

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



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DEL HÁBITAT

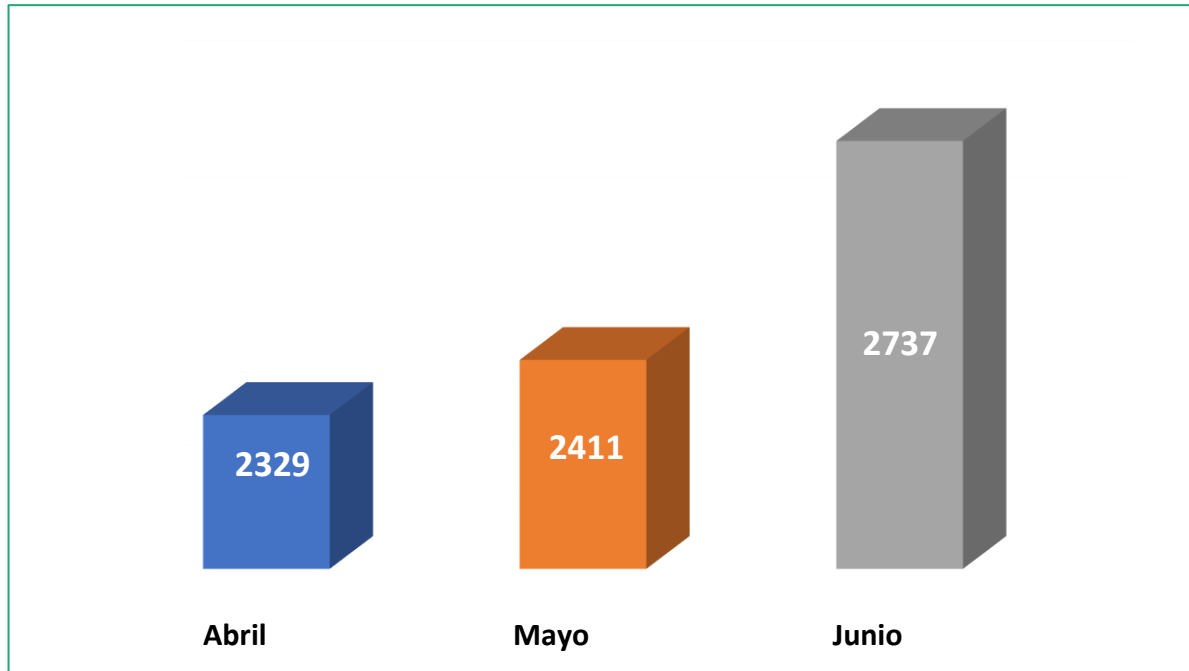


Informe de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) Secretaría Distrital del Hábitat



Servicio al Ciudadano
Segundo trimestre 2021

Gráfico 1: PQRSD recibidas por mes



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 30/06/2021

La Secretaría Distrital del Hábitat recibió durante el 01 de abril al 30 de junio de 2021 a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de **7477** peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, interpuestas por personas naturales y jurídicas.

