

**Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID
Servicio al Ciudadano**



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DEL HÁBITAT

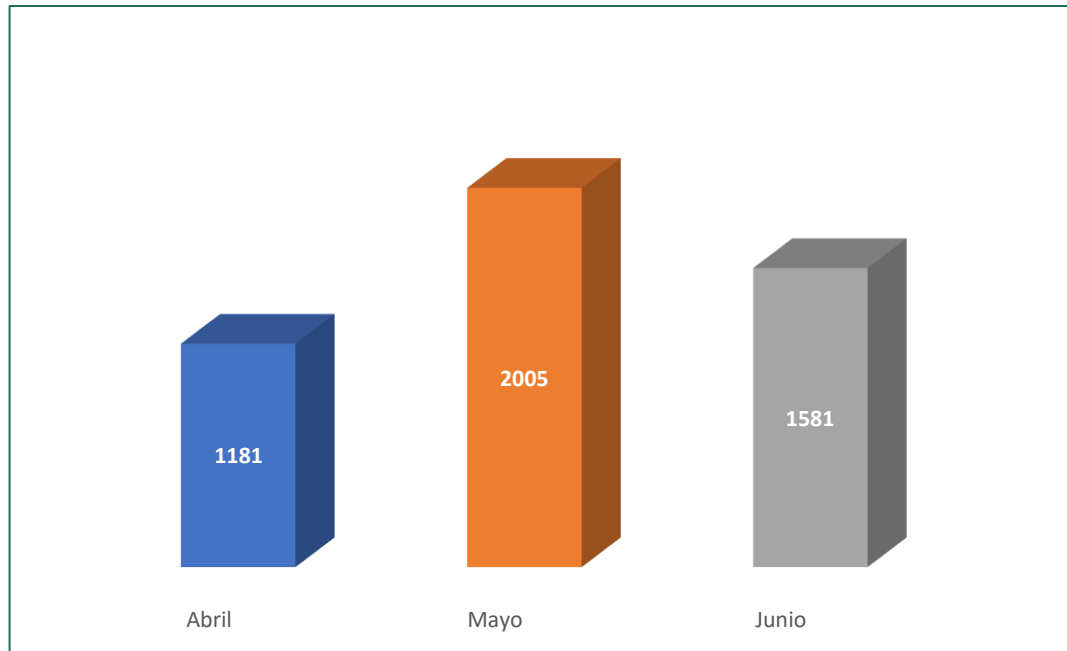


Informe de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) Secretaría Distrital del Hábitat



Servicio al Ciudadano
Segundo trimestre

Gráfico 1: PQRSD recibidas por mes



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 13/07/2020

La Secretaría Distrital del Hábitat recibió durante el 01 de abril al 30 de junio de 2020 recibió a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de 4767 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, interpuestas por personas naturales y jurídicas.

