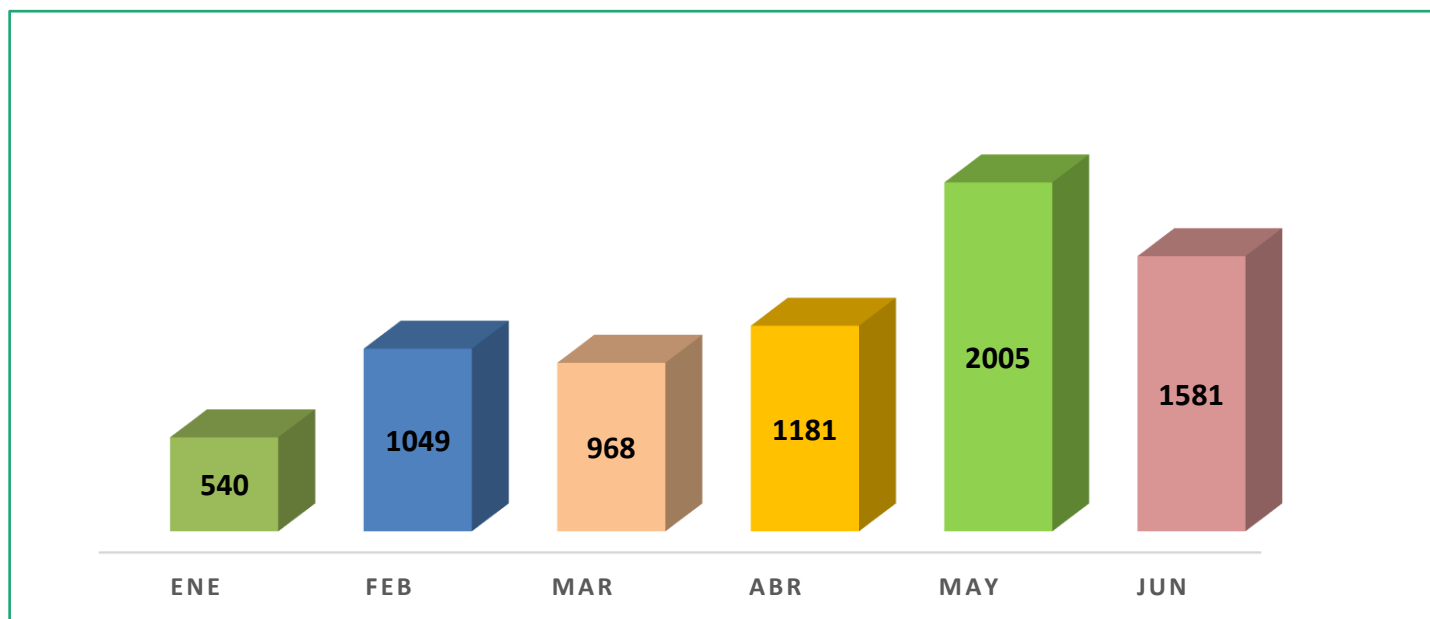


# Informe de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD



Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID  
Servicio al Ciudadano  
Primer semestre 2020

