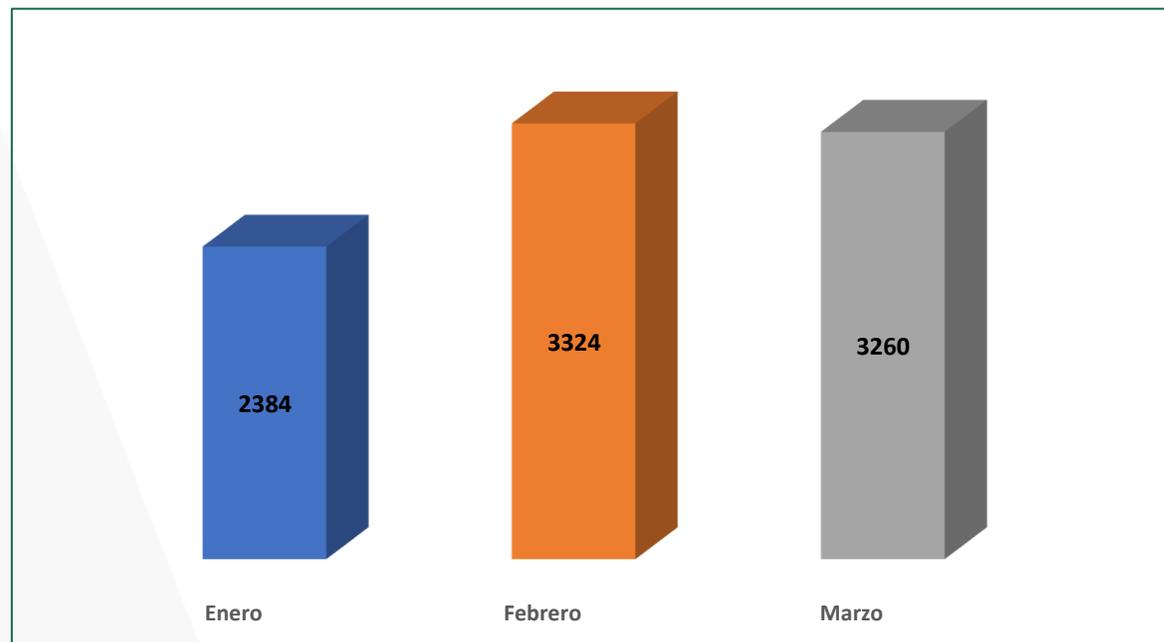


**Informe de la gestión de Peticiones,
Quejas, Reclamos, Solicitudes y
Denuncias (PQRSD)**
Servicio a la Ciudadanía
Primer Trimestre 2021



Gráfico 1: PQRSD recibidas por mes



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 12/04/2021

La Secretaría Distrital del Hábitat recibió entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2021 a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de 8.968 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones interpuestas por personas naturales y jurídicas.