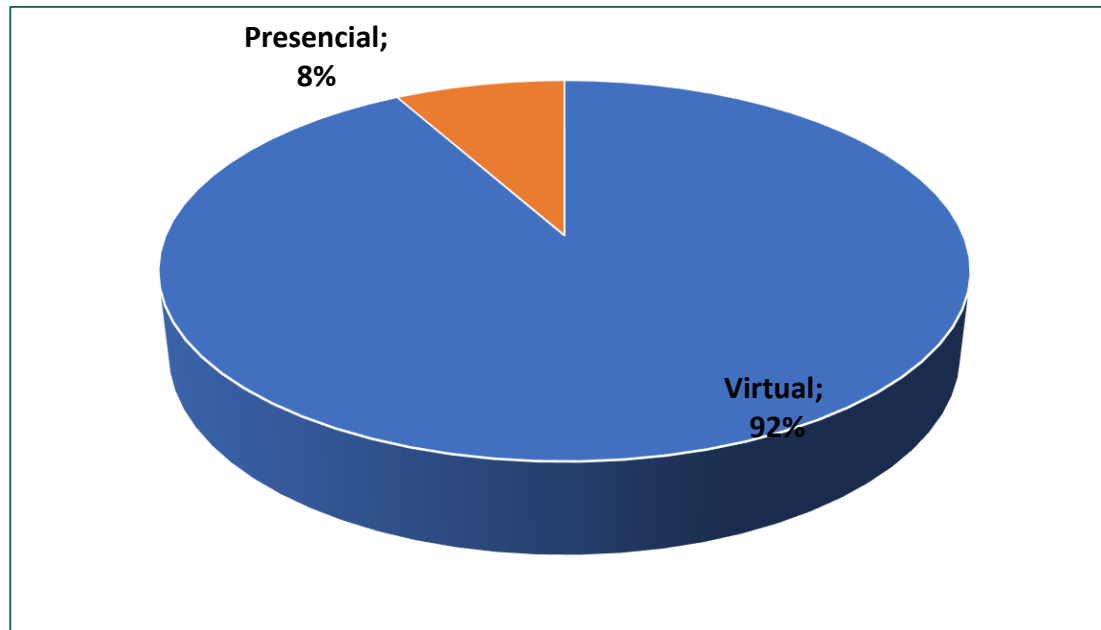
Tabla 1: PQRSD por Tipología

Tipo de petición	Total
Derecho de petición de interés particular	4117
Derecho de petición de interés general	180
Consulta	177
Solicitud de acceso a la información	159
Queja	55
Reclamo	36
Denuncia por posible acto de corrupción	18
Sugerencia	14
Solicitud de Información o copias	9
Felicitación	2
Total general	4767

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 13/07/2020

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 4.117 peticiones que corresponden al 86.3% de los requerimientos, posteriormente se encuentran los derechos de petición de interés general con 180 peticiones que corresponden al 3,7% y finalmente las demás tipologías que tienen una representación porcentual de 9,8% de los requerimientos recibidos en la Entidad.

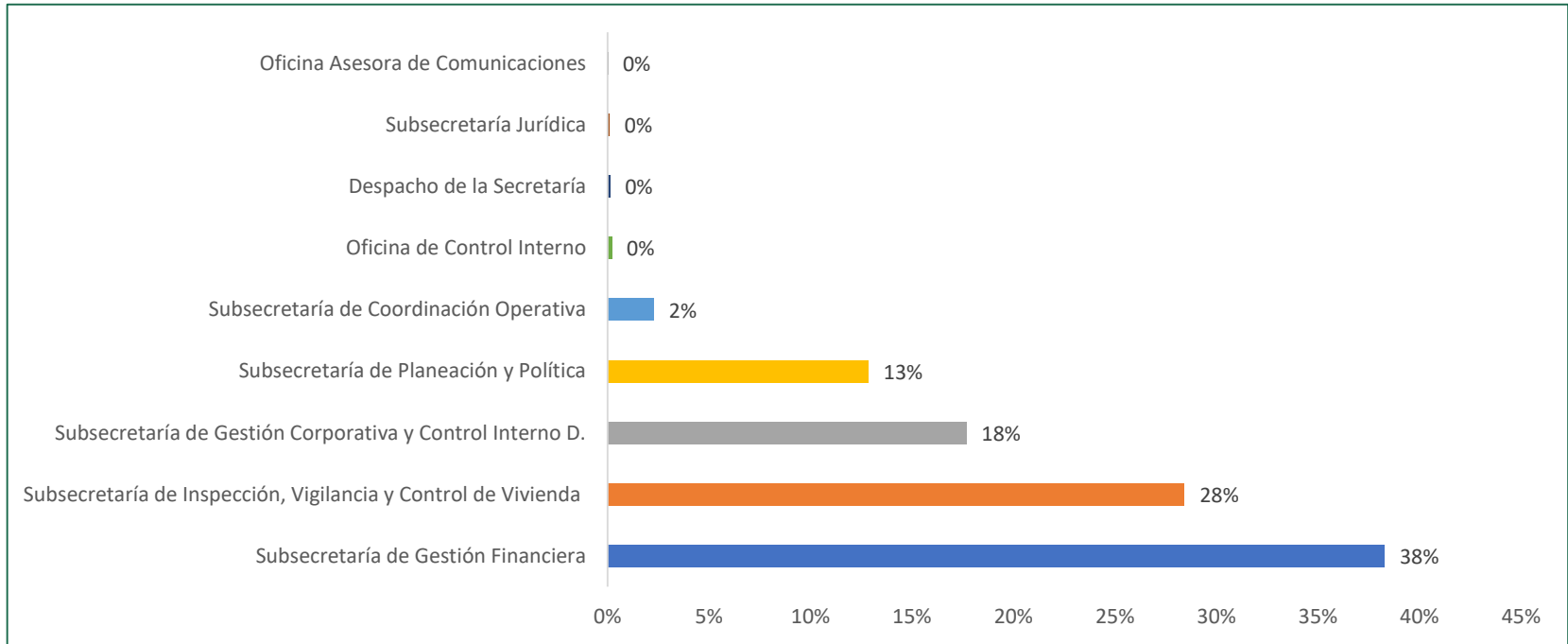
Gráfico 2: PQRSD recibidas por Canal de Atención



