

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



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DEL HÁBITAT

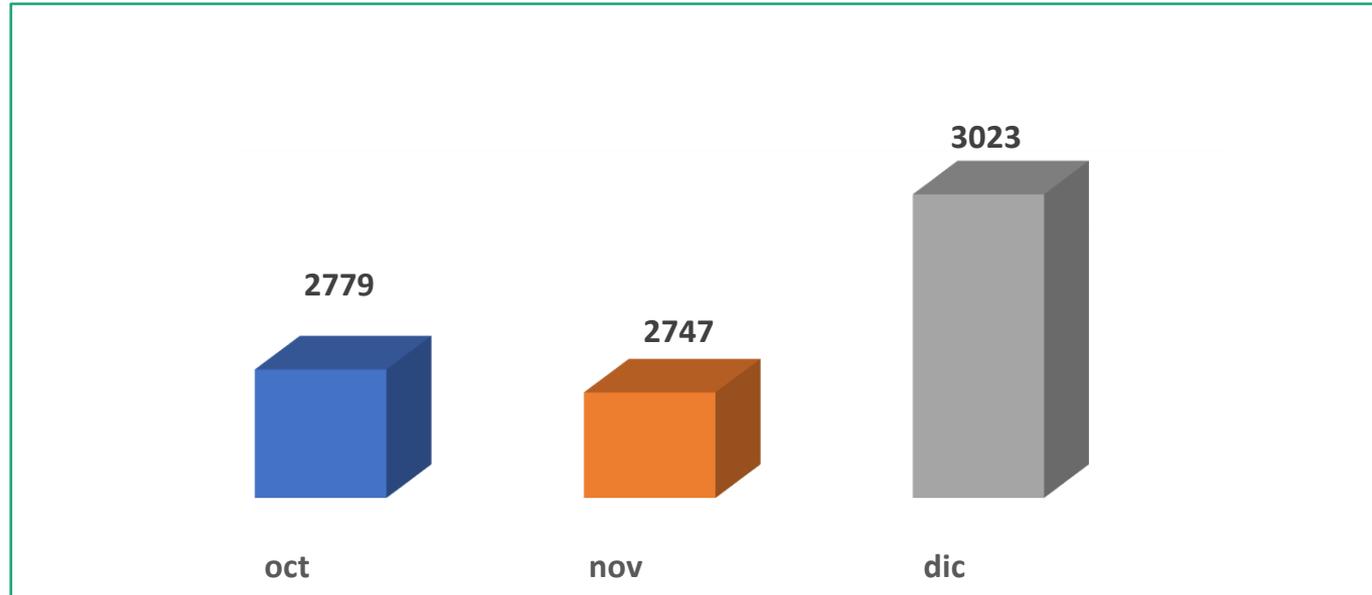


Informe de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) Secretaría Distrital del Hábitat



Servicio al Ciudadano
Cuarto trimestre 2020

Gráfico 1: PQRSD recibidas por mes



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 31/12/2020

La Secretaría Distrital del Hábitat recibió durante el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2020 se recibió a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de 8.549 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, interpuestas por personas naturales y jurídicas.