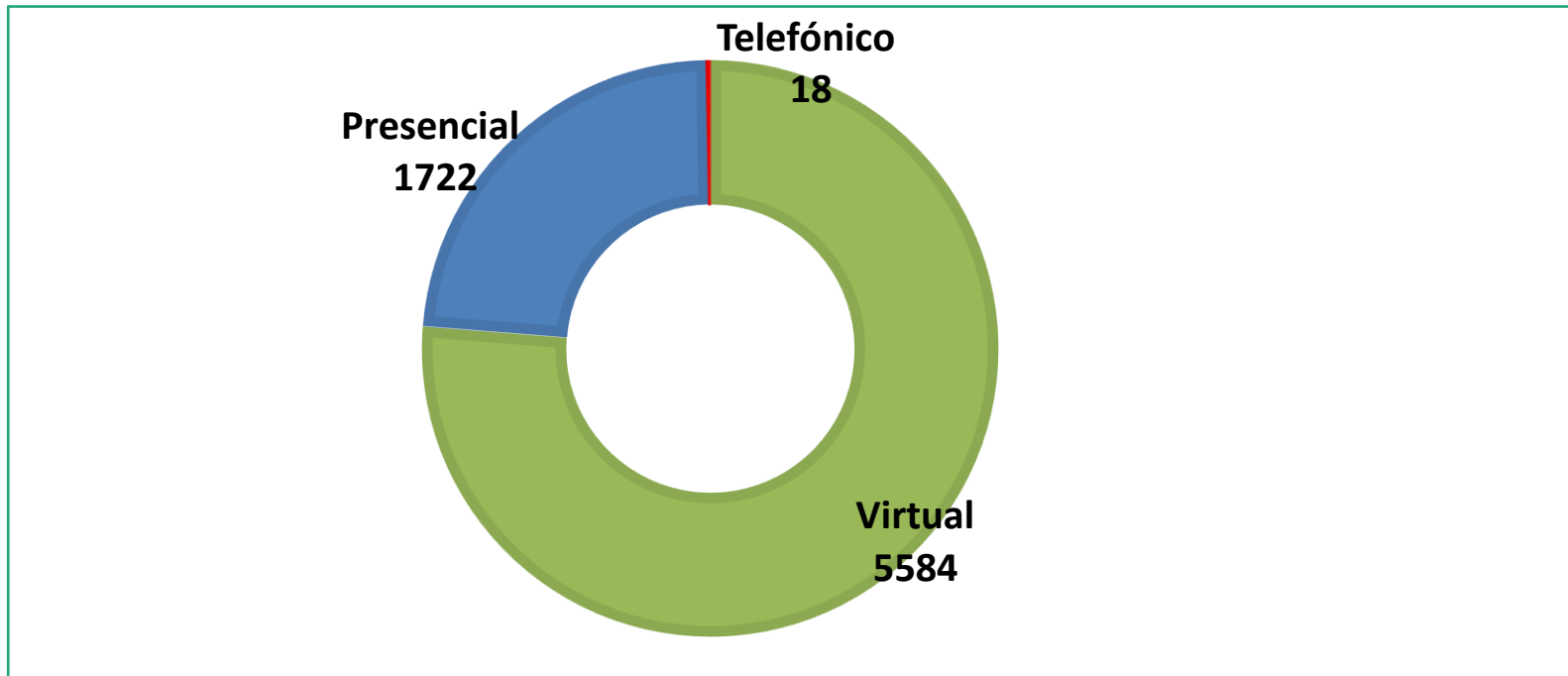
## Gráfico 1: PQRSD recibidas por mes



*Fuente: Consolidación de registro PQRSD -Proceso de Servicio al Ciudadano*

La Secretaría Distrital del Hábitat durante el primer semestre de 2020 recibió a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de **7.324** peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, interpuestas por personas naturales y jurídicas. Se presenta un aumento durante los últimos tres meses debido a la intervención de la Entidad en temas relacionados con la emergencia sanitaria.

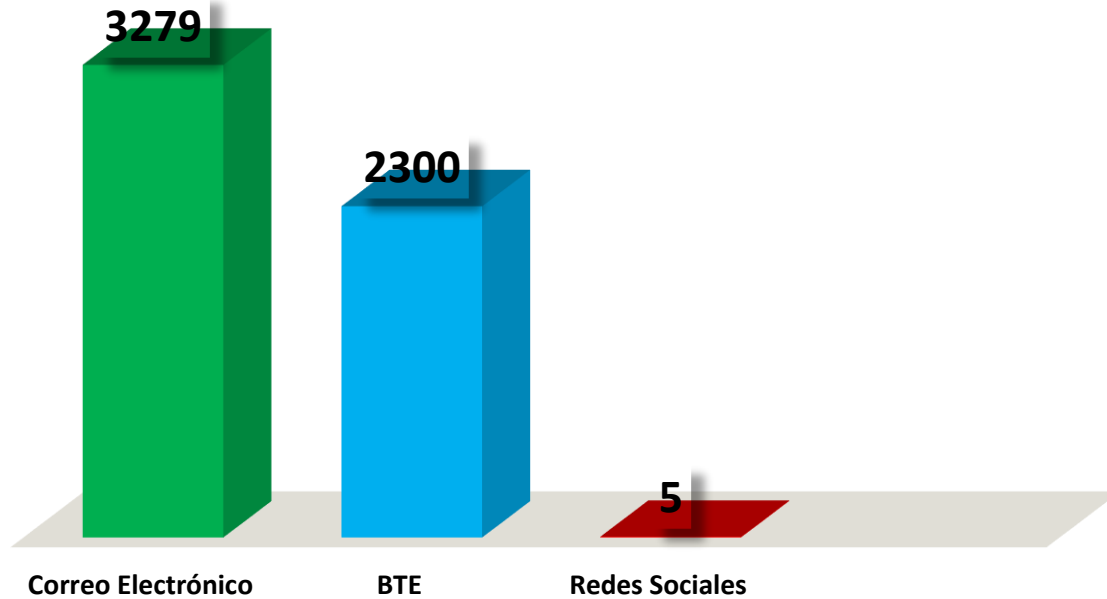
## Gráfico 2: PQRSD recibidas por canal de atención



