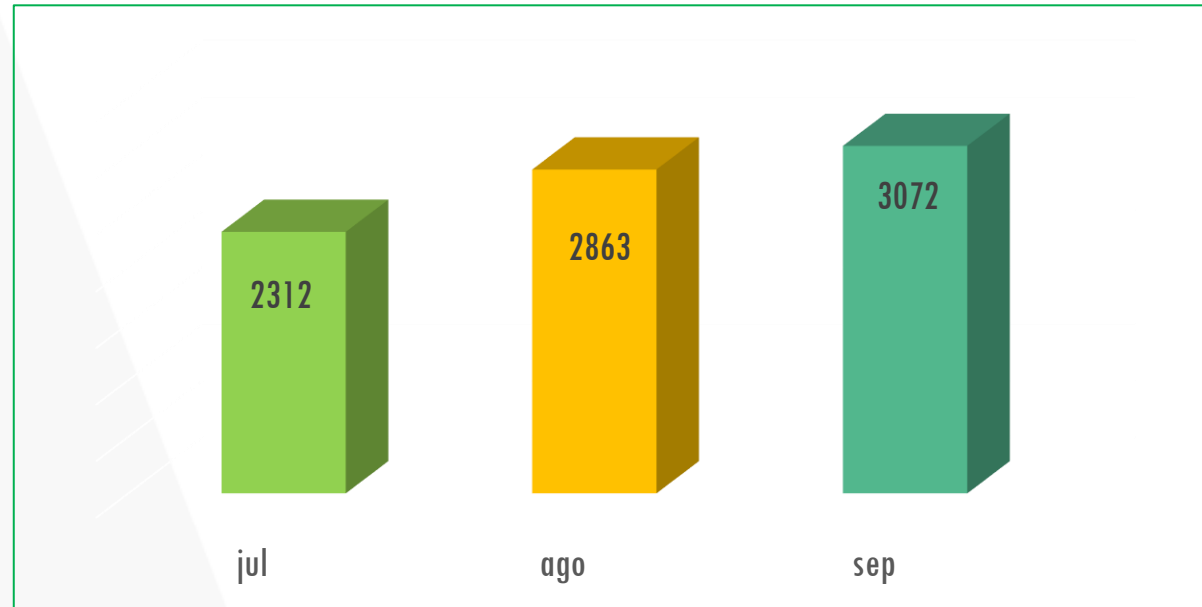


**Informe de la gestión de Peticiones,  
Quejas, Reclamos, Solicitudes y  
Denuncias (PQRSD)**  
Servicio a la Ciudadanía  
Tercer Trimestre 2021



## Gráfico 1: PQRSD recibidas por mes



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 30/09/2021

La Secretaría Distrital del Hábitat recibió durante el 01 de julio al 30 de septiembre de 2021 a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de **8247** peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, interpuestas por personas naturales y jurídicas.

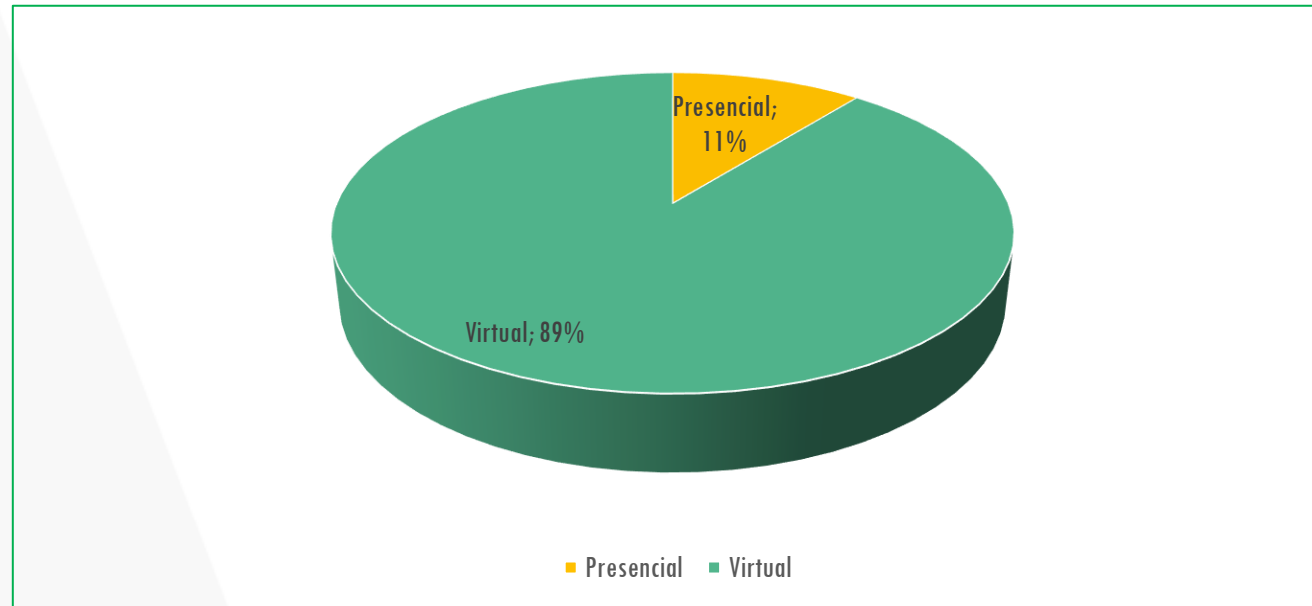
### Tabla 1: PQRSD por Tipología

Tipo de petición	Total	%
Derechos de petición de interés particular	6732	82%
Peticiones entre entidades	605	7%
Solicitud de acceso a la información	266	3%
Solicitud de entes de Control	202	2%
Solicitud de Copias	153	2%
Derechos de petición de interés general	89	1%
Reclamo	70	1%
Consulta	67	1%
Proposiciones del Concejo de Bogotá	30	0.4%
Queja	18	0.2%
Solicitudes del Congreso	8	0.1%
Felicitaciones	3	0.0%
Denuncia por posibles actos de corrupción	3	0.04%
Sugerencia	1	0.01%
<b>Total General</b>	<b>8247</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 30/09/2021

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 6732 peticiones que corresponden al 82% de los requerimientos, posteriormente, se encuentra peticiones entre entidades con 605 peticiones que corresponden al 7%, seguidamente las solicitudes de información con 266 solicitudes que corresponden al 3%, y finalmente las demás tipologías que tienen una representación porcentual de 8% de los requerimientos recibidos en la Entidad.

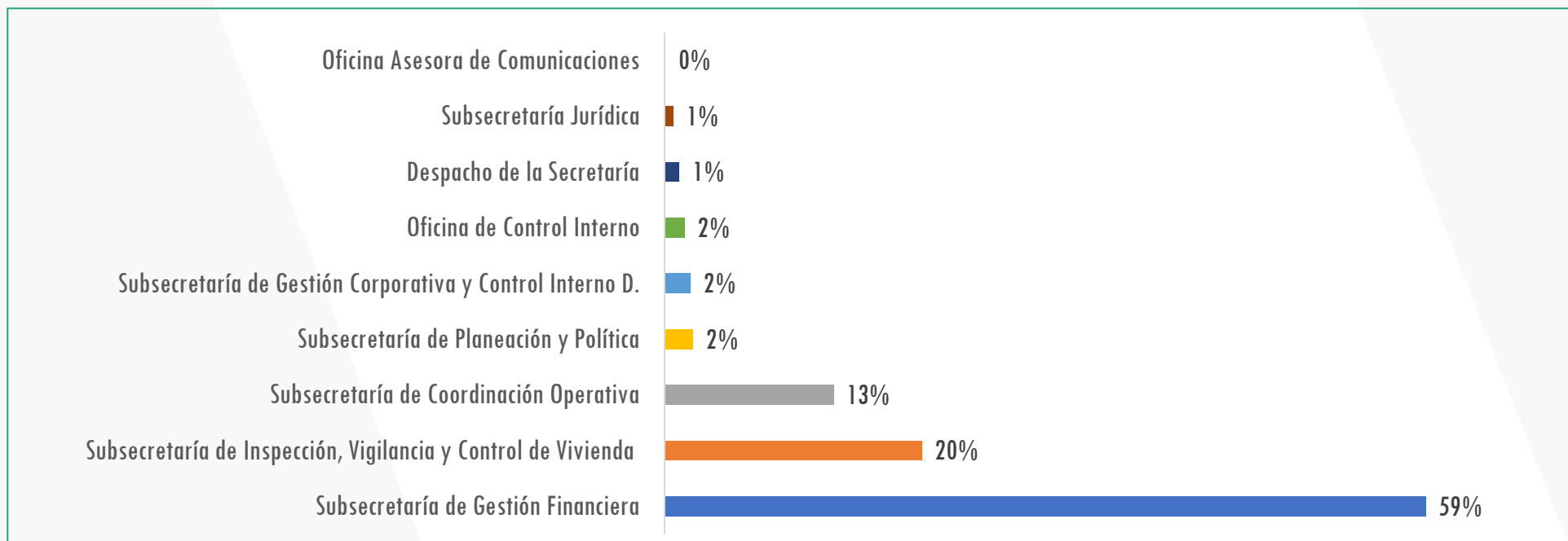
## Gráfico 2: PQRSD recibidas por Canal de Atención



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 30/09/2021

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 7.359 solicitudes, es decir, un 89% del total de solicitudes, seguido del canal presencial que registró 888 peticiones, representando el 11% de las solicitudes recibidas.

### Gráfico 3: PQRSD recibidas por Subsecretaría



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 12/10/2021

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 4.882 requerimientos, que representan el 59% del total recibido; seguido de la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda que recibió 1.651 requerimientos, es decir el 20% de las peticiones que ingresaron a la Entidad.