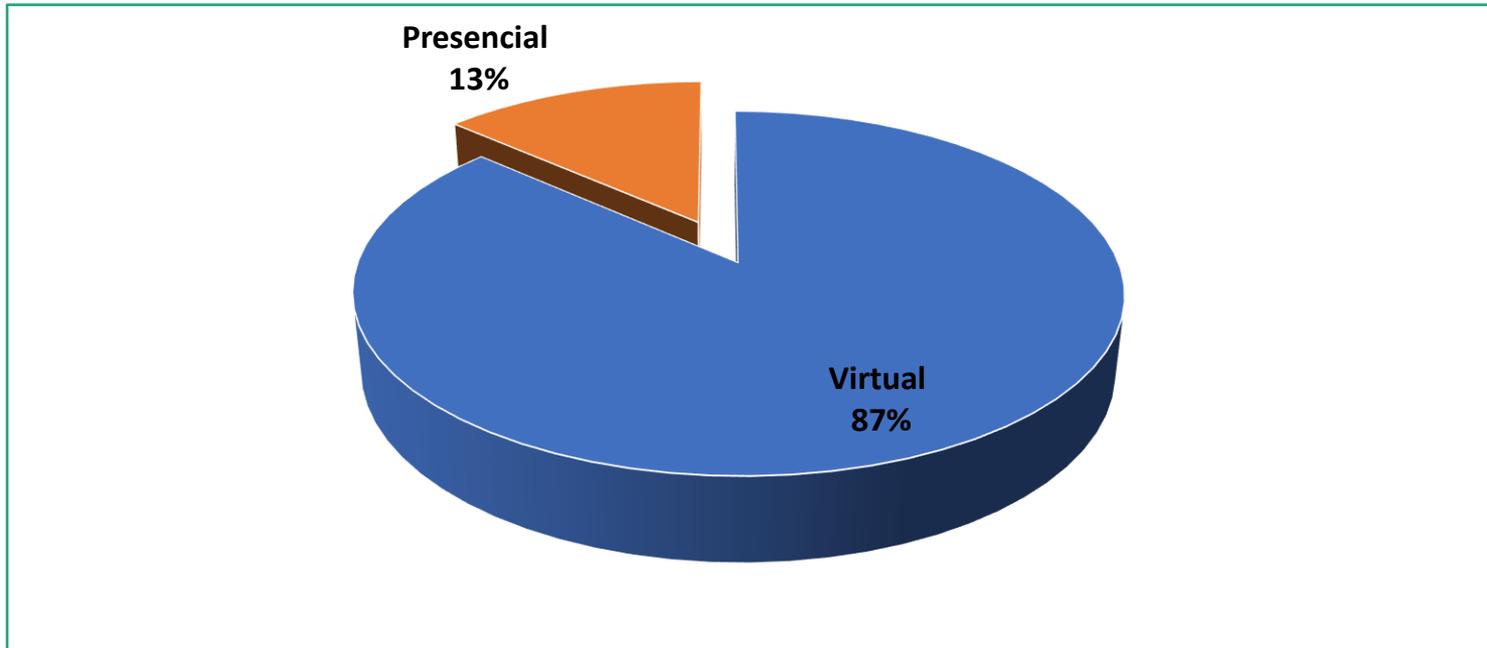
Tabla 1: PQRSD por Tipología

Tipo de petición	Total
Derecho de petición de interés particular	7228
Peticiones entre entidades	603
Solicitudes de Entes de Control	382
Derecho de petición de interés general	102
Solicitud de Información	75
Solicitud de copias	55
Reclamo	46
Consulta	35
Queja	9
Proposiciones del Concejo de Bogotá	8
Felicitaciones	4
Sugerencia	2
Total general	8549

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 31/12/2020

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 7.228 peticiones que corresponden al 85% de los requerimientos, posteriormente se encuentra peticiones entre entidades y entes de control con 603 peticiones que corresponden al 7% y finalmente las demás tipologías que tienen una representación porcentual de 8% de los requerimientos recibidos en la Entidad.