Fuente: Consolidación de registro PQRSD -Proceso de Servicio al Ciudadano

Durante el periodo de reporte, el canal virtual fue el más utilizado por la ciudadanía y las entidades para interponer peticiones en la Entidad, registrando un total de **5.584**, es decir, un **76,2%** del total de solicitudes seguido del canal presencial que registró **1.722** peticiones recibidas, representando el **23,5%** de las solicitudes recibidas.

Gráfico 2.1: PQRSD recibidas por canal virtual



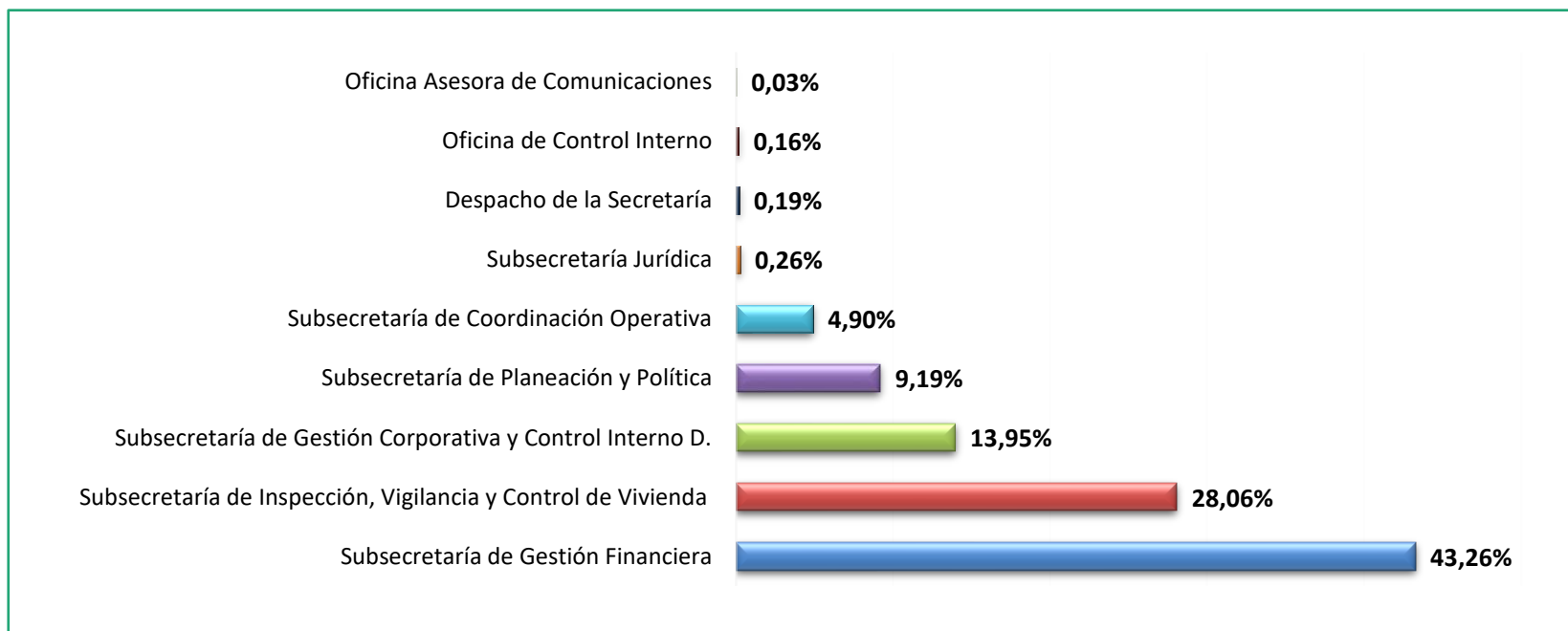
Como se mencionó durante el periodo de reporte el canal virtual fue el más utilizado para interponer peticiones en la Entidad, del total de 5874 PQRSD el **59%** ingresaron a través del **correo electrónico** [servicioalciudadano@habitatbogotá.gov.co](mailto:servicioalciudadano@habitatbogotá.gov.co) , el **41%** a través del **Sistema Distrital del PQRSD Bogotá Te Escucha** y solo el **0.08%** a través de **redes sociales**.

