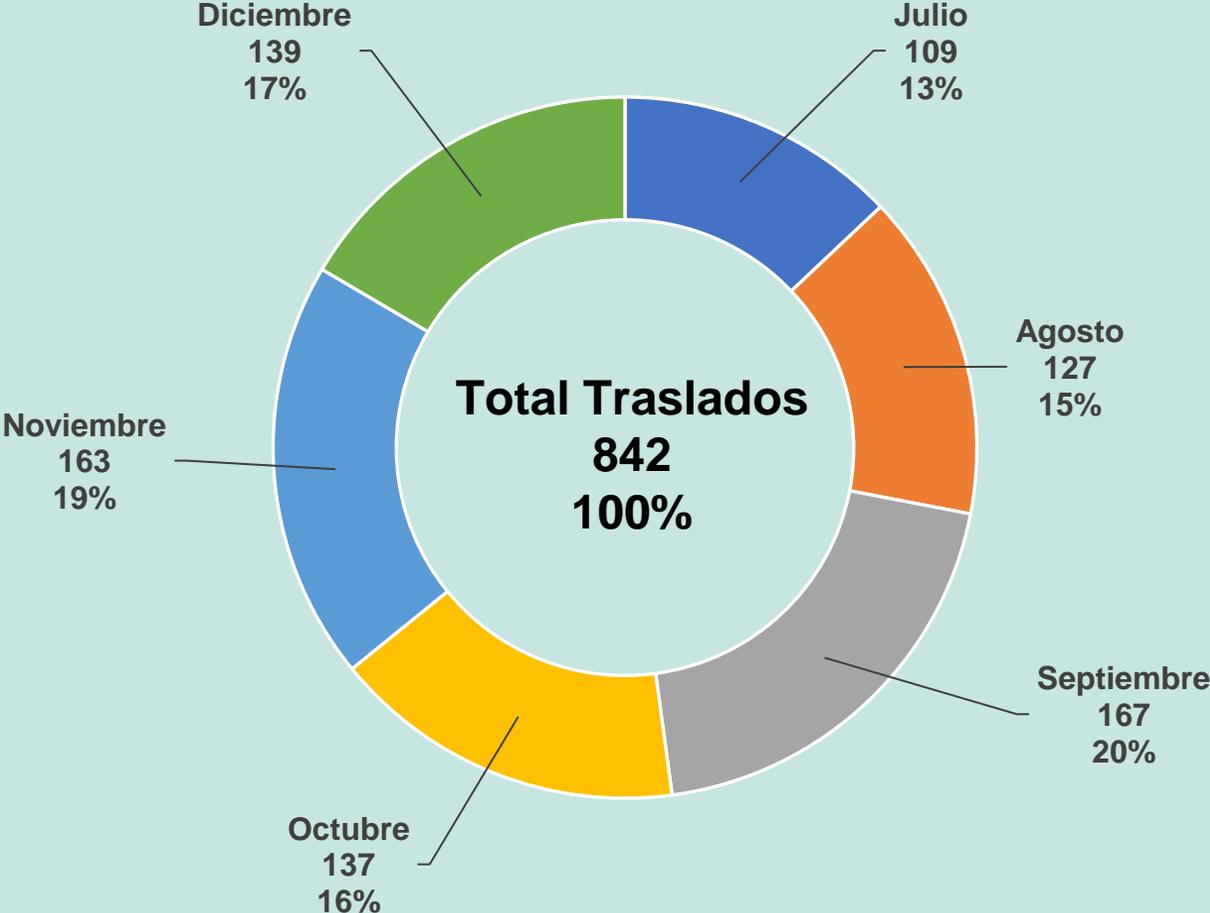
DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS POR CANAL DE INGRESO