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 13/07/2020

Durante el periodo de reporte, el canal virtual (*Correo electrónico y sistema Bogotá te Escucha*) fue el más utilizado por la ciudadanía y las entidades para interponer peticiones en la Entidad, registrando un total de 4.381, es decir, un 92% del total de solicitudes seguido del canal presencial que registró 386 peticiones recibidas, representando el 8% de las solicitudes recibidas.

Gráfico 3: PQRSD recibidas por Subsecretaría



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 13/07/2020

De acuerdo con los reportes del sistema FOREST, la Subsecretaría de Gestión Financiera fue el proceso con mayor número de solicitudes con un total de 1.825 requerimientos, que representan el 38% del total recibido; la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda, recibió 1.355, es decir el 28% de las peticiones que ingresaron a la Entidad.

Tabla 2: Asuntos más reiterados

Asuntos	Total
Solicitud de información subsidios de vivienda	1262
Solicitud de subsidio de arriendo	614
Solicitud de información, programas y proyectos	492
VUC	391
Inconsistencias, quejas o consultas sobre inmobiliarias	362
Inconsistencias, quejas o consultas sobre constructoras	326
Atención y servicio a la ciudadanía	210
Estados Financieros	123
Información Reactivación económica	69
Solicitud de carta de autorización de movilización de recursos	68
Solicitudes, actualizaciones o notificaciones de constructoras.	36
Otros	814
Total general	4767

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 13/07/2020

Durante el periodo analizado, se puede evidenciar que los asuntos más reiterados corresponden en primer lugar a temas de subsidios de vivienda, con un total de 1.262, es decir, el 26,5% de los requerimientos registrados, seguido de las solicitudes relacionados con arriendo solidario con 614 peticiones, que equivale al 12,9% del total recibido, ambos de la competencia de la Subsecretaría de Gestión Financiera.

Tabla 3: Principio de oportunidad

Tipo de petición	CUMPLE	NO CUMPLE	N/A	Total general
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	888	71	121	1080
Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D.	490	36	31	557
Subsecretaría de Gestión Financiera	288	50	206	544
Subsecretaría de Planeación y Política	113	28	5	146
Subsecretaría de Coordinación Operativa	64	3	14	81
Despacho de la Secretaría	4			4
Oficina de Control Interno	4			4
Subsecretaría Jurídica	2		1	3
Oficina Asesora de Comunicaciones	1			1
Total	1854	188	378	2420

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 13/07/2020

Dentro de la categoría principio de oportunidad, que corresponden a las peticiones que son ingresadas en la Entidad y resueltas en los tiempos establecidos por la Ley y el trámite interno de PQRSD para dar respuesta, se encontró que 1854 requerimientos, que corresponden al 77% cumplen este principio, 188 peticiones, es decir el 8% fueron resueltas extemporáneamente y finalmente, 378 es decir el 16% fueron finalizadas sin documento adjunto ni fecha de cierre, lo cual no permite evidenciar si cumplió o no el principio de oportunidad.