### Tabla 1: PQRSD por Tipología

Tipo de Petición	Cantidad
Derecho de petición de interés particular	6323
Derecho de petición de interés general	253
Consulta	232
Solicitud de Información o copias	261
Entre entidades / autoridades	101
Queja	62
Reclamo	51
Denuncia por posible acto de corrupción	24
Sugerencia	15
Felicitación	2
<b>Total</b>	<b>7324</b>

En la clasificación por tipología, la más reiterada es el *Derecho de petición de interés particular* con un total de **6.323** peticiones representando el **86,3%** del total recibidos; seguido del *Derecho de petición de interés general* con 253 peticiones que representan el **3,5%**, mientras las demás tipologías corresponden al **10,2%** del total de los requerimientos recibidos en la Entidad.

### Gráfico 3: PQRSD recibidas por cada Dependencia



Fuente: Consolidación de registro PQRSD -Proceso de Servicio al Ciudadano

De acuerdo con los reportes del sistema FOREST y del Sistema Distrital del PQRSD Bogotá te Escucha, la Subsecretaría de Gestión Financiera fue el proceso con mayor número de solicitudes con un total de **3.168** requerimientos, que representan el **43,26%** del total recibido; la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda, recibió **2.055**, es decir el **28,06%** de las peticiones que ingresaron a la Entidad.

## Tabla 2: Asuntos más reiterados

Asunto	Cantidad
Solicitud de información subsidios de vivienda	2108
Solicitud de subsidio de arriendo	723
Inconsistencias, quejas o consultas sobre inmobiliarias	719
Solicitud de información, programas y proyectos	512
Inconsistencias, quejas o consultas sobre constructoras	510
Ventanilla Única de la Construcción - VUC	494
Solicitud de carta de autorización de movilización de recursos	340
Atención y servicio a la ciudadanía	231
Estados Financieros	129
Mejoramiento de vivienda	110
Información Reactivación económica	71

*Fuente: Consolidación de registro PQRSD -Proceso de Servicio al Ciudadano*

Durante el periodo analizado, se puede evidenciar que los asuntos mas reiterados corresponden en primer lugar a temas relacionados con **subsidios de vivienda**, con un total de 2.108, es decir, el **29%** de los requerimientos registrados, seguido de las solicitudes de subsidio de arriendo con **723** peticiones, que equivale al **10%** del total recibido, ambos de la competencia de la Subsecretaría de Gestión Financiera.

**Tabla 3: Tiempo promedio de respuesta**

Tipo de petición	Días legales Ley 1755 de 2015	Días legales Decreto 491 de 2020	Días promedio de respuesta
Consulta	30	35	<b>23</b>
Denuncia por posible acto de corrupción	15	30	<b>23</b>
Derecho de petición de interés general	15	30	<b>24</b>
Derecho de petición de interés particular	15	30	<b>25</b>
Entre entidades / autoridades	10	-	<b>13</b>
Queja	15	30	<b>26</b>
Reclamo	15	30	<b>21</b>
Solicitud de Información o copias	10	20	<b>18</b>
Sugerencia	15	30	<b>19</b>

*Fuente: Consolidación de registro PQRSD -Proceso de Servicio al Ciudadano*

En la tabla 3 se presenta el comparativo entre los días que la Entidad debe dar respuesta según el tipo de petición y los días en promedio en que estas se emitieron, permitiendo identificar que en promedio una respuesta se emite en 24 días hábiles, y teniendo en cuenta la ampliación de términos establecidos en el Decreto 491 de 2020 se está cumpliendo con lo allí establecido.



**Tabla 4: Estado de las PQRSD en los sistemas de información**

Estado PQRSD	Cantidad
Finalizadas con radicado anexo	2916
Finalizados sin anexos	1948
Pendientes de respuesta en término	1349
Pendientes de respuesta vencidos	1111
<b>Total</b>	<b>7324</b>

*Fuente: Consolidación de registro PQRSD -Proceso de Servicio al Ciudadano*

De las peticiones recibidas durante el primer semestre del año se encontró que **2.916** peticiones, correspondiente al **40%** de los requerimientos se han cerrado correctamente en el sistema FOREST, es decir, cuentan con un radicado asociado; mientras **1.948** solicitudes que representan en **27%** se finalizaron sin radicado asociado lo que impide evidenciar la gestión.

