



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO INFORME TRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PQRS

Período de análisis del 01 de octubre al 31 de diciembre del año 2018

1. INFORMACIÓN CLASIFICADA SEGÚN TIPOLOGIA

Para el periodo comprendido del 01 de octubre al 31 de diciembre del año 2018, la Secretaría Distrital del Hábitat registró un total de 3.164 radicados interpuestos por la ciudadanía a través de los distintos canales de atención habilitados por la Entidad. La información citada en el presente informe tiene como fecha de corte el día 31 de diciembre de 2018.

La asignación de la tipología de cada derecho de petición se genera una vez hecha la revisión y clasificación por parte del equipo de servicio al ciudadano conforme a la naturaleza propia de cada solicitud, con el fin de ingresar una categorización conforme a lo establecido por la normativa asociada y así, poder brindar una atención oportuna y efectiva. Lo anterior expuesto se toma con base a la siguiente información:

- *Consulta*

Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Esta petición se resuelve dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción.

- *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 y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Esta petición se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

- *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. Esta petición se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

- *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. Esta petición se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

- *Solicitud de Copia / Documentación*

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. Esta petición se resuelve dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.

- *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. Esta petición se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

Las opciones de *acto administrativo 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 relacionan las PQRS ingresadas por tipología:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Tabla N°.1 PQRS por tipología.

Tipo de petición	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	2.970	93,87%
Documento en copia	66	2,09%
Solicitud de Información.	47	1,49%
Derecho de petición de interés general.	31	0,98%
Entre entidades / autoridades.	31	0,98%
Documento Informativo	8	0,25%
Notificación Judicial	3	0,09%
Queja / Inconformidad.	3	0,09%
Reclamo	2	0,07%
Felicitaciones	1	0,03%
Invitación	1	0,03%
Notificación	1	0,03%
Total general	3.164	100%

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

La clasificación obtenida para el último trimestre del año fueron las de: 1. Derecho de petición de interés Particular 2. Documento en copia. 3. Solicitud de Información. 4. Derecho de petición de interés general. 5. Entre entidades / autoridades. 6. Documento Informativo 7. Notificación Judicial. 8. Queja / Inconformidad. 9. Reclamo. 10. Felicitaciones. 11. Invitación. 12. Notificación.

El tipo de radicado con mayor representación es el correspondiente al *Derecho de petición de interés particular* con un 93,87% sobre el total de peticiones registradas mediante los distintos canales de atención, seguido del *Documento en copia* con un 2,09%. Por otra parte, la tipología asociada *felicitaciones*, *Invitación* y *Notificación*, obedecen al tipo de petición con menor cantidad de registros.

2. INFORMACIÓN CLASIFICADA SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN.

Los canales de atención dispuestos para la radicación de PQRS se clasifican en: virtual, presencial y telefónico. Sin embargo, para el presente informe, la fuente de captura de información inicia desde los canales virtual y presencial, dado que todas las PQRS ingresadas desde la línea 195 o desde el PBX Institucional, son registradas en la Plataforma Bogotá te

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



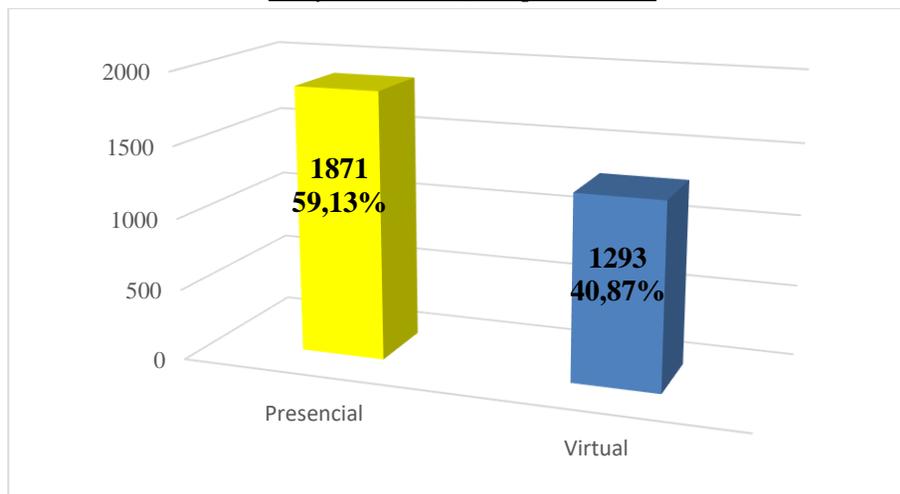
Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS y en el Sistema de Automatización de Procesos y Documentos – FOREST.

Las alternativas de radicación de peticiones a la ciudadanía son las siguientes:

1. Canal Presencial:
 - Puntos de atención ubicados en la Red CADE.
 - Ventanilla de Correspondencia.
 - Sede Administrativa de la Entidad.
2. Canal Virtual
 - Correo electrónico servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co
 - Correo electrónico defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co
 - Bogotá te escucha – Sistema Distrital del Quejas y Soluciones.
3. Canal Telefónico
 - Línea 195
 - PBX Institucional 3581600

La clasificación según el canal de recepción se realiza conforme a la etapa de procesamiento y análisis de la información obtenida.

Gráfico N°.1 PQRS por canal.



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

El canal más utilizado por la ciudadanía para generar una radicación durante el periodo objeto de análisis, es el canal presencial con un 59,13% de participación correspondiente a 1.871 peticiones. El 40,87% restante, corresponde a peticiones ingresadas de manera virtual a la Entidad. Si bien se conserva una tendencia en acudir al canal presencial como medio de interacción en la relación ciudadano – Entidad, los canales virtuales han demostrado un aumento significativo, atendiendo a la necesidad de reducción de costos, tiempos de desplazamiento y virtualización de trámites y servicios.

3. INFORMACIÓN SEGÚN DEPENDENCIA DE COMPETENCIA

A continuación, se relacionan las PQRS, según la dependencia competente para dar trámite correspondiente y respuesta. La clasificación se realiza conforme a las funciones de cada área de la Secretaría Distrital del Hábitat, al asunto en referencia y a la revisión efectuada por el equipo de trabajo de servicio al ciudadano.

Tabla N.º.2 PQRS por dependencia.

Dependencia	Total	Porcentaje
Subsecretaría de Gestión Financiera	2105	66,53%
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	697	22,03%
Subsecretaría de Coordinación Operativa	172	5,44%
Servicio al Ciudadano	71	2,24%
Subsecretaría de Planeación y Política	61	1,93%
Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D	34	1,07%
Despacho de la Secretaría	14	0,44%
Subsecretaría Jurídica	10	0,32%
Total general	3164	100,00%

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

La Subsecretaría de Gestión Financiera se muestra como la dependencia con mayor número de PQRS con un 66,50%, seguida por la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda con un 22,03% y por último la Subsecretaría de Coordinación Operativa con un 5,44%, 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.

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

El agrupamiento de los principales asuntos asociados se realiza conforme al análisis sobre el contenido de cada petición y son parametrizadas de acuerdo con un insumo consolidado por el equipo de trabajo de servicio al ciudadano, que a su vez es utilizado para el ingreso de solicitudes al Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Dicha información es reflejada en el tablero de control ciudadano de la Veeduría Distrital, disponible en el link: <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>. La consolidación del insumo permite estandarizar la información sobre las peticiones que ingresan a la Entidad, no obstante, su revisión es permanente y depende de las pretensiones manifestadas por la ciudadanía en cada solicitud ingresada.

Tabla N°.3 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.

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 y en adelante aquellos 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.

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

La Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda por su parte, contó con un registro de peticiones ligadas 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.

Tabla N.º 4 PQRS por asunto para la Subsecretaría de Gestión Financiera.

Dependencia	Total	Porcentaje
Solicitud de información subsidios de vivienda	1262	59,95%
Solicitud de movilización de recursos	360	17,10%
Solicitud de modificación del núcleo familiar	216	10,26%
Solicitud cambio de modalidad programas de viviendas	158	7,51%
Solicitud de información o copias	19	0,90%
Atención y servicio a la ciudadanía	16	0,76%
Solicitud autorización reubicación / arriendo / Venta de inmueble adquirido por subsidio de vivienda	15	0,70%
Solicitud Renuncia Subsidio de Vivienda / desistimiento inscripción	13	0,62%
Documento en copia	10	0,48%
Solicitud de información programas y proyectos	9	0,43%
Solicitud levantamiento inhabilidad- subsidio de vivienda	9	0,43%
Petición entre entidades	4	0,19%
Denuncia por mal uso de vivienda	3	0,14%
Solicitud de información o copias estados financieros/ Informes/resoluciones/expedientes	3	0,14%
Otros no competencia	3	0,14%
Copia de respuesta	1	0,05%
Desistimiento inscripción	1	0,05%
Documento informativo	1	0,05%
Invitación	1	0,05%
Queja inconformidad	1	0,05%
Total general	2105	100,00%

Fuente: Insumo elaborado y base de datos consolidada de PQRS

Por otro lado, 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.

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Tabla N°.5 PQRS por asunto para la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda

Asunto	Total	Porcentaje
Inconsistencias, quejas o consultas sobre inmobiliarias	229	32,86%
Inconsistencias, quejas o consultas sobre constructoras	158	22,67%
Inconsistencias, información, quejas y consultas sobre propiedad horizontal	52	7,46%
Copia	48	6,89%
Control / Vigilancia / Intervención de Licencias de Construcción	41	5,88%
Solicitud de información copias estados financieros/ informes/resoluciones/expedientes/Certificados/Reteciones/Derechos de petición	39	5,60%
Atención y Servicio a la Ciudadanía	29	4,16%
Solicitud / actualización / cancelación registro único de enajenador	10	1,43%
Otros asuntos	21	3,01%
Queja - reclamo - inconformidad	9	1,29%
Solicitud de inmobiliarias	8	1,15%
Solicitud revisión y/o visita técnica	8	1,15%
Otros no competencia	7	1,00%
Matricula de Arrendadores	6	0,86%
Remite información /Notificaciones/Actualizaciones	6	0,86%
Entre entidades / autoridades	6	0,86%
Documento informativo	4	0,57%
Solicitud información proyectos, legalidad de Constructoras-inmobiliarias	3	0,43%
Audiencias de mediación	2	0,29%
Levantamiento de anotación embargo	2	0,29%
Levantamiento de Medidas Cautelares	2	0,29%
Matricula de arrendador	2	0,29%
solicitud de constructoras	2	0,29%
Entrega estados financieros Constructoras / Inmobiliarias	1	0,14%
Permiso de ventas	1	0,14%
Polígonos de monitoreo	1	0,14%
Total general	697	100,00%

Fuente: Insumo elaborado y base de datos consolidada de PQRS

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



5. TIEMPOS DE RESPUESTA

El seguimiento a la aplicación del 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.

Para el presente período se obtuvo un registro de 1077 peticiones finalizadas que no conservaron un buen manejo dentro de los tiempos establecidos por la norma, lo cual equivale a un 41,01% del total de las solicitudes ingresadas durante el último trimestre del 2018. El tiempo promedio de respuesta fue de 16 días para brindar una solución a los requerimientos.

Tabla N°.6 PQRS finalizadas y resueltas por fuera de términos

Tipo petición	Total	Porcentaje
NO	1074	40,95%
Derecho de petición de interés general	9	0,34%
Derecho de petición de interés particular	1032	39,34%
Petición entre entidades	10	0,38%
Queja / inconformidad	1	0,04%
Reclamo	1	0,04%
Solicitud de información	21	0,80%
SI	1549	59,05%
Derecho de petición de interés general	12	0,46%
Derecho de petición de interés particular	1516	57,80%
Petición entre entidades	10	0,38%
Solicitud de información	11	0,42%
Total general	2623	100,00%

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

Por otro lado, se obtuvo un total de 8 solicitudes en estado vencido, es decir, que no presentan una respuesta oportuna o no se ha cerrado el proceso en el Sistema de correspondencia interno. El registro total de peticiones vencidas a la fecha equivale a un 0,25% del total de PQRS ingresadas durante el último trimestre de 2018.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

El asunto de petición con mayor número de solicitudes vencidas fue la “*Solicitud o información subsidio de vivienda*”, seguido de las solicitudes de modificación para el núcleo familiar, asociadas a la Subsecretaría de Gestión Financiera.

Tabla N.º.7 PQRS en estado vencido

Asunto	Total
Solicitud o información subsidio de vivienda	4
Movilización de recursos	1
Otros no competencia	1
Petición entre autoridades	1
Solicitud de información planes / programas / proyectos	1
Total general	8

Fuente: Insumo elaborado y base de datos consolidada de PQRS

Durante el seguimiento efectuado desde el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, se observó un total de 446 (14,10%) peticiones que no cuentan con un radicado asociado a la finalización del proceso. Las observaciones relacionadas al cierre del proceso deben justificar el motivo por el cual no se asocia un oficio de salida, no obstante, se han encontrado comentarios que no permiten conocer el estado final de la solicitud.

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 de respuesta según el tipo de petición, se observa la necesidad de aplicar acciones de mejora desde cada dependencia encargada de dar trámite y gestión a las peticiones, con el propósito de dar cumplimiento al principio de oportunidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

2. La asociación de los oficios de salida en el Sistema de Automatización de Procesos y Documentos – FOREST, es fundamental para generar un seguimiento a la emisión de respuestas, es por ello que se hace un llamado a las distintas dependencias para que el cierre de solicitudes se realice toda vez que se cuente con un radicado de salida o en su defecto una vez se establezca una clara descripción de la forma como se genera la respuesta que permita, asimismo, entablar un seguimiento.
3. Se reitera la importancia de hacer un uso efectivo del Bogotá te escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, dado que se constituye como el sistema de información de carácter oficial diseñado para gestionar los requerimientos interpuestos por la ciudadanía a nivel Distrital.