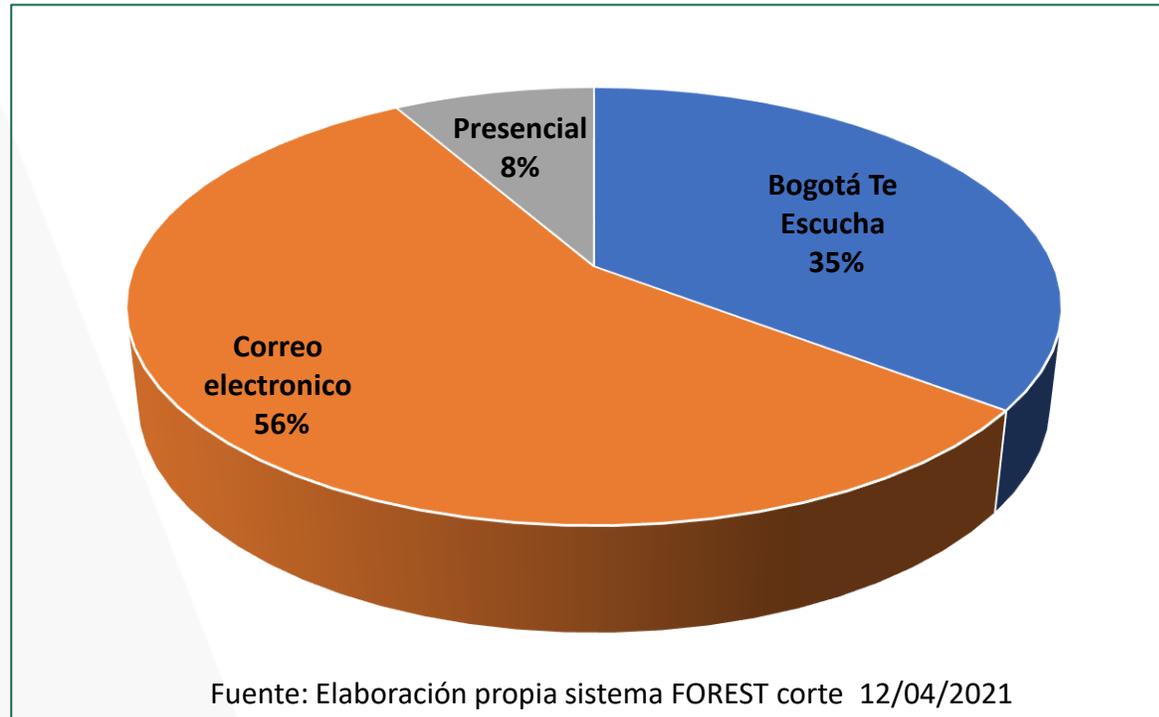
Tabla 1: PQRSD por Tipología

Tipo de petición	Total
Derechos de petición de interés particular	7577
Peticiones entre entidades	364
Solicitud de Entes de control	337
Solicitud de Información	303
Solicitud de Copias	107
Derechos de petición de interés general	101
Consulta	86
Reclamo	68
Queja	11
Proposiciones del Concejo de Bogotá	10
Solicitudes del Congreso	2
Felicitaciones	1
Denuncia por posibles actos de corrupción	1
Total general	8968

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 12/04/2021

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 7.577 peticiones que corresponden al 84% de los requerimientos, posteriormente se encuentran las peticiones entre entidades y entes de control con 701 peticiones que corresponden al 8% 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



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 8.224, es decir, un 92% del total de solicitudes seguido del canal presencial que registró 744 peticiones recibidas, representando el 8% de las solicitudes recibidas.

Gráfico 3: PQRSD recibidas por Subsecretaría



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 12/04/2021

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 5.977 requerimientos, que representan el 67% del total recibido; la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda, recibió 1.694, es decir el 19% de las peticiones que ingresaron a la Entidad.

Tabla 2: Asuntos más reiterados

Asuntos	Total
Solicitud de arriendo solidario	3190
Solicitud de información subsidios de vivienda	1880
Inconsistencias, quejas sobre inmobiliarias	554
Inconsistencias, quejas sobre constructoras	416
Mejoramiento de vivienda	315
Actualización de datos en PIVE programa vivienda	289
Solicitud carta de movilización de recursos	151
Legalización de barrios	77
Información / revisión / ejecución/ pagos, certificación de Contratos o procesos contractuales	61
Actualización de datos subsidio de vivienda	61
Solicitud autorización de enajenación de inmueble adquirido con subsidio de vivienda	49
Otros	1925
Total	8968

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 12/04/2021

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 3.190, es decir, el 36% de los requerimientos registrados, seguido de las solicitudes de información de subsidios de vivienda con 1.880 peticiones, que equivale al 21% del total recibido, ambos de la competencia de la Subsecretaría de Gestión Financiera.

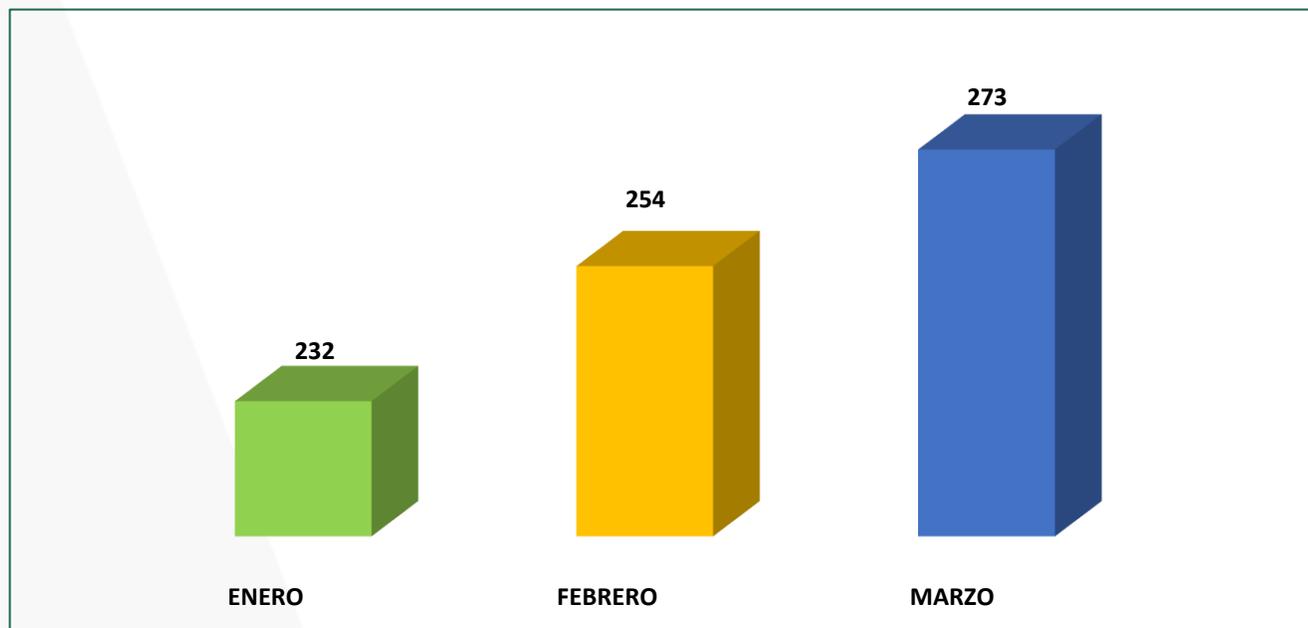
Tabla 3: Principio de oportunidad

Dependencia	CUMPLE	NO CUMPLE	N/A	Pendiente de respuesta	Total
Despacho de la Secretaría	-	3	88	1	92
Oficina Asesora de Comunicaciones	-	3		1	4
Oficina de Control Interno	1	128	27	5	161
Subsecretaría de Coordinación Operativa	416	32	124	65	637
Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D.	22	19	108	19	168
Subsecretaría de Gestión Financiera	1138	2730	61	2048	5977
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	822	271	182	419	1694
Subsecretaría de Planeación y Política	71	14	66	17	168
Subsecretaría Jurídica	13	4	48	2	67
Total general	2483	3204	704	2577	8968

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 13/04/2021

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 2.483 requerimientos, que corresponden al 28% cumplen este principio, 3.204 peticiones, es decir el 36% fueron resueltas extemporáneamente. Adicionalmente, 704 solicitudes equivalentes al 8% fueron finalizadas sin documento adjunto lo cual nos permite evidenciar si cumple o no el principio de oportunidad y finalmente, 2.577 peticiones, es decir el 29% se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos establecidos.

Gráfico 4: Peticiones trasladadas por no competencia



Fuente: Elaboración propia plataforma Bogotá te escucha

Durante el periodo analizado, se realizaron 759 traslados a través del sistema Bogotá te Escucha, herramienta que facilita la gestión de peticiones y trazabilidad de la petición.

Tabla 4: Tiempo promedio de respuesta

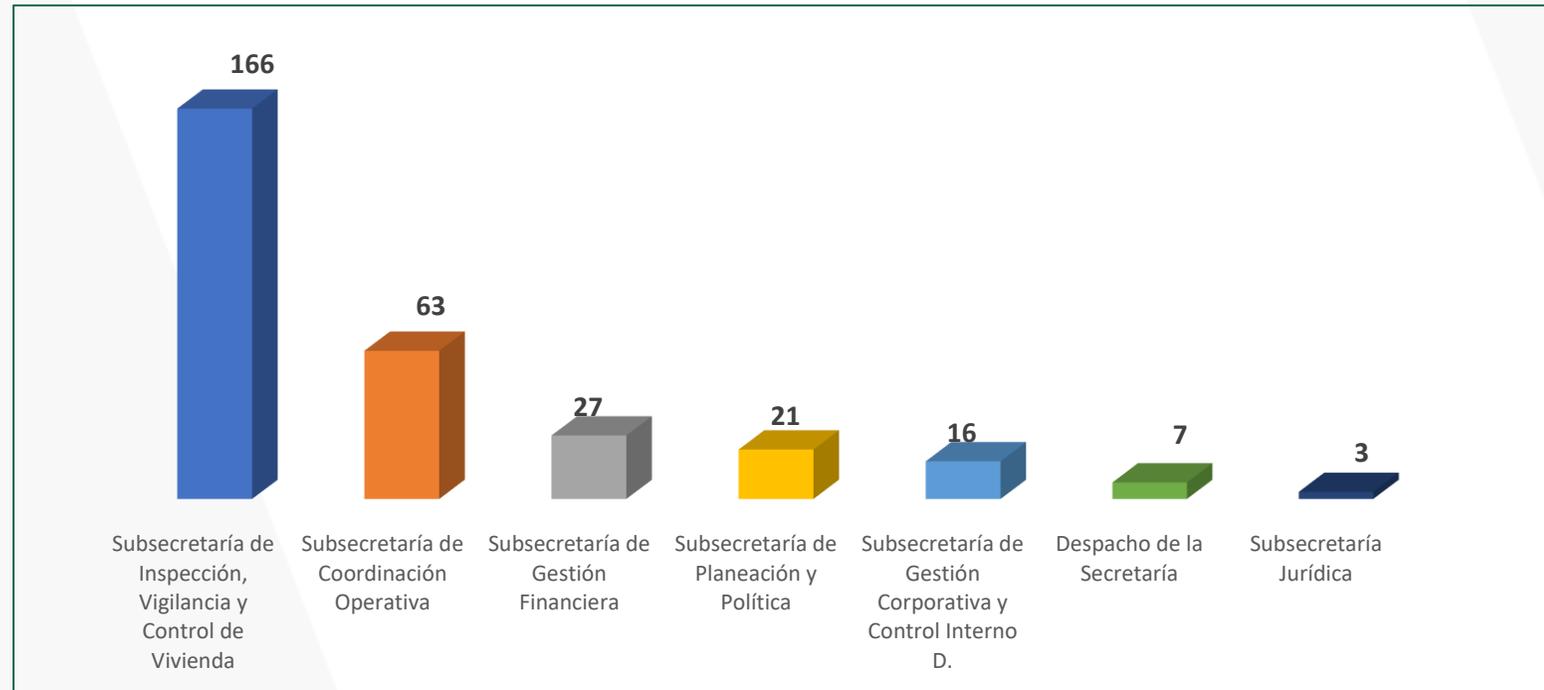
Tipo de petición	Días legales*	Promedio respuesta (días)
Consulta	35	13
Derechos de petición de interés particular	30	19
Derechos de petición de interés general	30	13
Queja	30	13
Reclamo	30	20
Peticiones entre entidades	10	10
Solicitudes de Entes de Control	10	8
Solicitud de Información	20	9
Solicitud de copias	20	14

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 13/04/2021

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 que en algunos casos, si bien se están cumpliendo los términos de Ley, los días de respuesta debería ser inferior, teniendo en cuenta la población objetivo y las temáticas que lidera y gestiona la Entidad.

**Los días legales están determinados en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 mediante el cual se hace ampliación de términos para atender las peticiones.*

Gráfico 5: Solicitudes de acceso a la información



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 12/04/2021

Durante el periodo analizado, se registraron 303 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	3081
Pendientes de respuesta vencidos	2606
Finalizado sin anexo	704
Pendientes de respuesta en término	2577
Total general	8968

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 13/04/2021

De las peticiones recibidas durante el periodo analizado se encontró que 3.081 peticiones, correspondiente al 34% de los requerimientos se han cerrado correctamente en el sistema FOREST, es decir, cuentan con un radicado asociado; mientras 704 solicitudes que representan el 8% se finalizaron sin radicado asociado lo que impide evidenciar la gestión.

Por otra parte, se encuentran pendientes de repuesta y vencidos según los términos de respuesta 2.606 requerimientos, es decir el 29% y finalmente pendientes de respuesta dentro los términos establecidos 2.577, es decir el 29%.

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.**
- ✓ **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 solicita a la Subdirección de Planeación y Política revisar los trámites y otros procedimientos administrativos de la Entidad teniendo en cuenta los asuntos más reiterados en el periodo analizado.**
- ✓ **Se reitera la recomendación de 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 Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno
	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: <u>servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co</u> <u>defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co</u>
	Redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat

BOGOTÁ,

EL MEJOR  HOGAR



SECRETARÍA DEL
HÁBITAT