Por otra parte, se encuentran sin respuesta **1.349** requerimientos, es decir el **18%** pendientes de respuesta y en término y, **1.111** peticiones vencidas correspondientes al **15%**

*\*El estado de las PQRSD en los sistemas de información se realizó el día 13/07/2020.*

## Tabla 5: Principio de oportunidad

PROCESO	CUMPLE	NO CUMPLE	N/A	TOTAL
Subsecretaría de Gestión Financiera	468	1110	233	1811
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control	1228	353	182	1763
Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID	585	51	82	718
Subsecretaría de Coordinación Operativa	262	31	37	359
Subsecretaría de Planeación y Política	158	33	15	206
Despacho de la Secretaría	6	0	6	12
Subsecretaría Jurídica	3	7	6	16
Oficina de Control Interno	4	0	2	12
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	0	1	2
<b>Total</b>	<b>2715</b>	<b>1585</b>	<b>564</b>	<b>4864</b>

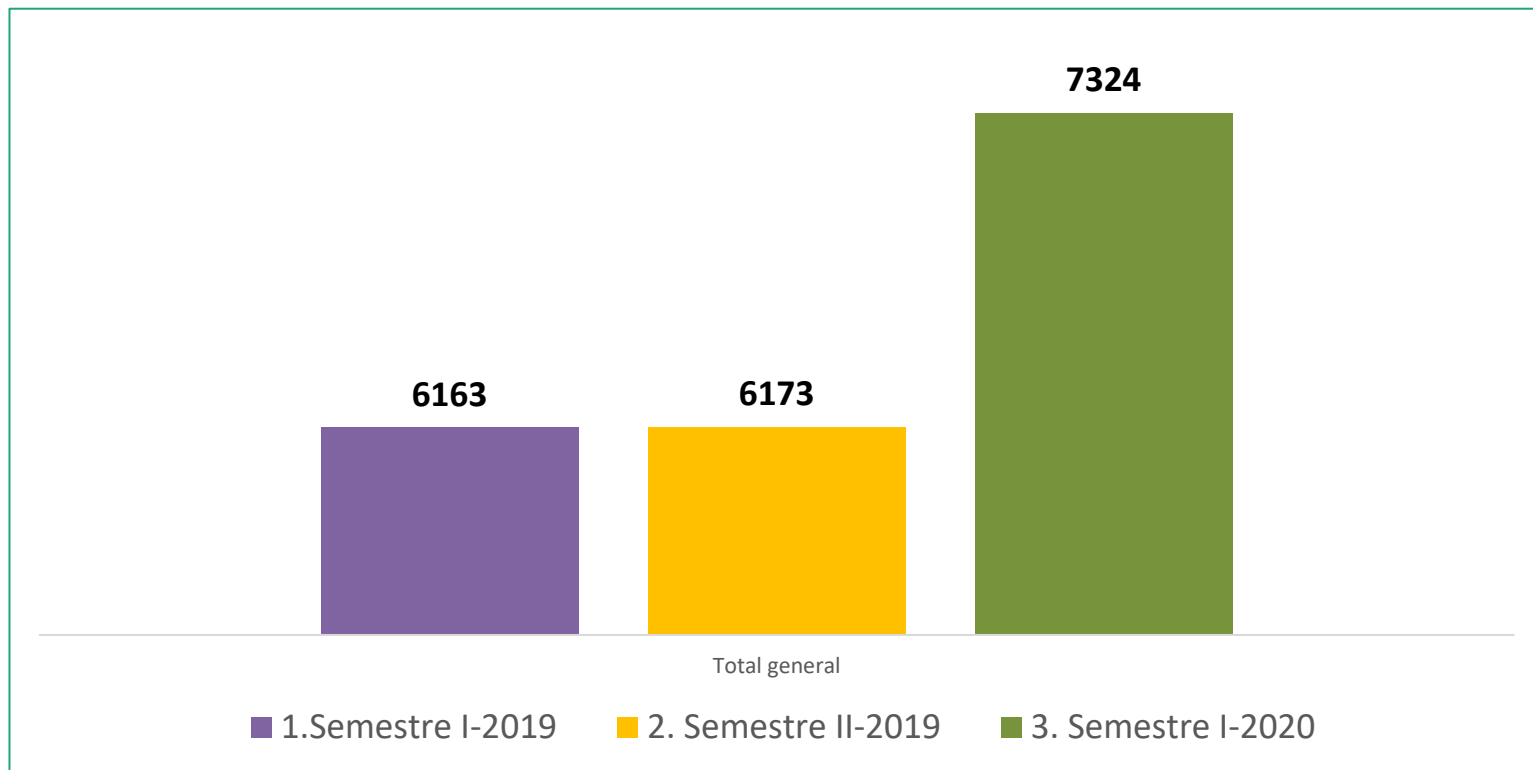
*Fuente: Consolidación de registro PQRSD -Proceso de Servicio al Ciudadano*