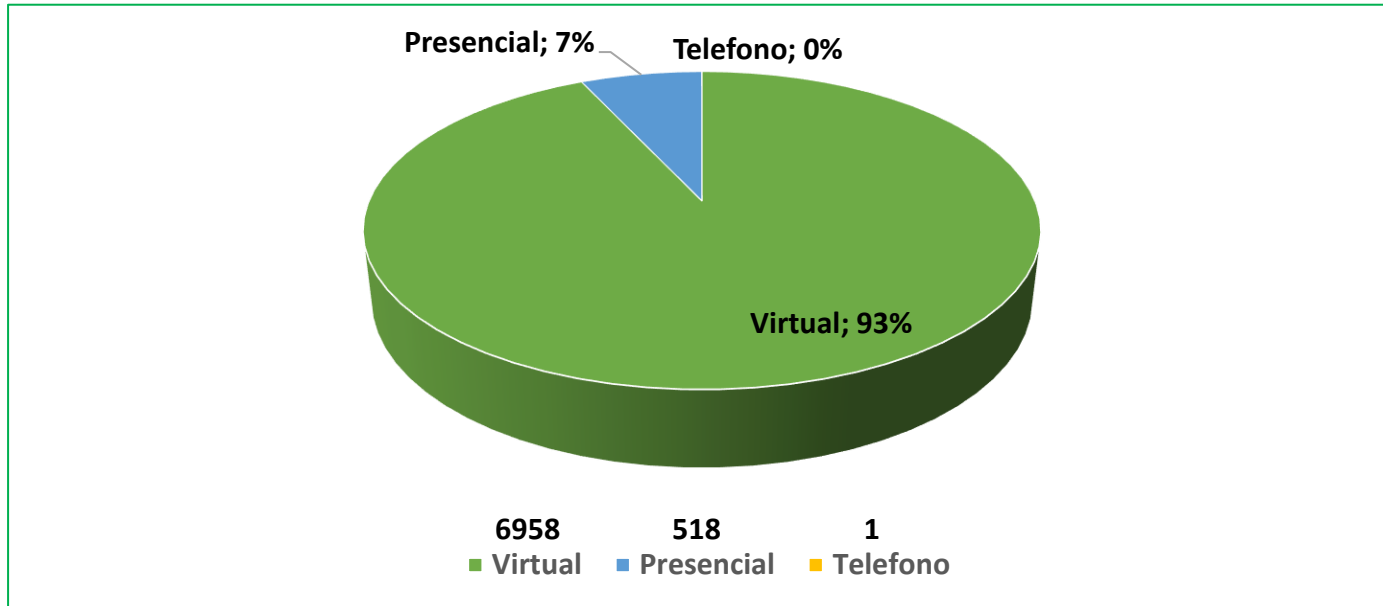
Tabla 1: PQRSD por Tipología

Tipo de petición	Total	%
Derechos de petición de interés particular	5929	79%
Peticiones entre entidades	599	8%
Solicitud de Entes de control	367	5%
Solicitud de Información	213	3%
Derechos de petición de interés general	91	1%
Solicitud de Copias	81	1%
Reclamo	90	1%
Consulta	66	1%
Proposiciones del Concejo de Bogotá	16	0%
Queja	14	0%
Solicitudes del Congreso	5	0%
Felicitaciones	5	0%
Sugerencia	1	0%
Total general	7477	100%

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 30/06/2021

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 5929 peticiones que corresponden al 79% de los requerimientos, posteriormente se encuentra peticiones entre entidades y entes de control con 966 peticiones que corresponden al 13%, seguidamente, las solicitudes de información con 213 solicitudes que corresponden al 3%, y finalmente, las demás tipologías que tienen una representación porcentual de 5% de los requerimientos recibidos en la Entidad.

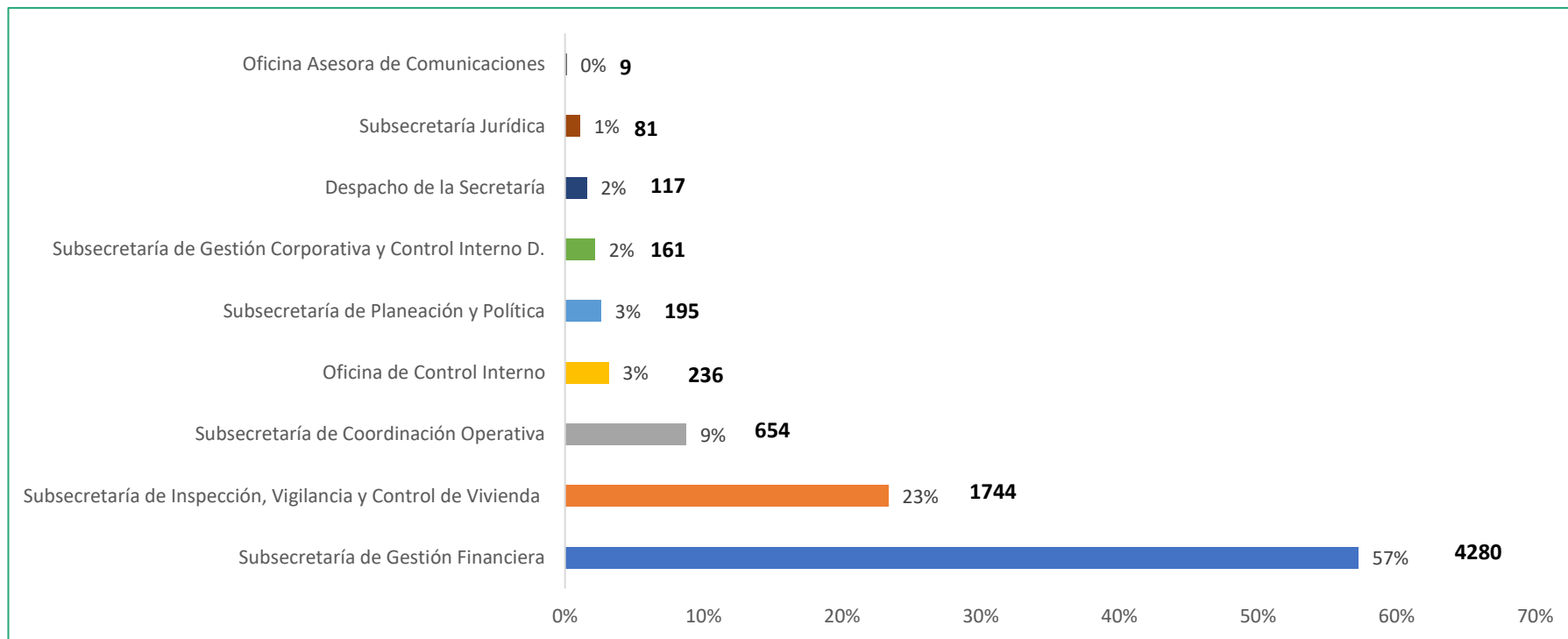
Gráfico 2: PQRSD recibidas por Canal de Atención



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 30/06/2021

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 6.958 solicitudes, es decir, un 93% del total de solicitudes, seguido del canal presencial que registró 518 peticiones, representando el 7% de las solicitudes recibidas y 1 solicitud recibida por canal telefónico.

Gráfico 3: PQRSD recibidas por Subsecretaría



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 09/07/2021

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 4280 requerimientos, que representan el 57% del total recibido; la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda, recibió 1.744, es decir, el 23% de las peticiones que ingresaron a la Entidad.

Tabla 2: Asuntos más reiterados

Asuntos	Total	%
Solicitud de arriendo solidario	2034	27%
Solicitud de información subsidios de vivienda	1474	20%
Inconsistencias, quejas sobre inmobiliarias	422	6%
Inconsistencias, quejas sobre constructoras	339	5%
Mejoramiento de vivienda	304	4%
Actualización de datos en programas de vivienda	205	3%
Solicitud carta de movilización de recursos	150	2%
Plan terrazas	106	1%
Polígonos de monitoreo	98	1%
Solicitud de modificación del núcleo familiar	96	1%
Solicitud autorización de enajenación de inmueble adquirido con subsidio de vivienda	39	1%
Legalización de barrios	35	0%
Otros	2175	29%
Total	7477	100%

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 09/07/2021

Durante el periodo analizado, se puede evidenciar que los asuntos más reiterados corresponden en primer lugar, a temas relacionados con arriendo solidario, con un total de 2.034, es decir, el 27% de los requerimientos registrados, seguido de las solicitudes de subsidio de información de subsidios de vivienda con 1474 peticiones, que equivale al 20% del total recibido, ambos de la competencia de la Subsecretaría de Gestión Financiera.

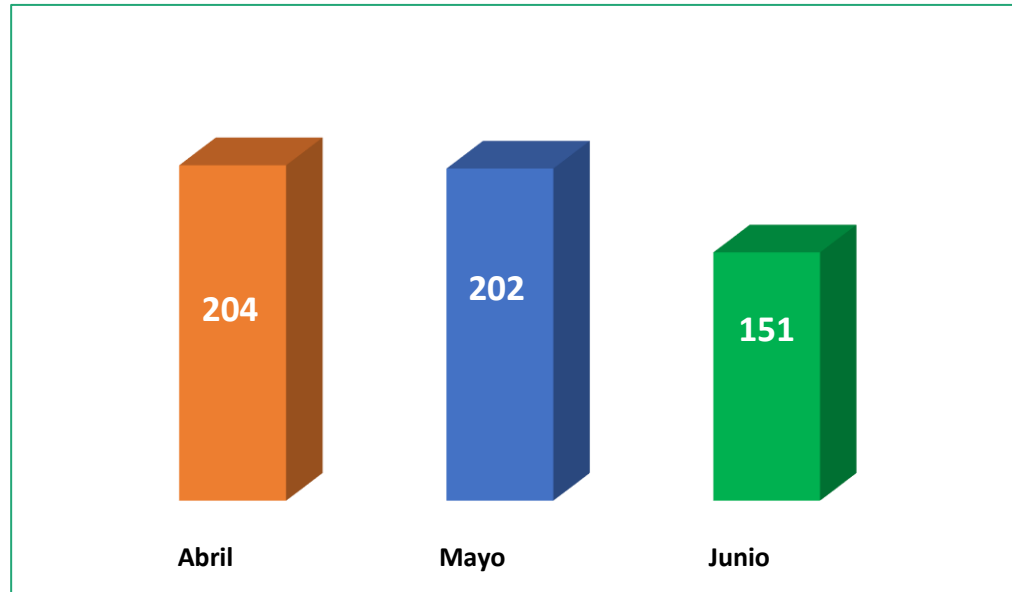
Tabla 3: Principio de oportunidad

Dependencia	CUMPLE 46%	NO CUMPLE 19%	N/A 12%	Pendiente de respuesta 22%	Total
Subsecretaría de Gestión Financiera	2283	920	101	976	4280
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	820	247	262	415	1744
Subsecretaría de Coordinación Operativa	287	57	106	204	654
Oficina de Control Interno	44	186	43	26	299
Subsecretaría de Planeación y Política	22	11	114	19	166
Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D.	-	23	97	6	126
Despacho de la Secretaría	9	-	111	6	126
Subsecretaría Jurídica	3	1	65	4	73
Oficina Asesora de Comunicaciones	-	5	1	3	9
Total General	3468	1450	900	1659	7477

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 09/07/2021

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 3.468 requerimientos, que corresponden al 46% cumplen este principio, 1.450 peticiones, es decir, el 19% fueron resueltas extemporáneamente. Adicionalmente, 900 solicitudes equivalente al 12% fueron finalizadas sin documento lo cual **no** permite evidenciar si cumple o no el principio de oportunidad y finalmente, 1.659 peticiones, es decir, el 22% 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 557 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 y trasladadas a través del sistema Bogotá te Escucha.

Tabla 4: Tiempo promedio de respuesta

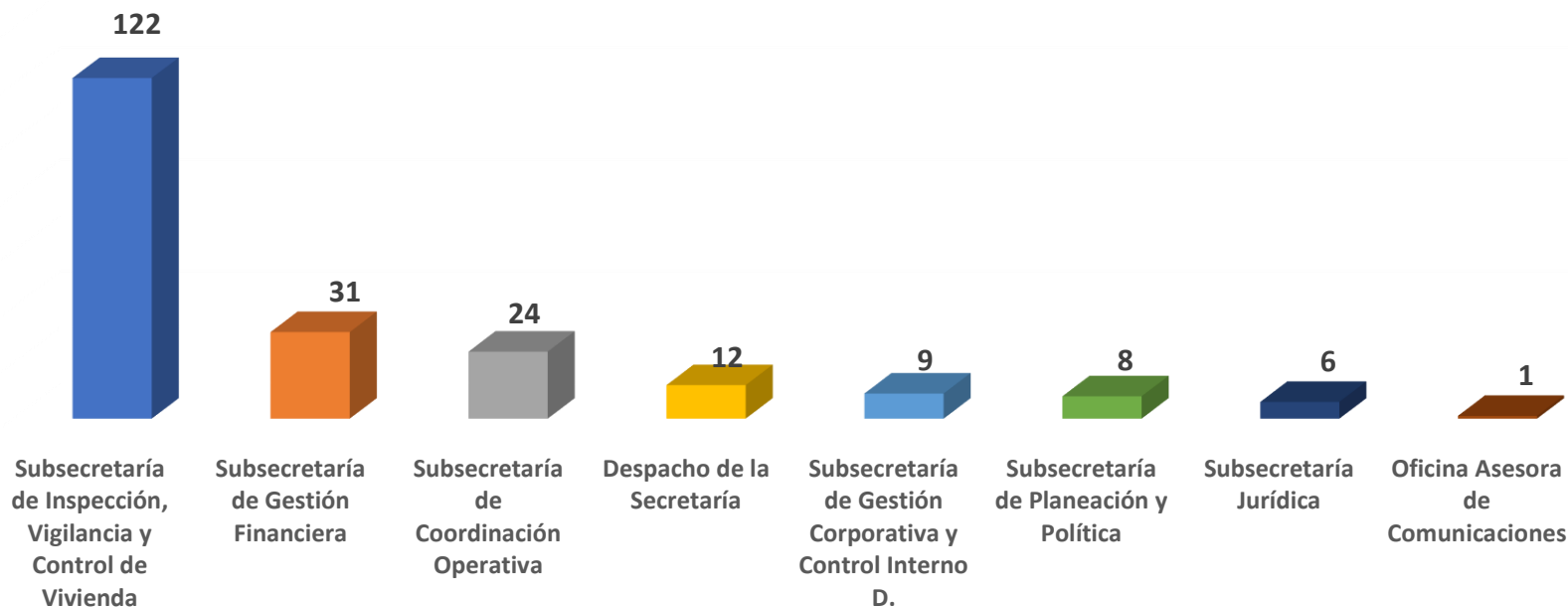
Las señaladas en color rojo son las que no cumplieron con el término legal establecido para dar respuesta.

Tipo de petición	Días legales	Promedio respuesta (días)
Consulta	35	16
Derechos de petición de interés particular	30	16
Derechos de petición de interés general	30	14
Queja	30	17
Reclamo	30	19
Peticiones entre entidades	10	11
Solicitudes de Entes de Control	10	5
Solicitud de Información	20	12
Solicitud de copias	20	11

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 09/07/2021

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 1755 de 2015 y en el procedimiento interno sobre trámite de PQRSD.

Gráfico 5: Solicitudes de acceso a la información



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 30/06/2021

Durante el periodo analizado, se registraron 213 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	4089	55%
Pendientes de respuesta vencidos	829	11%
Finalizado sin anexo	900	12%
Pendientes de respuesta en término	1659	22%
Total general	7477	100%

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 09/07/2021

De las peticiones recibidas durante el periodo analizado se encontró que 4.089 peticiones, correspondiente al 55% de los requerimientos se han cerrado correctamente en el sistema FOREST, es decir, cuentan con un radicado asociado; mientras 900 solicitudes que representan en 12% se finalizaron sin radicado asociado lo que impide evidenciar la gestión.

Por otra parte, se encuentran pendientes de contestación y vencidos según los términos de respuesta 829 requerimientos, es decir el 11% y finalmente pendientes de respuesta dentro los términos establecidos 1.659 es decir el 22%.

Recomendaciones

- ✓ Se reitera la recomendación de tener en cuenta el 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 reitera la recomendación de 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 recomienda a la Subsecretaría de Planeación y Política revisar y/o actualizar los trámites y OPAS, teniendo en cuenta los asuntos más reiterados señalados en la tabla 2.
- ✓ 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 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 reitera la necesidad de 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.

Canales de Atención al Ciudadano

PRESENCIAL	Red CADE
	Centros de Encuentro
	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