Tabla 5: Estado de las PQRSD en el sistema de información

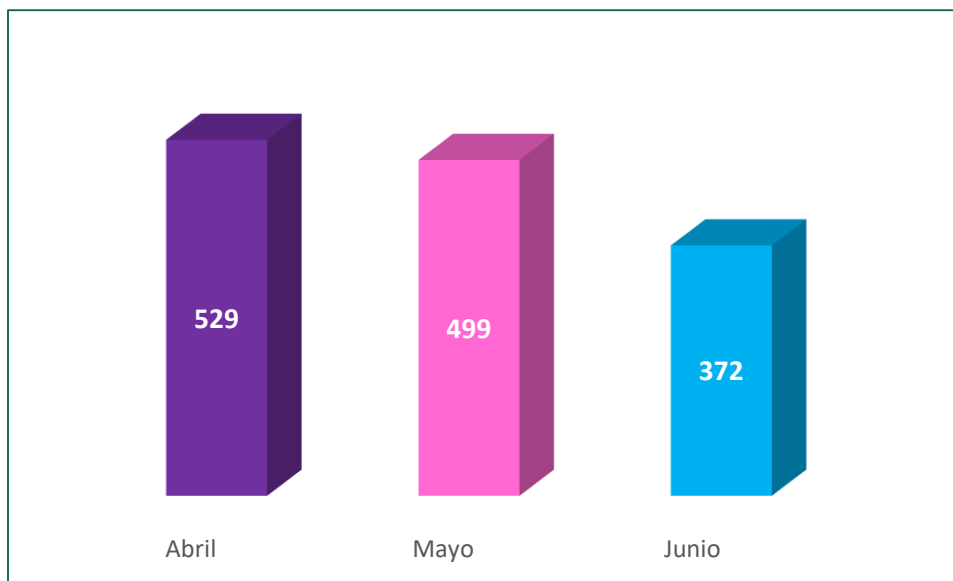
Estado PQRSD	Cantidad
Pendientes de respuesta vencidos	2140
Finalizado sin anexo	2077
Finalizado con radicado anexo	343
Pendientes de respuesta en término	207
Total general	4767

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 13/07/2020

De las peticiones recibidas durante el periodo analizado se encontró que 343 peticiones, correspondiente al 7% de los requerimientos se han cerrado correctamente en el sistema FOREST, es decir, cuentan con un radicado asociado; mientras 2077 solicitudes que representan en 44% se finalizaron sin radicado asociado lo que impide evidenciar la gestión.

Por otra parte, se encuentran sin respuesta 2.140 requerimientos, es decir el 45% se encuentran en estado vencido y 207 requerimientos es decir el 4 % se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos.

Gráfico 4: Peticiones trasladadas por no competencia



Fuente: Elaboración propia plataforma Bogotá te escucha

Durante el periodo analizado, se realizaron 1.400 traslados a entidades del orden Distrital, recibidas en esta Entidad a través de los canales de atención habilitados para la atención al ciudadano.