El principio de oportunidad corresponde a las peticiones que ingresan a la Entidad y son resueltas en los tiempos establecidos tanto por la Ley como por el procedimiento de PQRSD; al analizar este aspecto se encontró que **2.715** requerimientos que representan el **56%** cumplen este principio, mientras **1.585** peticiones, es decir el **33%** fueron resueltas extemporáneamente. El restante 11% no permiten evidenciar el término de su gestión dado que se finalizaron sin anexo.



*\*El total de peticiones revisadas para el análisis del principio de oportunidad corresponden a las finalizadas con anexo en el sistema de gestión documental FOREST*

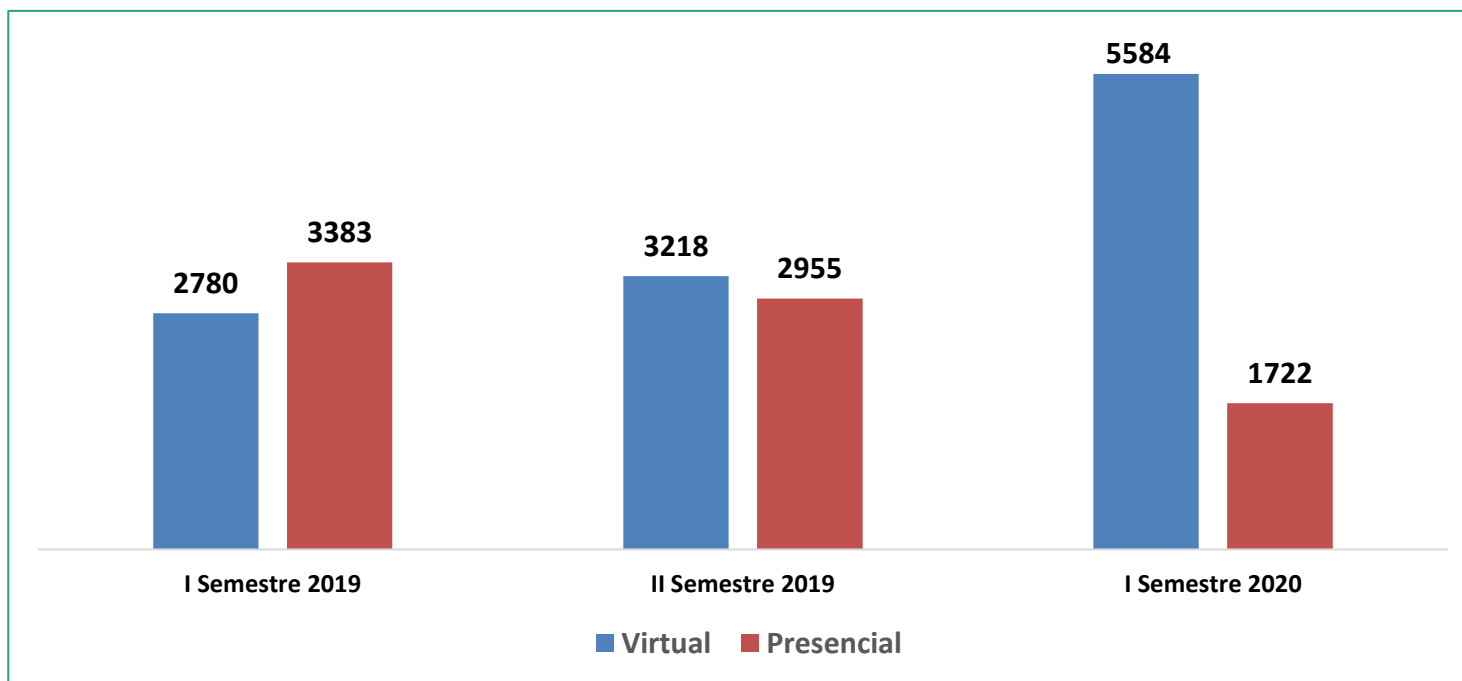
## Gráfico 5: Comparativo peticiones recibidas en semestres anteriores



