



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HÁBITAT

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO INFORME TRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES - PQRS

Período de análisis del 01 de enero al 31 de marzo del año 2019

1. INFORMACIÓN CLASIFICADA SEGÚN TIPOLOGIA

En el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo del año 2019, la Secretaría Distrital del Hábitat recibió un total de 3.079 solicitudes a través de los distintos canales de atención habilitados por la Entidad.

La tipología de las solicitudes presentadas se asigna una vez el equipo del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, realiza la revisión y clasificación. Las clasificaciones obtenidas para el periodo de análisis son las siguientes: 1. Actos Administrativos; 2. Consultas; 3. Derechos de petición de interés general; 4. Derechos de petición de interés particular; 5. Documentos en copia; 6. Documentos informativos; 7. Solicitudes entre entidades / autoridades; 8. Invitaciones; 9. Notificaciones judiciales; 10. Quejas; 11. Reclamos; 12. Recursos de reposición en subsidio de apelación/Citación a audiencia, y, 13. Solicitudes de información.

El Sistema Distrital de quejas y soluciones – SDQS “Bogotá Te Escucha”, define las diferentes clasificaciones así:

- *Consulta*

Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para formular consultas.

- *Derecho de petición de interés particular*

Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa esta petición se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

- *Derecho de petición de interés general*

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

- *Queja*

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

- **Reclamo**

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

- **Solicitud de Copia**

Consiste en la reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad distrital.

- **Sugerencia**

Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión.

Los Actos Administrativos y trámites especiales, si bien no se encuentran dentro de las modalidades del derecho de petición, fueron ingresadas con una clasificación adicional por tratarse de solicitudes asociadas al proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano.

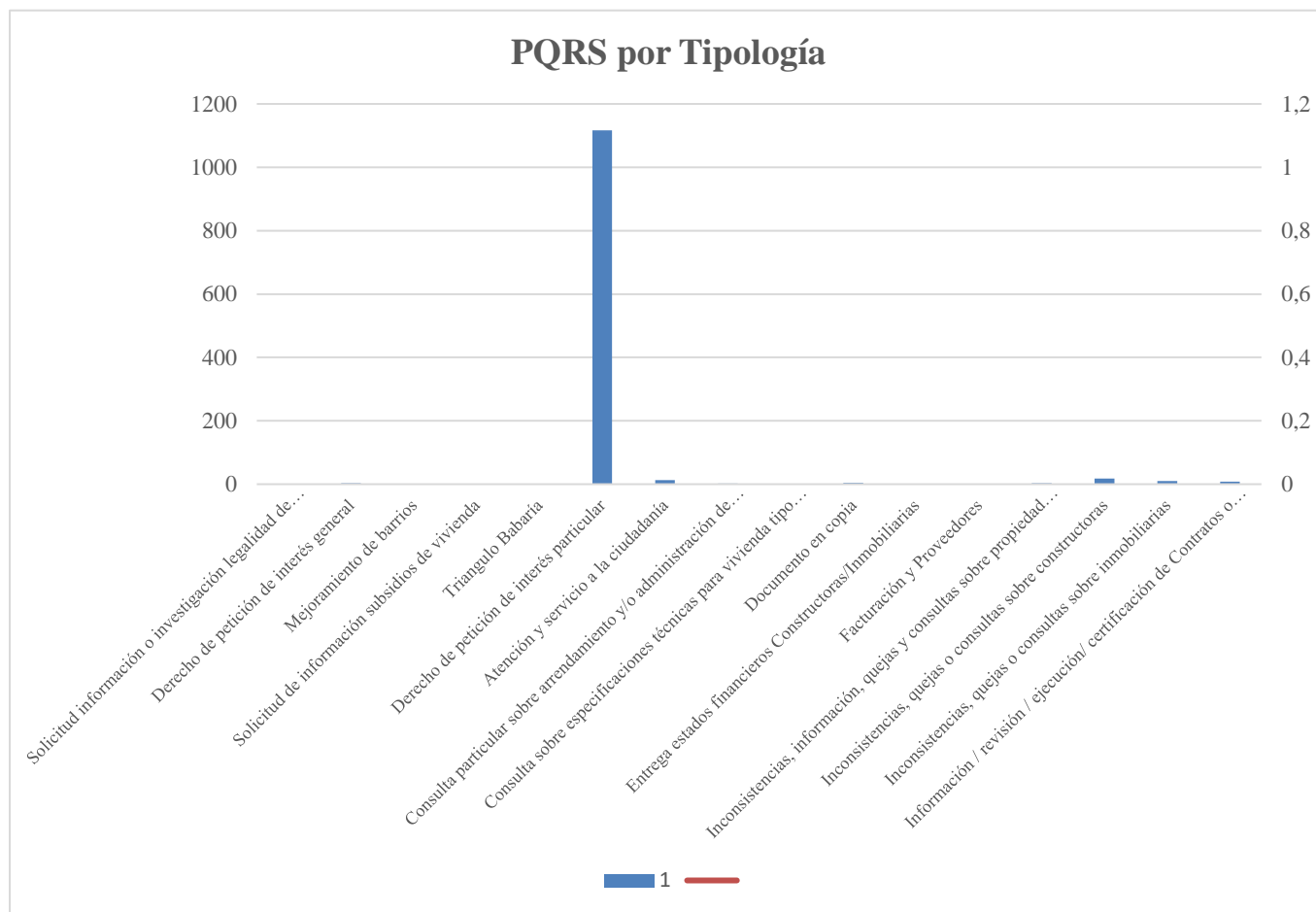
A continuación, se clasifican las peticiones según su tipología:

Tabla N°.1 PQRS POR TIPOLOGÍA.

TIPOLOGÍA		
PQRS RADICADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Acto administrativo	1	0,03%
Consulta	6	0,19%
Derecho de petición de interés general	14	0,45%
Derecho de petición de interés particular	2796	90,81%
Documento en copia	135	4,38%
Documento Informativo	39	1,27%
Entre entidades / autoridades	39	1,27%
Hojas de Vida y/o Vinculación Laboral	1	0,03%
Invitaciones	4	0,13%
Normatividad tributaria	3	0,10%
Notificaciones judiciales	6	0,20%
Queja	7	0,23%
Reclamo	4	0,13%
Recurso de reposición/ Subsidio de apelación/ Audiencia	4	0,13%
Solicitud de Información	20	0,65%
Total PQRS Ingresadas	3.079	100,00%

Fuente: Aplicativo Forest y Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital del Quejas y Soluciones

Gráfica N°.1 PQRS POR TIPOLOGÍA.



Fuente: Aplicativo Forest y Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital del Quejas y Soluciones

De anterior se tiene que, el *Derecho de petición de interés particular* se presenta con mayor porcentaje, esto es, con un 91,65% sobre el total de las peticiones registradas mediante los distintos canales de atención de la Entidad.

2. INFORMACIÓN CLASIFICADA SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN.

Los canales de atención dispuestos por la Entidad para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes – PQRS, se clasifican en: 1. Virtual; 2. Presencial; y, 3. Telefónico.

1. Canal Virtual

- Correo electrónico servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co
- Correo electrónico defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co

Calle 52 No. 13-64
Conmutador: 358 16 00
www.habitatbogota.gov.co
[@HabitatComunica](https://www.facebook.com/SecretariaHabitat)
Código Postal: 110231



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

- *Bogotá Te Escucha* – Sistema Distrital del Quejas y Soluciones.

2. Canal Presencial:

- Puntos de atención ubicados en la Red CADE.
- Ventanilla de correspondencia.
- Sede administrativa de la Entidad.

3. Canal Telefónico

- Línea 195
- PBX Institucional 3581066

Para el presente reporte, la información fue tomada únicamente de los canales virtual y presencial, dado que todas las PQRS que ingresan por la Línea 195 o por el PBX Institucional, son registradas en el Sistema de Quejas y Denuncias del Distrito y el Sistema Interno de Correspondencia – FOREST.

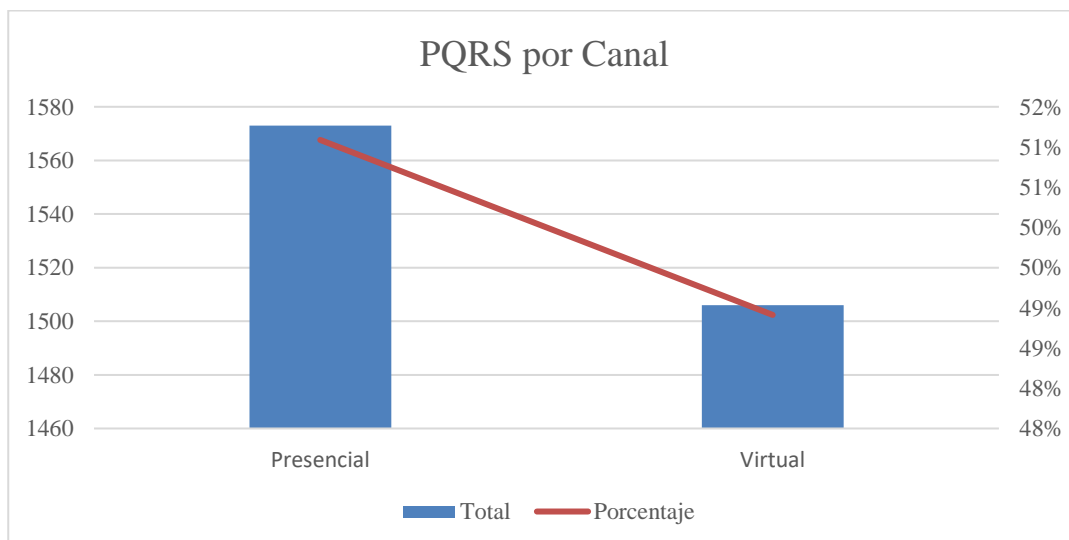
A continuación, se clasifican las peticiones según su canal de ingreso:

Tabla N°.2 PQRS POR CANAL DE ATENCIÓN.

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Presencial	1.573	51%
Virtual	1.506	49%
Total	3.079	100%

Fuente: Aplicativo Forest y Bogotá te escucha – Sistema Distrital del Quejas y Soluciones

Gráfico N°.2 PQRS POR CANAL DE ATENCIÓN.



Fuente: Aplicativo Forest y Bogotá te escucha – Sistema Distrital del Quejas y Soluciones

De anterior se tiene que, el canal más utilizado durante el periodo fue el canal presencial a través de la ventanilla de correspondencia de la Entidad con un 51% de participación y un total de 1.573 peticiones ingresadas.

Si bien la tendencia marcada es la de acudir al canal presencial como medio de interacción en la relación ciudadano – entidad, los canales virtuales han demostrado un aumento significativo, atendiendo la necesidad de reducción de costos, tiempos de desplazamiento y virtualización de trámites y servicios.

3. INFORMACIÓN SEGÚN DEPENDENCIA COMPETENTE

La identificación de la dependencia competente para atender la solicitud se hace conforme al análisis sobre el contenido de cada petición y se parametriza de acuerdo con un insumo consolidado por el grupo de atención al ciudadano, que a su vez es utilizado para el ingreso al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - *Bogotá Te Escucha*, esta información se ve reflejada en el tablero de control ciudadano de la Veeduría Distrital, disponible en el link: <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>.

La clasificación se realiza conforme a las funciones desempeñadas por cada área de la Secretaría Distrital del Hábitat, al asunto en referencia y a la revisión efectuada por el grupo de atención al ciudadano. A continuación, se relacionan las PQRS catalogadas según la dependencia competente para darle trámite.

Tabla N°.3 PQRS POR DEPENDENCIA.

Dependencia	PQRS Ingresadas	Participación
Despacho de la Secretaría	16	0,52%
Servicio de atención al ciudadano	48	1,56%
Subsecretaría de Coordinación Operativa	199	6,46%
Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID	66	2,14%
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	789	25,63%
Subsecretaría de Planeación y Política	58	1,89%
Subsecretaría Jurídica	9	0,29%
Subsecretaría de Gestión Financiera	1894	61,51%
Total	3.079	100,00%

Fuente: Aplicativo Forest y *Bogotá Te Escucha* – Sistema Distrital del Quejas y Soluciones

Tabla N°.4 ASUNTOS POR DEPENDENCIA.

Dependencia	Asuntos
Subsecretaría de Gestión Financiera	Información sobre programas de vivienda, modificaciones al núcleo familiar y movilización de recursos.



Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	Seguimiento a inmobiliarias, constructoras, trámites y servicios para arrendadores y enajenadores y consultas referentes a la administración de la propiedad horizontal en Bogotá.
Subsecretaría de Coordinación Operativa	Mejoramiento de Vivienda, legalización de asentamientos humanos y regularización de desarrollos legalizados.

Fuente: Insumo elaborado y base de datos consolidada de PQRS.

La dependencia con mayor número de PQRS es la Subsecretaría de Gestión Financiera con un 61,58%, seguida por la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda con un 25,43% , por último la Subsecretaría de Coordinación Operativa con un 6,46%, lo cual es congruente con el manejo de asuntos misionales y de alto impacto como lo son el acceso a vivienda, el control a las actividades de enajenación, arrendamiento e investigación de vivienda, mejoramiento de vivienda y el seguimiento al uso del suelo.

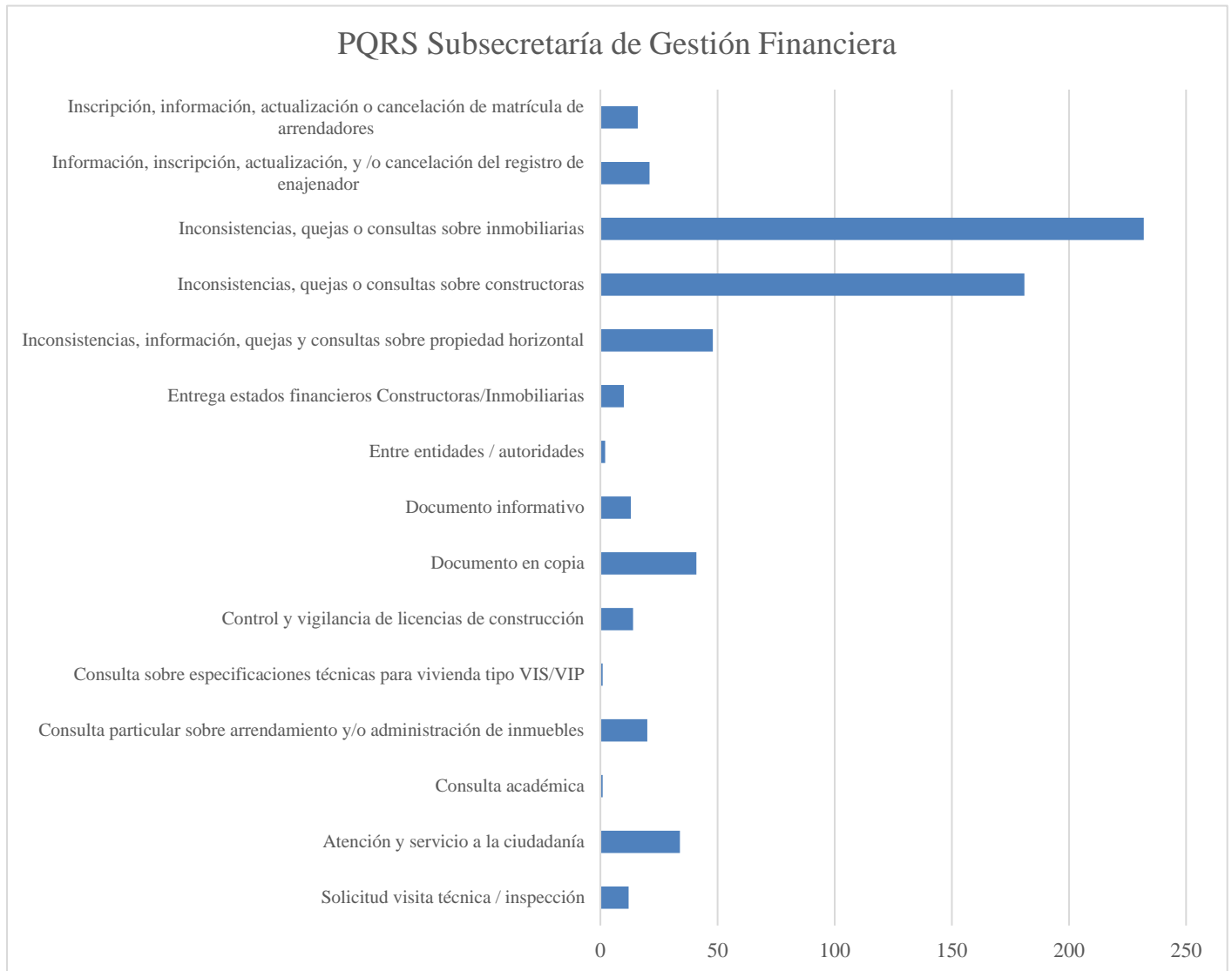
Para el caso de la Subsecretaría de Gestión Financiera, la gran mayoría de solicitudes estuvieron asociadas a la consulta de información respecto al acceso, estado y resolución final de ciudadanos interesados en recibir los beneficios de los programas de vivienda liderados por la Secretaría Distrital del Hábitat, seguidas por requerimientos tales como las solicitudes de modificación al núcleo familiar inscrito en el Sistema de Información del Programa Integral de Vivienda Efectiva – SIPIVE o las solicitudes de autorización ante entidades financieras para movilizar aquellos recursos demostrados y vinculados al soporte financiero en alguna de las modalidades del Programa Integral de Vivienda Efectiva – PIVE.

La Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda por su parte, contó con un registro de peticiones asociadas principalmente al seguimiento a la gestión de inmobiliarias frente a la administración de inmuebles, y constructoras frente a las especificaciones técnicas para la construcción de proyectos de vivienda y calidad del producto entregado y por último el seguimiento a los procesos de investigación adelantados desde la Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda, tuvo una participación notable frente a los requerimientos interpuestos por los ciudadanos.

A continuación, se presentan las gráficas que dan cuenta de lo expuesto,



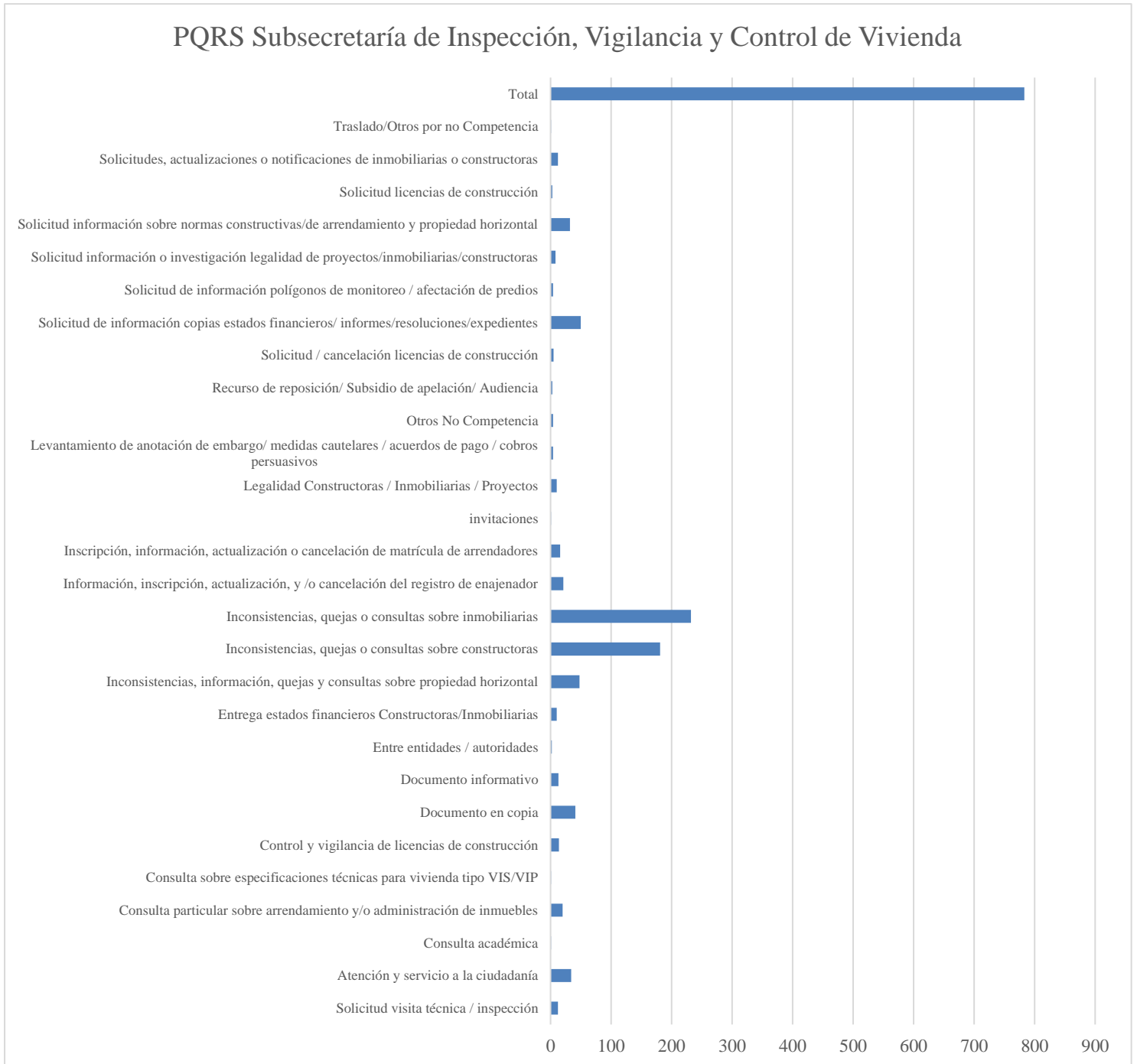
Gráfico N.º.3 PQRS POR ASUNTO PARA LA SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA.



Fuente: Insumo elaborado y base de datos consolidada de PQRS



Gráfico N°.4 PQRS por asunto para la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda



Fuente: Insumo elaborado y base de datos consolidada de PQRS



4. ENFOQUE DIFERENCIAL

A través de la identificación del enfoque diferencial se busca reconocer el tipo de población demandante de servicios, así como, tener una de las fuentes de información que aporta al ejercicio de caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que acuden a la Entidad.

La clasificación del tipo de población se convierte en un insumo para la toma de decisiones respecto a la atención de las necesidades de los grupos focales y la base de estrategias que permitan, entre otras cosas, generar acciones encaminadas a mejorar el diálogo con la ciudadanía, fortalecer los canales de atención y sus modalidades de acceso, generar valor público y evitar un desgaste administrativo a la hora de mitigar el acercamiento vía derecho de petición.

La gran mayoría de los peticionarios que presentan una PQRS ante la Entidad no expusieron una condición de vulnerabilidad, sin embargo, se cuenta con alrededor de un 10,07% que si lo hizo y que además, expuso más de una situación.

Tabla N°.5 ENFOQUE DIFERENCIAL.

ENFOQUE DIFERENCIAL	PARTICIPACIÓN
No Registra	73,43%
Adulto Mayor	1,46%
Madre o Padre Cabeza de Hogar	6,11%
Víctima del Conflicto Armado	21,96%
Persona en Condición de Discapacidad	1,59%
Minoría Étnica	0,23%
LGBTI	0,03%
Repatriados	0,00%
Menor de Edad	0,00%
Más de una Condición de Vulnerabilidad	10,07%

Fuente: Insumo elaborado y base de datos consolidada de PQRS

5. TIEMPOS DE RESPUESTA

El principio de oportunidad, entendido como la capacidad que tiene cada entidad para emitir una respuesta de fondo dentro de los términos establecidos por la ley, se realizó conforme a las fechas de radicación de cada PQRS y a su naturaleza.

En el período objeto de análisis se tiene un registro de 3.079 solicitudes, de las cuales 434 peticiones se atendieron fuera de los tiempos establecidos por la norma, esto es, en un promedio de tiempo de 23 días, lo que equivale a un 14,10% del total de las solicitudes ingresadas.

Tabla N°.6 PQRS FINALIZADAS Y RESUELTAS POR FUERA DE TÉRMINOS



TIPOLOGÍA		
PQRS POR TIPOLOGÍA	NÚMERO DE PQRS RESUELTAS POR FUERA DE TÉRMINOS	PORCENTAJE
Derecho de petición de interés general	1	0,23%
Derecho de petición de interés particular	418	96,31%
Entre entidades / autoridades	8	1,85%
Reclamo	1	0,23%
Solicitud de Información	6	1,38%
Total PQRS resueltas por fuera de términos	434	100,00%

Fuente: Aplicativo Forest y Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital del Quejas y Soluciones

Por otro lado, se registra un total de 1.158 solicitudes que a la fecha no han sido atendidas, lo que equivale a un 37,6% del total de PQRS ingresadas durante el primer trimestre de 2019, (14 de abril 2019).

Se tiene entonces que, el tipo de petición con mayor número de solicitudes vencidas fue el *Derecho de Petición de Interés Particular*.

Tabla N°.7 PQRS EN ESTADO VENCIDO

PQRS POR TIPOLOGÍA EN ESTADO VENCIDO	NÚMERO DE PQRS
Consulta	1
Solicitud información o investigación legalidad de proyectos/inmobiliarias/constructoras	1
Derecho de petición de interés general	3
Mejoramiento de barrios	1
Solicitud de información subsidios de vivienda	1
Triangulo Babarúa	1
Derecho de petición de interés particular	1117
Atención y servicio a la ciudadanía	13
Consulta particular sobre arrendamiento y/o administración de inmuebles	2
Consulta sobre especificaciones técnicas para vivienda tipo VIS/VIP	1
Documento en copia	4
Entrega estados financieros Constructoras/Inmobiliarias	1
Facturación y Proveedores	1
Inconsistencias, información, quejas y consultas sobre propiedad horizontal	3
Inconsistencias, quejas o consultas sobre constructoras	18
Inconsistencias, quejas o consultas sobre inmobiliarias	10
Información / revisión / ejecución/ certificación de Contratos o procesos contractuales	8
Invitaciones	1
Legalización de barrios	4



Legalización urbanística de asentamientos humanos	2
Mejoramiento de barrios	1
Mejoramiento de vivienda	6
Otros No Competencia	6
Problemas de convivencia-seguridad proyectos de vivienda SDHT	3
Queja - Inconformidad - felicitación o sugerencia	1
Regularización de desarrollos legalizados	4
Seguimiento a temas relacionados con servicios públicos	1
Solicitud autorización de reubicación, arriendo o enajenación de inmueble adquirido con subsidio de vivienda	14
Solicitud cambio de modalidad programas de viviendas	18
Solicitud charla o conferencia sobre Subsidios de Vivienda	1
Solicitud de información copias estados financieros/ informes/resoluciones/expedientes/Derechos de petición	9
Solicitud de información subsidios de vivienda	798
Solicitud de información, programas y proyectos	2
Solicitud de modificación del núcleo familiar	85
Solicitud de Movilización de Recursos	80
Solicitud inclusión o información de programas / proyectos	1
Solicitud levantamiento de inhabilidad o sanción	2
Solicitud Renuncia Subsidio de Vivienda / desistimiento inscripción	4
Solicitud visita técnica / inspección	1
Solicitudes, actualizaciones o notificaciones de constructoras	1
Solicitudes, actualizaciones o notificaciones de inmobiliarias	2
Traslado/Otros por no Competencia	9
Documento en copia	15
Documento en copia	7
Inconsistencias, quejas o consultas sobre constructoras	1
Otros No Competencia	1
Solicitud de información subsidios de vivienda	6
Documento Informativo	5
Documento informativo	2
Inconsistencias, quejas o consultas sobre inmobiliarias	1
Información / revisión / ejecución/ certificación de Contratos o procesos contractuales	1
Solicitud charla o conferencia sobre Subsidios de Vivienda	1
Entre entidades / autoridades	8
Control y vigilancia de licencias de construcción	1
Entre entidades / autoridades	3
Petición Entre Autoridades	1



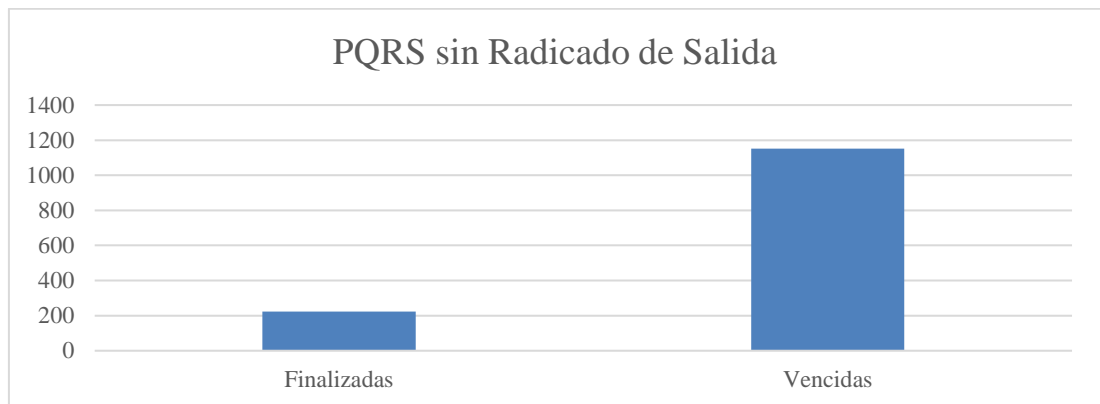
Solicitud de información subsidios de vivienda	2
Solicitud de información, programas y proyectos	1
Notificaciones judiciales	1
Notificaciones judiciales	1
Queja	1
Queja - Inconformidad - felicitación o sugerencia	1
Recurso de reposición/ Subsidio de apelación/ Audiencia	1
Recurso de reposición/ Subsidio de apelación/ Audiencia	1
Solicitud de Información	6
Atención y servicio a la ciudadanía	1
Consulta académica	1
Información / revisión / ejecución/ certificación de Contratos o procesos contractuales	1
Solicitud de información subsidios de vivienda	1
Solicitud de información, programas y proyectos	2
Total General	1158

Fuente: Insumo elaborado y base de datos consolidada de PQRS

Nota: Durante la revisión efectuada desde el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, se observó un total de 184 PQRS, que a pesar de que se encuentran finalizadas, no cuentan con un radicado de respuesta.

Como se evidencia en la siguiente gráfica, el 38,5 % del total de peticiones que no registran un radicado asociado de manera directa en el Sistema de Correspondencia Interna – FOREST, se encuentran en un estado finalizado, sin que se expongan los motivos por los cuales no se relaciona un oficio de salida, lo que dificulta el seguimiento y monitoreo en estos casos.

Tabla No. 8 PQRS SIN RADICADO DE SALIDA ASOCIADO



Fuente: Insumo elaborado y base de datos consolidada de PQRS

6. RECOMENDACIONES

1. Si bien existe una base legal y un procedimiento interno que resalta la importancia de dar trámite a las peticiones ciudadanas dentro de los términos, se evidencia inobservancia reiterativa de los mismo, por lo que hace necesario identificar las limitantes que impiden su cumplimiento, para de esta manera poder tomar las acciones pertinentes.
2. Es necesario continuar impulsando acciones que permitan fortalecer la cultura del servicio al ciudadano en la Entidad, dado que, aunque existe un proceso de tipo estratégico encargado de garantizar el acercamiento oportuno y de primera mano a la ciudadanía, es pertinente adelantar jornadas de capacitación y sensibilización a los funcionarios y contratistas, que contribuyan al desarrollo de competencias y habilidades frente a la interacción y el relacionamiento entablado con el ciudadano, el usuario interno y el usuario externo para sus formas verbales o escritas.
3. Las áreas que lideran y administran los trámites y servicios de la Entidad, deben establecer un mecanismo de captura de información mediante la cual se pueda medir el grado de satisfacción de los usuarios, los niveles de efectividad, percepción sobre los tiempos de gestión, lenguaje claro, facilidad en el acceso, funcionamiento de los recursos tecnológicos para aquellos trámites virtualizados y acceso en términos de enfoque diferencial.
4. El tratamiento a las peticiones debe ser integral, es decir, aplicando los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia. El uso de un lenguaje claro es fundamental a la hora de evitar solicitudes reiterativas.
5. Es fundamental para lograr el seguimiento al trámite de las PQRS, las dependencias, al momento del cierre de las solicitudes asocien los oficios de salida y en caso de no necesitarse así lo indiquen en el FOREST.
6. Teniendo en cuenta que las PQRS, ingresan tanto por el FOREST como por *Bogotá Te Escucha*, se reitera la importancia de que las diferentes dependencias de la Entidad realicen las correspondientes actividades en esta última.