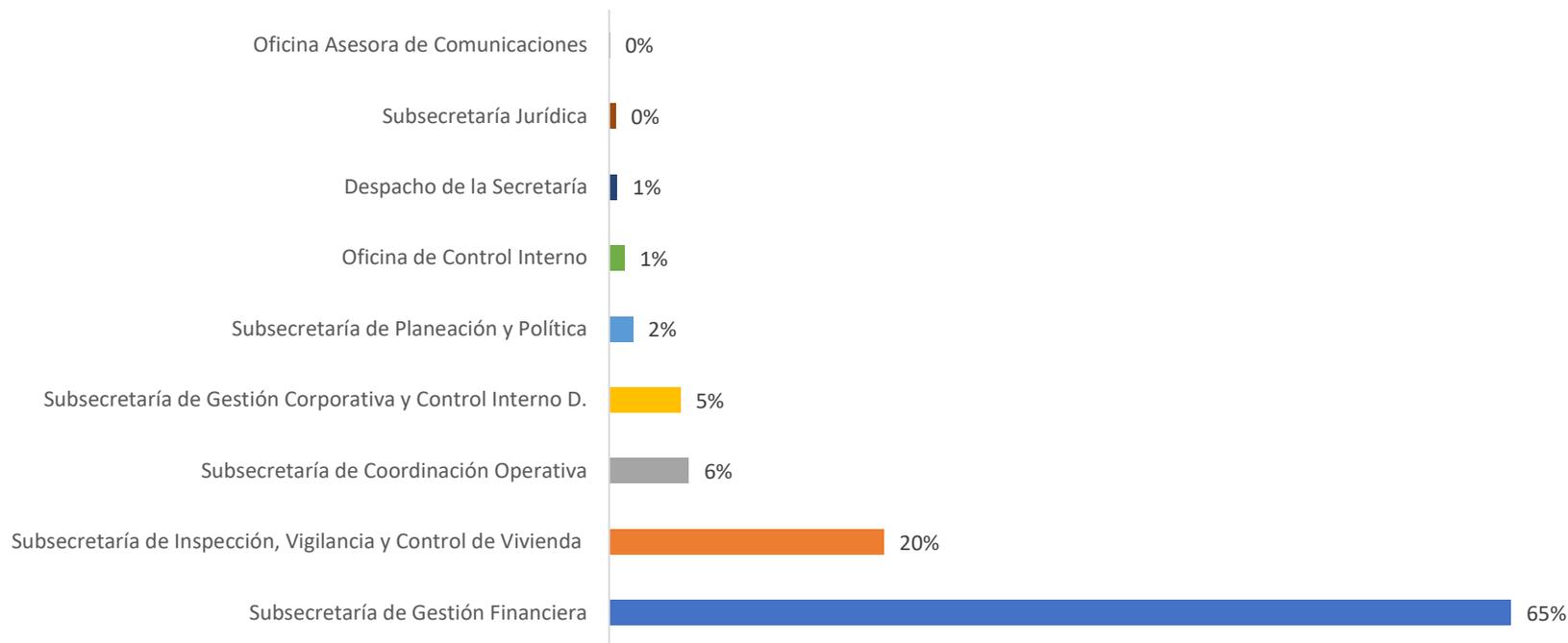
Gráfico 2: PQRSD recibidas por Canal de Atención



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 31/12/2020

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 7.404, es decir, un 87% del total de solicitudes seguido del canal presencial que registró 1.145 peticiones recibidas, representando el 13% de las solicitudes recibidas.

Gráfico 3: PQRSD recibidas por Subsecretaría



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 12/02/2021

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 5.584 requerimientos, que representan el 65% del total recibido; la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda, recibió 1.701 es decir, el 20% de las peticiones que ingresaron a la Entidad.

Tabla 2: Asuntos más reiterados

Asuntos	Total
SOLICITUD DE ARRIENDO SOLIDARIO	2489
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SUBSIDIOS DE VIVIENDA	2417
INCONSISTENCIAS, QUEJAS SOBRE INMOBILIARIAS	771
INCONSISTENCIAS, QUEJAS O CONSULTAS SOBRE CONSTRUCTORAS	285
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	258
SOLICITUD DE CARTA DE AUTORIZACIÓN DE MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	167
SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS	139
SOLICITUD DE MODIFICACION DEL NUCLEO FAMILIAR	75
PROCESO DE REASENTAMIENTO O REUBICACIÓN	65
SOLICITUDES, ACTUALIZACIONES O NOTIFICACIONES DE CONSTRUCTORAS.	61
SOLICITUD DE EXPEDIENTES/DOCUMENTOS	53
INFORMACIÓN / REVISIÓN / EJECUCIÓN/ PAGOS, CERTIFICACIÓN DE CONTRATOS O PROCESOS CONTRACTUALES	46
SOLICITUD VISITA TÉCNICA / INSPECCIÓN	40
OTROS	1683
Total general	8549

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 31/12/2020

Durante el periodo analizado, se puede evidenciar que los asuntos mas reiterados corresponden en primer lugar a temas relacionados con arriendo solidario, con un total de 2.489, es decir, el 29% de los requerimientos registrados, seguido de las solicitudes de subsidio de información de subsidios de vivienda con 2.417 peticiones, que equivale al 28% del total recibido, ambos de la competencia de la Subsecretaría de Gestión Financiera.

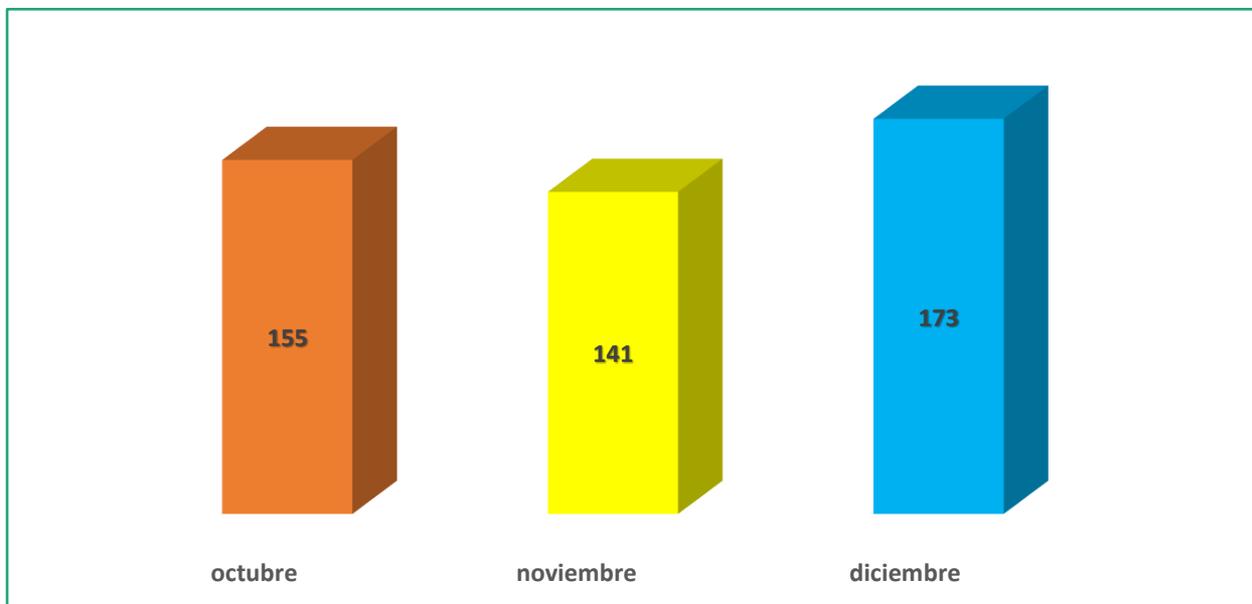
Tabla 3: Principio de oportunidad

Dependencia	CUMPLE	NO CUMPLE	N/A	PENDIENTE	Total general
Subsecretaría de Gestión Financiera	3013	1745	163	663	5584
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	807	665	177	52	1701
Subsecretaría de Coordinación Operativa	369	31	90	2	492
Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D.	9	18	397	16	440
Subsecretaría de Planeación y Política	69	6	71	-	146
Oficina de Control Interno	1	10	70	12	93
Despacho de la Secretaría		2	46	2	50
Subsecretaría Jurídica	4	-	35	1	40
Oficina Asesora de Comunicaciones	-	-	2	1	3
Total general	4272	2477	1051	749	8549

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 12/02/2021

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 4.272 requerimientos, que corresponden al 50% cumplen este principio, 2.477 peticiones, es decir el 29% fueron resueltas extemporáneamente y finalmente, 749, es decir el 9% se encuentran pendientes de respuesta o fueron finalizadas sin documento adjunto, lo cual no permite evidenciar si cumple o no el principio de oportunidad.

Gráfico 4: Peticiones trasladadas por no competencia



Fuente: Elaboración propia plataforma Bogotá te escucha

Durante el periodo analizado, a través del sistema Bogotá te Escucha se realizaron 469 traslados, requerimientos recibidos en esta Entidad a través de los canales de atención habilitados para la atención al ciudadano.

Tabla 4: Tiempo promedio de respuesta

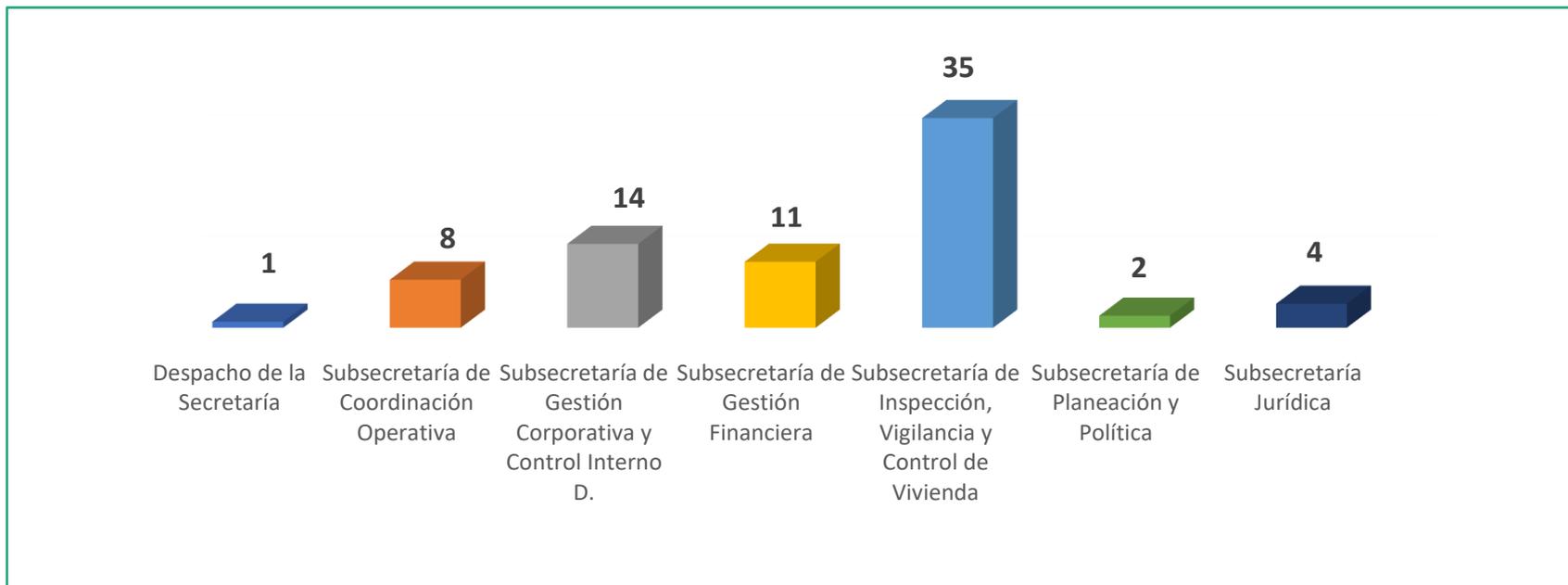
Las señaladas en color rojo son las que no cumplieron con el término legal establecido para dar respuesta.

Tipo de petición	Días legales	Promedio respuesta (días)
Consulta	35	13
Derechos de petición de interés particular	30	22
Derechos de petición de interés general	30	19
Queja	30	21
Reclamo	30	23
Peticiones entre entidades	10	15
Solicitudes de Entes de Control	10	9
Solicitud de Información	20	15
Solicitud de copias	20	15

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 12/02/2021

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 en algunos casos que no se están cumpliendo con los términos de Ley, especialmente las peticiones entre entidades, según lo definido en la Ley y normatividad relacionada.

Gráfico 5: Solicitudes de acceso a la información



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 31/12/2020

Durante el periodo analizado, se registraron 75 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.

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

Estado PQRSD	Cantidad
Finalizado con radicado anexo	6254
Pendientes de respuesta en término	749
Finalizado sin anexo	1051
Pendientes de respuesta vencidos	495
Total general	8549

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 12/02/2021

De las peticiones recibidas durante el periodo analizado se encontró que 6.254 peticiones, correspondiente al 73% de los requerimientos se han cerrado correctamente en el sistema FOREST, es decir, cuentan con un radicado asociado; mientras 1.051 solicitudes que representan en 12% se finalizaron sin radicado asociado lo que impide evidenciar la gestión.

Por otra parte, se encuentran sin respuesta 1.244 requerimientos, es decir el 15% se encuentran en estado vencido.

Recomendaciones

- ✓ Dar prioridad y gestionar las peticiones que se encuentran en estado vencido en los sistemas de información.
- ✓ 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 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.

Canales de Atención al Ciudadano

PRESENCIAL	Red CADE
	Centros de Encuentro (antes llamados 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