Fuente: Consolidación de registro PQRSD -Proceso de Servicio al Ciudadano

Para este primer semestre del año 2020 hubo un crecimiento en comparación al último semestre del 2019, ya que por la contingencia del COVID-19 se han incrementado las PQRSD probablemente por solicitud de ayudas económicas sobre arriendo y ayudas alimentarias que han requerido los ciudadanos en este periodo.

## Gráfico 6: Comparativo peticiones recibidas semestres anteriores por canal



Fuente: Consolidación de registro PQRSD -Proceso de Servicio al Ciudadano

Debido a las disposiciones por la emergencia sanitaria, durante el primer semestre de 2020, los canales virtuales como el Bogotá te Escucha y correo electrónico aumentaron s la recepción de solicitudes en un **51% con respecto al primer semestre de 2019 y el 42% % comparado con el segundo semestre de 2019,** ocasionando así una disminución en la atención presencial en un **49%** entre el 2020 y el 2019, requiriendo así fortalecer los medios electrónicos.

## Tabla 6: Comparativo de Asuntos más reiterados semestre anterior

Asunto	Semestre I 2020	Semestre II 2019
Solicitud de información subsidios de vivienda	<b>2108</b>	2184
Solicitud de subsidio de arriendo	<b>723</b>	NA
Inconsistencias, quejas o consultas sobre inmobiliarias	<b>719</b>	394
Inconsistencias, quejas o consultas sobre constructoras	<b>510</b>	390
Solicitud de carta de autorización de movilización de recursos	<b>340</b>	513

Fuente: Consolidación de registro PQRSD -Proceso de Servicio al Ciudadano

Comparado con el semestre anterior, se puede evidenciar una constante sobre los asuntos más reiterados, manteniéndose la información de **subsidios de vivienda** como el asunto más requerido; también se evidencia como en este periodo con respecto al anterior se **incrementaron** las solicitudes sobre **inconsistencias o quejas sobre inmobiliarias** en un **56%** y sobre **constructoras** en un **34%**; y se evidencia una **reducción** de la **solicitud de movilización recursos** en un **44%**.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Gestionar la interoperabilidad de los sistemas de información FOREST y Bogotá te Escucha para facilitar la gestión y seguimiento a los requerimientos que recibe la Entidad.
- ✓ Es necesario que cada proceso establezca acciones de mejora para generar las respuestas en los términos de Ley y minimizar los tiempos de gestión, teniendo en cuenta la caracterización de usuarios de Entidad y los asuntos solicitados.
- ✓ Se sugiere a la Subsecretaría de Gestión Financiera, establecer un procedimiento para facilitar el acceso y el trámite a la carta de autorización de movilización de recursos por ser una solicitud reiterada por la ciudadanía.
- ✓ Se recomienda a la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda establecer un procedimiento virtual para la recepción de quejas contra inmobiliarias y constructoras, para así optimizar los tiempos entre la recepción y gestión de respuesta.
- ✓ Se reitera que para el cierre de peticiones tanto en el sistema FOREST como en el BTE, se debe asociar la respuesta o justificando el cierre del requerimiento.
- ✓ Se recomienda que las respuestas se emitan en lenguaje claro y se apliquen los criterios de **oportunidad, claridad, calidez y coherencia**.

## Canales de Atención al Ciudadano

PRESENCIAL	SuperCADE y CADE
	Centros Locales de Atención a Víctimas CLAV
	Ventanilla de Correspondencia piso 1 sede SDHT
TELEFÓNICO	PBX Institucional 3581600 ext 3008
	Línea 195 opción 6
VIRTUAL	Ventanilla Única de la Construcción VUC - SuperCADE Virtual
	Sistema Distrital de PQRSD Bogotá te Escucha
	Correos electrónicos: <a href="mailto:servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co">servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co</a> <a href="mailto:defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co">defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co</a>
	Redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat