

# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD)



Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID  
Segundo semestre de 2019



**Tabla 1: PQRSD por Tipología**

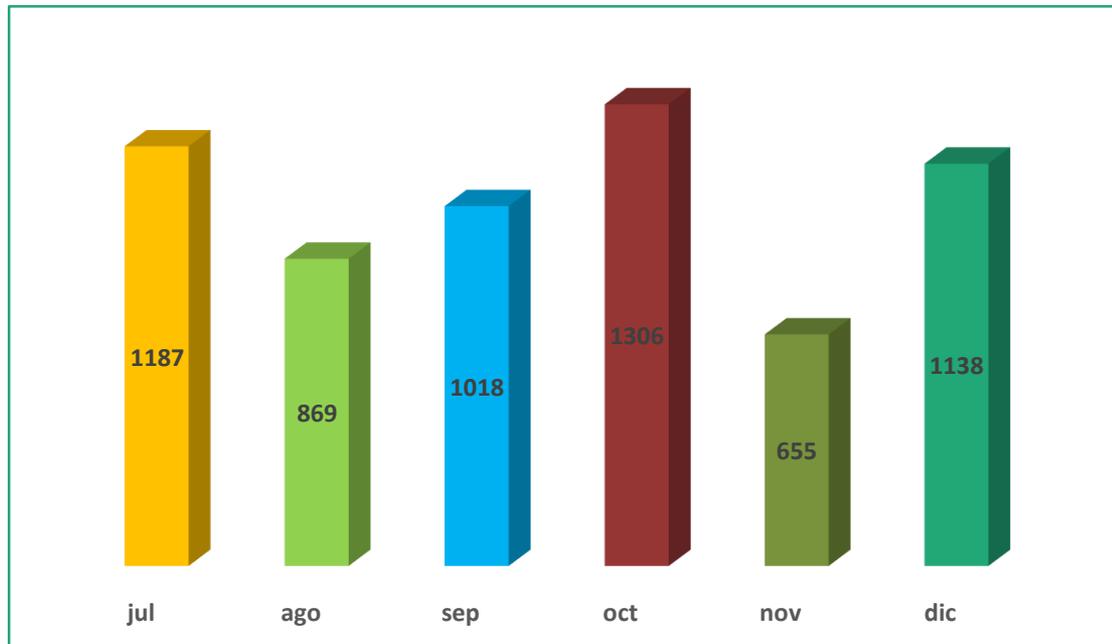
<b>Tipo de petición</b>	<b>Total</b>
<i>Derecho de petición de interés particular</i>	5536
<i>Solicitud de Información</i>	260
<i>Entre entidades / autoridades</i>	186
<i>Consulta</i>	79
<i>Queja</i>	43
<i>Reclamo</i>	33
<i>Derecho de petición de interés general</i>	29
<i>Sugerencia</i>	4
<i>Felicitación</i>	3
<b>Total</b>	<b>6.173</b>

Fuente: Registro PQRSD servicio al ciudadano

La clasificación por tipologías de las peticiones recibidas, evidencia los **Derechos de petición de interés particular** como la tipología más reiterada con un total de **5.536** peticiones que corresponden al **89,7%** de los requerimientos, posteriormente se encuentra la solicitud de información con 260 peticiones que corresponden al 4,2%, seguidamente los requerimientos entre entidades o autoridades con 186 peticiones que corresponden al 3%, y finalmente las demás tipologías que tienen una representación porcentual de 3,1% de los requerimientos recibidos en la Entidad.



## Gráfico 2: PQRSD recibidas por mes

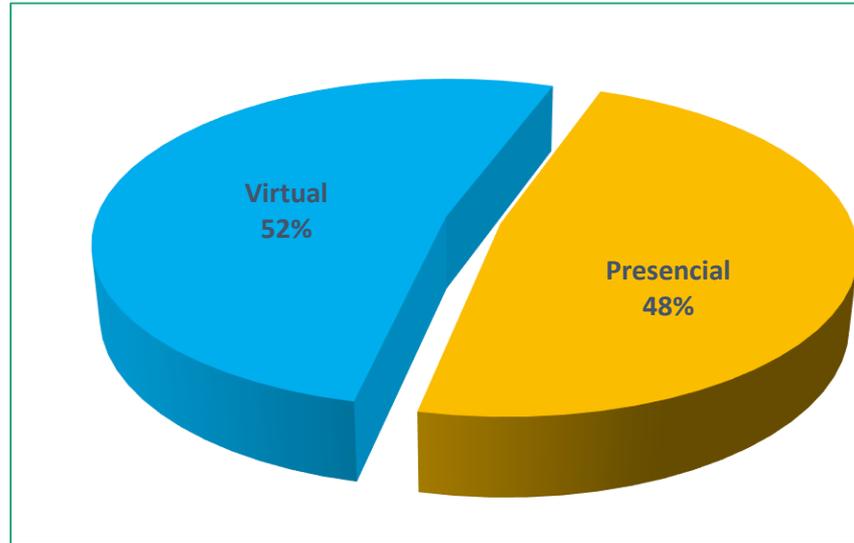


Fuente: Sistema de Automatización de procesos y documentos Forest

La Secretaría Distrital del Hábitat recibió durante el 01 julio y el 31 de diciembre de 2019 un total de **6.173** peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones, interpuestas por personas naturales y jurídicas a través de los diferentes canales de atención habilitados por la Entidad.



### Gráfico 3: PQRSD recibidas por Canal de Atención

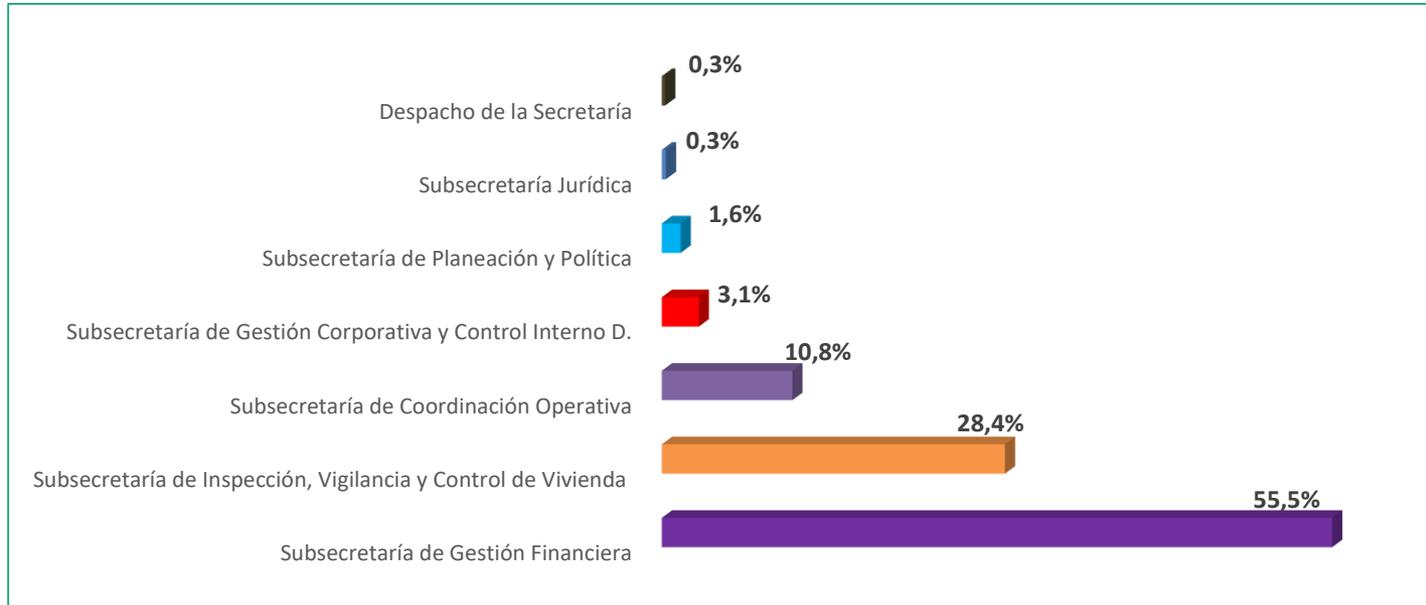


Fuente: Registro PQRSD servicio al ciudadano

Durante el segundo semestre del 2019, el **canal virtual** (*correo electrónico: [servicioalciudadano@](mailto:servicioalciudadano@defensordelciudadano.gov.co) [defensordelciudadano@](mailto:defensordelciudadano@defensordelciudadano.gov.co) y plataforma Bogotá te Escucha*), fue el más utilizado por la ciudadanía y las entidades para interponer peticiones en la Entidad, registrando un total de **3.218**, es decir un **(52%)** de requerimientos y un total de 2.955 peticiones en el canal presencial (*ventanilla de radicación*) que corresponde al 48%.



## Gráfico 4: PQRSD recibidas por Subsecretaría



Fuente: Sistema de Automatización de procesos y documentos Forest

De acuerdo con los reportes del sistema FOREST, durante el segundo semestre del 2019, la **Subsecretaría de Gestión Financiera** es el proceso con mayor número de PQRS con un total de 3.429 requerimientos, que corresponden al **55,5%**, seguida la **Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda** con un total de 1.754, es decir el **34,12%** de las peticiones que ingresan a la entidad, lo cual está relacionado con los asuntos misionales de la esta Secretaría.



## Tabla 2: Asuntos más reiterados

<b>Asuntos</b>	<b>Total</b>
<i>Solicitud de información subsidios de vivienda</i>	2450
<i>Solicitud de movilización de recursos</i>	523
<i>Inconsistencias, quejas o consultas sobre constructoras</i>	420
<i>Inconsistencias, quejas o consultas sobre inmobiliarias</i>	414
<i>Control y vigilancia de licencias de construcción</i>	276
<i>Solicitud de información copias estados financieros</i>	241
<i>Solicitud de modificación del núcleo familiar</i>	207
<i>Participación y relaciones con la comunidad</i>	173
<i>Mejoramiento de vivienda</i>	118
<i>Polígonos de monitoreo</i>	103
<i>Inconsistencias, información, quejas y consultas sobre propiedad horizontal</i>	90
<i>Otros</i>	1158
<b>Total</b>	<b>6173</b>

Fuente: Registro PQRSD servicio al ciudadano

Durante el periodo analizado, se puede evidenciar que un total de **2.450** que corresponde al **39,7%** de los requerimientos registrados son temas relacionados con subsidios de vivienda, en segundo lugar, está la movilización de recursos con 523 peticiones, es decir 8,5%, seguido de las inconsistencias, quejas o consultas sobre constructoras e inmobiliarias.



### Tabla 3: Tiempo promedio de respuesta

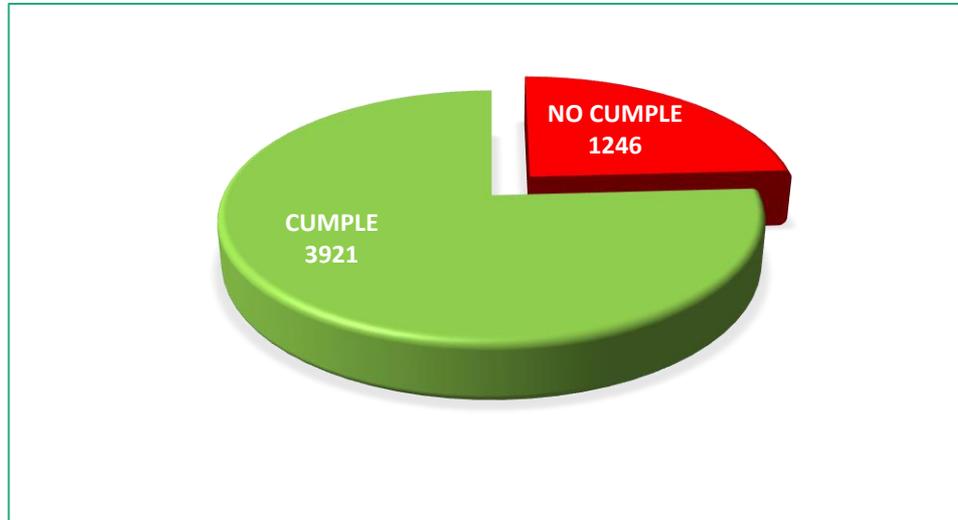
<i>Tipo de petición</i>	<i>Días legales para dar respuesta</i>	<i>Promedio de respuesta (días)</i>	
<i>Consulta</i>	30	10	●
<i>Derecho de petición de interés general</i>	15	10	●
<i>Derecho de petición de interés particular</i>	15	12	●
<i>Entre entidades / autoridades</i>	10	8	●
<i>Felicitación</i>	15	13	●
<i>Queja</i>	15	11	●
<i>Reclamo</i>	15	14	●
<i>Solicitud de Información</i>	10	11	●
<i>Sugerencia</i>	15	22	●

Fuente: Registro PQRSD servicio al ciudadano

En la tabla 3 se relacionan los días que la Entidad tiene para dar respuesta según el tipo de petición y los días en promedio que la Secretaría tarda en emitir respuesta, evidenciando que para la mayoría de peticiones se dio cumplimiento en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y en el procedimiento interno sobre trámite de PQRSD.



## Gráfico 5: Principio de oportunidad

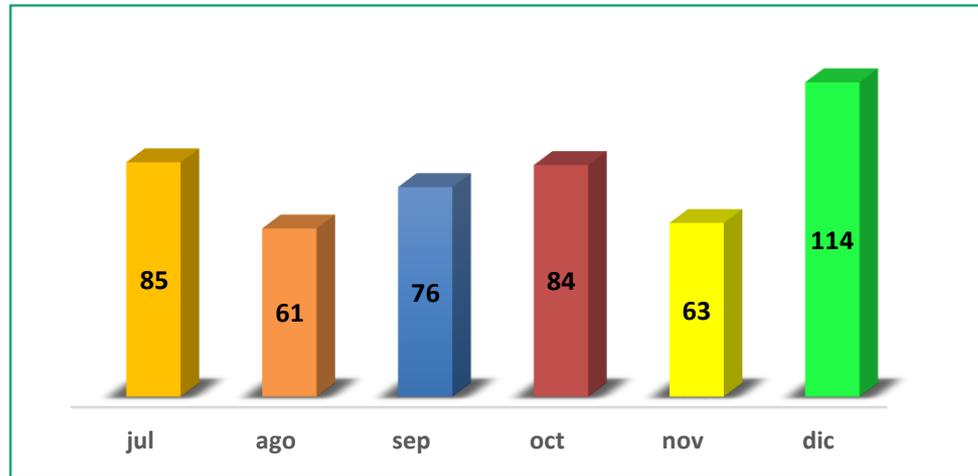


Fuente: Registro PQRSD servicio al ciudadano y FOREST

Dentro de la categoría principio de oportunidad que corresponde a las peticiones que son ingresadas en la Entidad y resueltas en los tiempos establecidos por la Ley, se encontró que **3.921** requerimientos, que corresponden al **63,5%** cumplen este principio, 1.246 peticiones, es decir el 20,2% fueron resueltas extemporáneamente y finalmente, 1.006, es decir el 16,3% fueron finalizadas sin documento adjunto, lo cual no permite evidenciar si cumple o no el principio de oportunidad.



## Gráfico 6: Peticiones trasladadas por no competencia

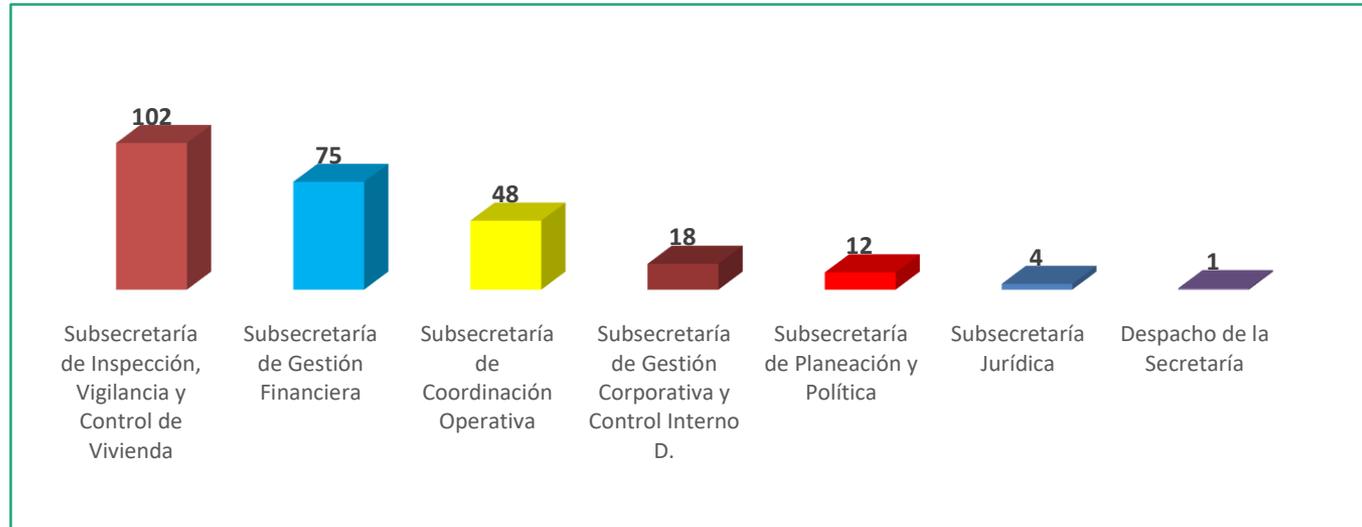


Fuente: Plataforma Bogotá te escucha

Durante el periodo analizado, se realizaron **483** traslados a entidades del orden Nacional y Distrital, recibidas en esta Entidad a través de los canales de atención habilitados para la atención al ciudadano.



## Gráfico 7: Solicitudes de acceso a la información



Fuente: Registro PQRSD servicio al ciudadano y FOREST

Durante el segundo semestre del año 2019, se registraron **260** solicitudes de información, a las cuales según el Sistema de Automatización de procesos y documentos Forest se les dio respuesta.

# Recomendaciones



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

- Se recomienda mayor rigurosidad en la aplicación del procedimiento “**PG06-PR01 Trámite de PQRSD**” con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos de operación y hacer uso efectivo de los sistemas de información.
- Se recomienda que cada Subsecretaría establezca acciones de mejora según la información presentada para que las respuestas emitidas se brinden dentro de los términos legales según el tipo de solicitud.
- Se recomienda que las respuestas a las peticiones se proyecten en lenguaje claro y se apliquen los criterios de **oportunidad, claridad, calidez y coherencia**.
- Se reitera que para el cierre de PQRSD en los sistemas de información FOREST y Bogotá te Escucha, se debe asociar la respuesta o justificar el cierre del requerimiento.

# Canales de Atención Servicio al Ciudadano

Canales de Atención	
<b>PRESENCIAL</b>	Puntos ubicados en la Red CADE
	Puntos ubicados en los Centros Locales de Atención a Víctimas
	Ventanilla de Correspondencia
<b>TELEFÓNICO</b>	PBX Institucional 3581600 ext 3008
	Línea 195 opción 6
	<a href="mailto:servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co">servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co</a>
<b>VIRTUAL</b>	<a href="mailto:defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co">defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co</a>
	Plataforma Bogotá te escucha