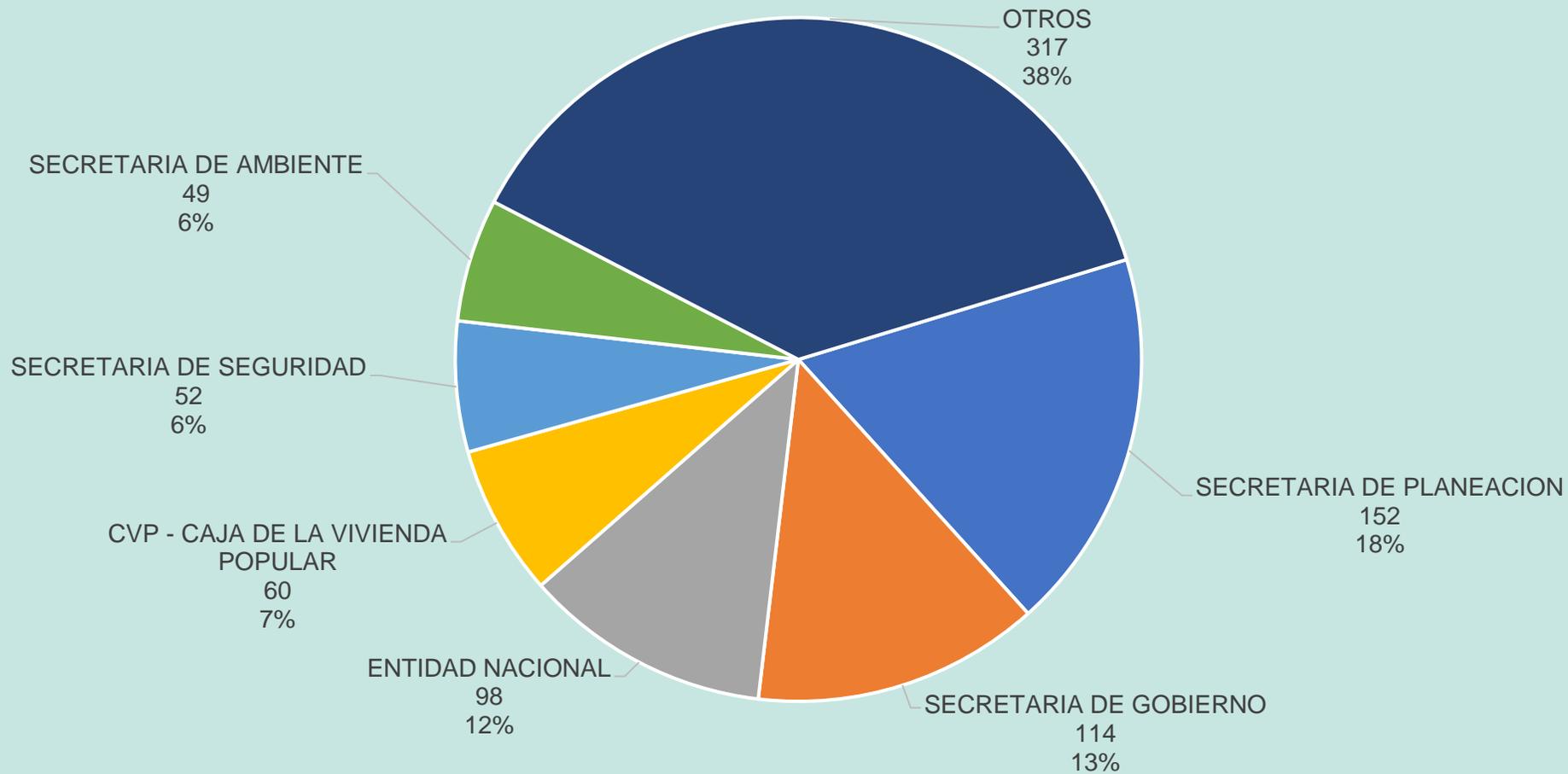
DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD Y CANAL DE INGRESO



PETICIONES TRASLADADAS



ENTIDADES CON MAYORES TRASLADOS



PETICIONES TRAMITADAS POR EL DEFENSOR DEL CIUDADANO

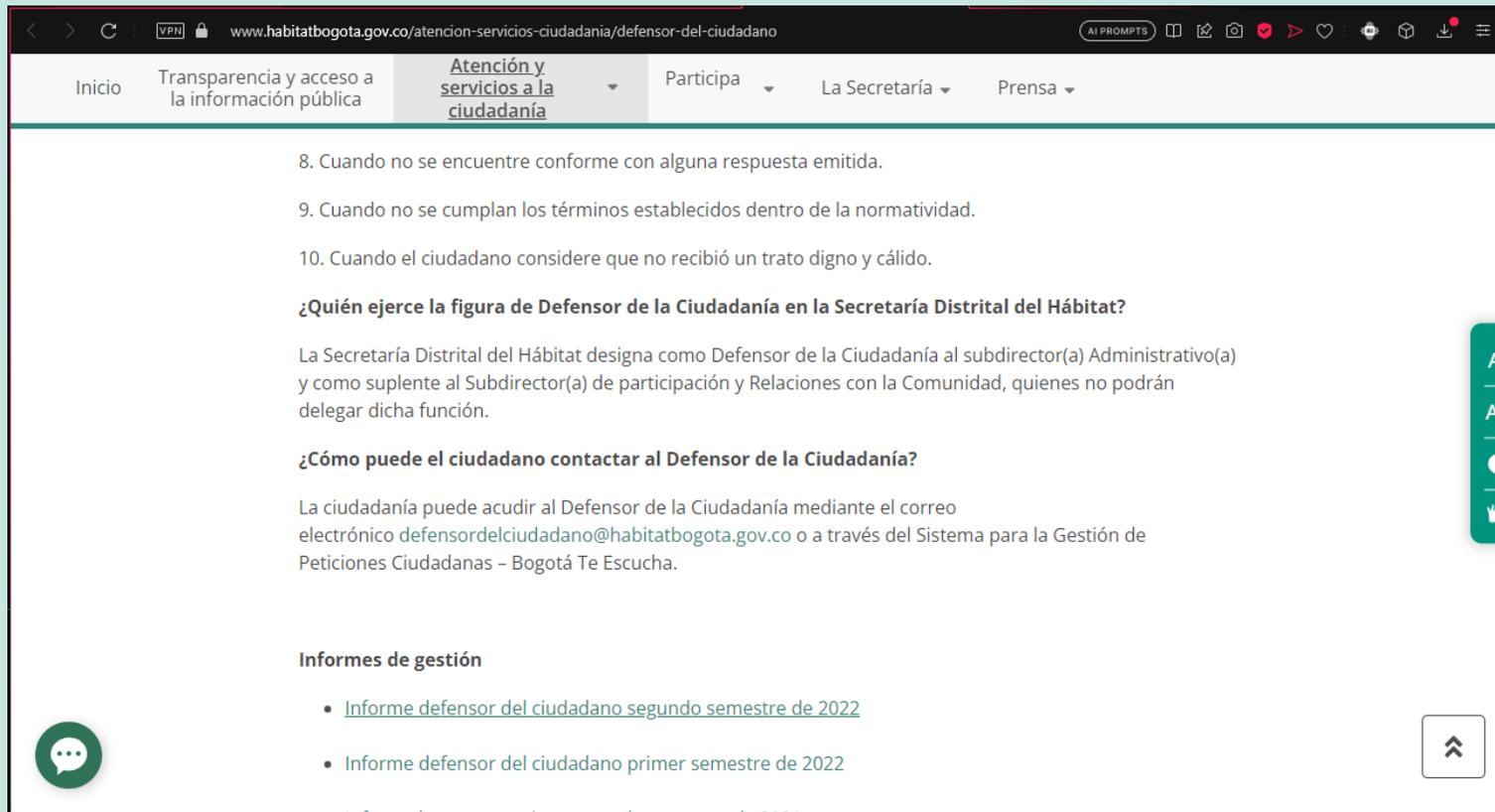
Los requisitos para que los requerimientos sean atendidos por el defensor del ciudadano son los siguientes: *“la persona (i) no se encuentre conforme con alguna respuesta emitida (ii) no se cumplan los términos establecidos dentro de la normatividad (iii) el ciudadano considere que no recibió un trato digno y cálido”*

Durante el segundo semestre de 2022 se evidenció 6 requerimientos gestionados por el defensor del ciudadano de la entidad, los cuales fueron respondidos dentro de los términos legales (menos de 10 días hábiles)

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. The main content area lists three criteria for when a response is not considered satisfactory:

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 defensor del ciudadano segundo semestre de 2022](#)
- [Informe defensor del ciudadano primer semestre de 2022](#)

CONCLUSIÓN

La Secretaría Distrital del Hábitat gestionó con oportunidad las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción en lo corrido del segundo semestre de la vigencia 2022.

Así mismo 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.

La BOGOTÁ que estamos construyendo



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DEL
HÁBITAT



¡Gracias!