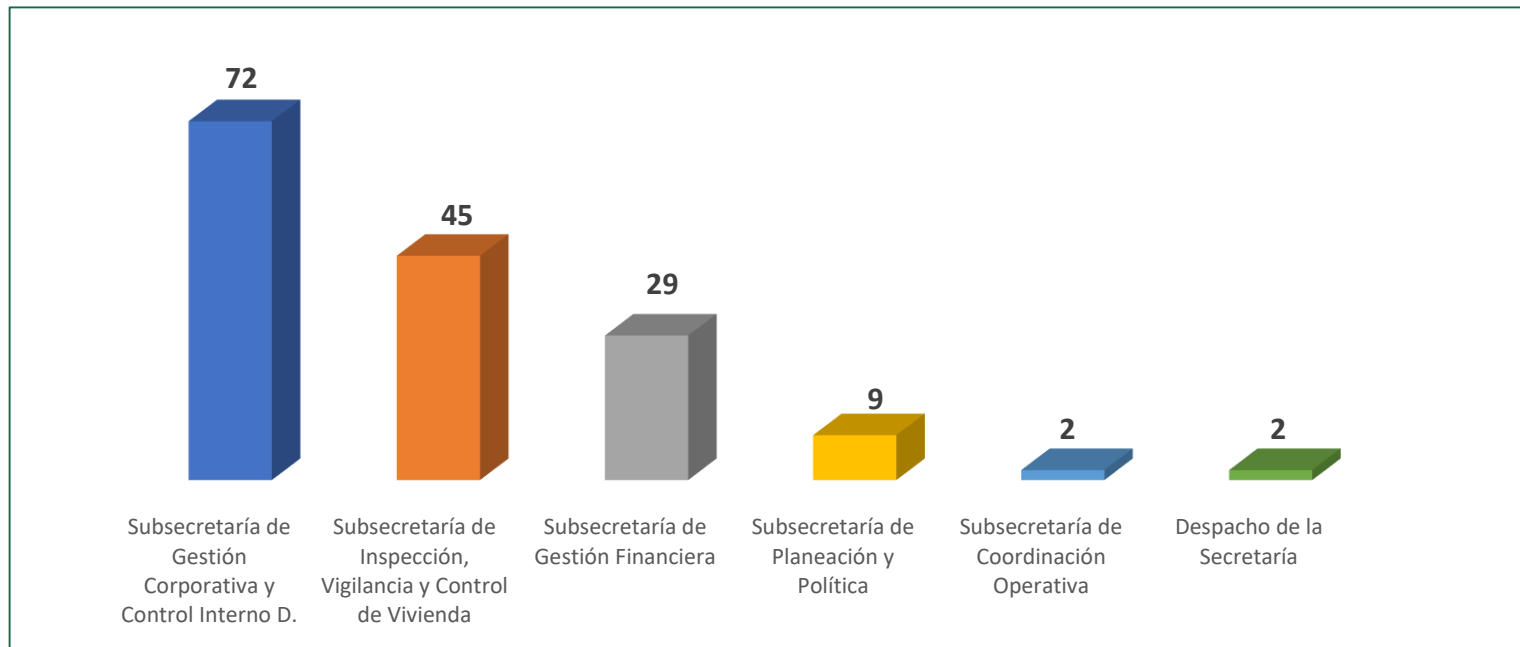
Tabla 4: Tiempo promedio de respuesta

Tipo de petición	Días legales	Promedio respuesta (días)
Consulta	35	16
Denuncia por posible acto de corrupción	30	22
Derechos de petición de interés particular	30	17
Derechos de petición de interés general	30	14
Queja	30	18
Reclamo	30	16
Felicitaciones	30	21
Sugerencia	30	16
Solicitud de Información	20	12
Solicitud de copias	20	15

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 13/07/2020

En la tabla 4 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 para en este periodo se cumplieron con los términos establecidos en la norma.

Gráfico 5: Solicitudes de acceso a la información



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 13/07/2020

Durante el periodo analizado, se registraron 159 solicitudes de información, de las cuales según el Sistema de Automatización de procesos y documentos Forest no se negó el acceso a la información a ningún requerimiento.

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 reitera a la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda la recomendación de 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	Red CADE
	Centros de Atención a Víctimas – CLAV's
	Ventanilla de Correspondencia piso 1 sede SDHT
TELEFÓNICO	PBX Institucional 3581600 ext 3008
	Línea 195 opción 6
VIRTUAL	Sistema Distrital de PQRSD Bogotá te Escucha
	Correos electrónicos: servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co
	Redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat