

## Mecanismos para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD



El Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia establece el derecho que tiene toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, es por ello que toda entidad está en la obligación habilitar una serie de canales de atención mediante los cuales se garantice el acceso a la información de interés y se surta trámite a las peticiones y solicitudes manifestadas por la ciudadanía y a fortalecer los mecanismos de atención e interacción de dichos canales.

La Secretaría Distrital del Hábitat deja a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención y comunicación para atender todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias a presentar:

#### **Canal Virtual:**

- Correo electrónico de atención al ciudadano: [servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co](mailto:servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co)
- Correo Defensor del ciudadano: [defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co](mailto:defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co)

La Secretaría Distrital del Hábitat expidió la Resolución 164 de 2010, la cual adopta y reglamenta la figura del Defensor del Ciudadano y designa para tal fin un delegado del nivel directivo para garantizar la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, a través de la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía. Dicha iniciativa busca velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas oportunas a sus requerimientos, quejas y reclamos, y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.

- Plataforma Bogotá te escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS

Link al sitio: <http://www.bogota.gov.co/sdqs>

Es una herramienta de acceso, seguimiento y control que permite conocer las peticiones con respecto a los portafolios que ofrecen las diferentes entidades y organismos distritales, y obtener información relevante de los diferentes canales de interacción.

#### **Canal Telefónico:**

Línea Institucional 3581600 en Bogotá.

### Canal Presencial:

A continuación, se relacionan los puntos en los cuales la Secretaría Distrital del Hábitat brinda atención:

Punto	Dirección	Horario	Servicios
Sede Administrativa	Calle 52 # 13-64 Chapinero	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 pm.	Entrega de respuestas Ventanilla de radicación Correspondencia Notificaciones Citaciones distintas a las asignadas para la inscripción o actualización al Programa Integral de Vivienda Efectiva - PIVE
SuperCADE Bosa	Transversal 113B # 66 - 54 Barrio Granjas del Dorado. Al lado del Portal del Sur	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:30 p.m, sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.	Información de trámites y servicios de la entidad
SuperCADE 20 de Julio	Carrera 5A No. 30D - 20 Sur	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:30 p.m, sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.	Información de trámites y servicios de la entidad
SuperCADE Calle 13	Avenida Calle 13 No. 37 - 35	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m	Información de trámites y servicios de la entidad
SuperCADE Engativá	Transversal 113B # 66 - 54 Barrio Granjas del Dorado	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:30 p.m, sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.	Información de trámites y servicios de la entidad
SuperCADE Suba	Calle 145 No. 103B - 90 Al lado de la entrada al Portal Suba	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:30 p.m, sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.	Información de trámites y servicios de la entidad
Cade Tunal	Carrera 24C No 48 - 94 Sur Centro Comercial Ciudad Tunal Entrada 1 y 2 Locales: 58, 59 y 60	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m	Información de trámites y servicios de la entidad