## Tabla 2: Asuntos más reiterados

Asuntos	Total	%
Solicitud de información subsidios de vivienda	1999	24%
Solicitud de arriendo solidario	1626	20%
Mejoramiento de vivienda	582	7%
Inconsistencias y quejas sobre inmobiliarias	374	5%
Inconsistencias y quejas contra constructoras	347	4%
Solicitud Renuncia Subsidio de Vivienda / desistimiento inscripción	282	3%
Actualización de datos	252	3%
Solicitud carta de movilización de recursos	165	2%
Modificación de núcleo familiar	150	2%
Seguimiento a constructoras e inmobiliarias	133	2%
Polígonos de monitoreo	125	2%
Otros	2212	27%
<b>Total General</b>	<b>8247</b>	<b>%</b>

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 12/10/2021

Durante el periodo analizado, se puede evidenciar que los asuntos más reiterados corresponden en primer lugar a temas relacionados con solicitudes de información acerca de subsidios de vivienda, con un total de 1.999, es decir, el 24% de los requerimientos registrados, seguido de las solicitudes de arriendo solidario con 1626 peticiones, que equivale al 20% del total recibido, ambos de la competencia de la Subsecretaría de Gestión Financiera.

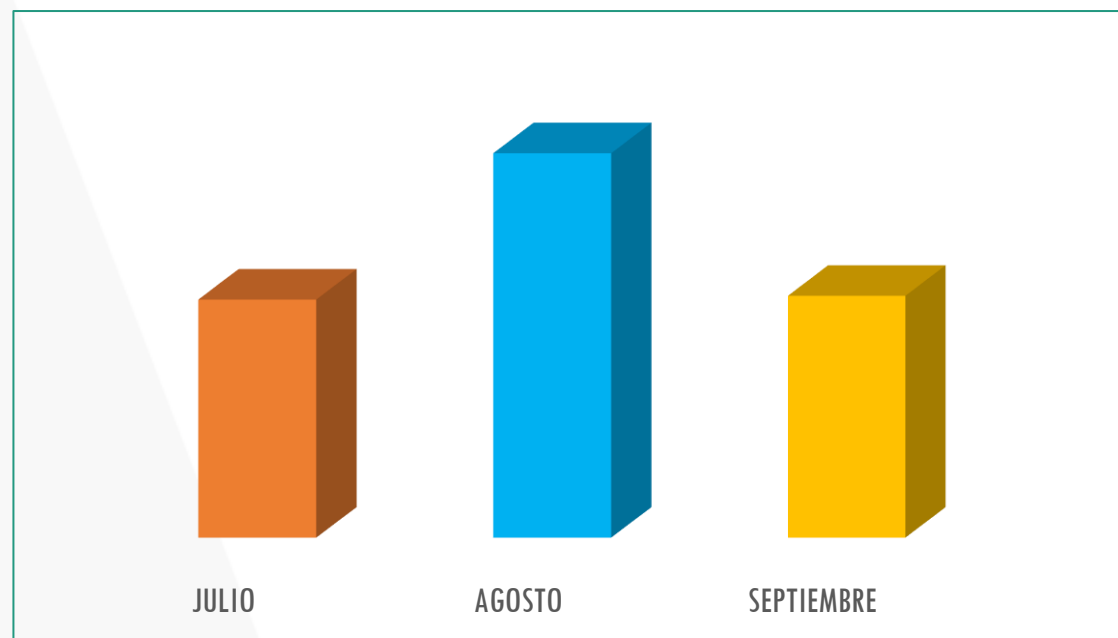
**Tabla 3: Principio de oportunidad**

Dependencia	CUMPLE 60%	NO CUMPLE 13%	N/A 11%	Pendiente de respuesta 16%	Total
Subsecretaría de Gestión Financiera	3538	615	133	596	4882
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	892	211	250	298	1651
Subsecretaría de Coordinación Operativa	447	137	146	353	1083
Subsecretaría de Planeación y Política	51	11	109	11	182
Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D.	27	17	109	13	166
Oficina de Control Interno	-	96	16	16	128
Despacho de la Secretaría	-	9	79	6	94
Subsecretaría Jurídica	14	3	38	1	56
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	1	-	3	5
<b>Total General</b>	<b>4970</b>	<b>1100</b>	<b>880</b>	<b>1297</b>	<b>8247</b>

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 12/10/2021

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 4.970 requerimientos, que corresponden al 60% cumplen este principio, 1.100 peticiones, es decir el 13% fueron resueltas extemporáneamente. Adicionalmente, 880 solicitudes equivalente al 11% fueron finalizadas sin documento lo cual no permite evidenciar si cumple o no el principio de oportunidad y finalmente, 1.297 peticiones es decir el 16% 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 693 traslados a través del sistema Bogotá te Escucha, herramienta que facilita la gestión de peticiones y trazabilidad de la petición.



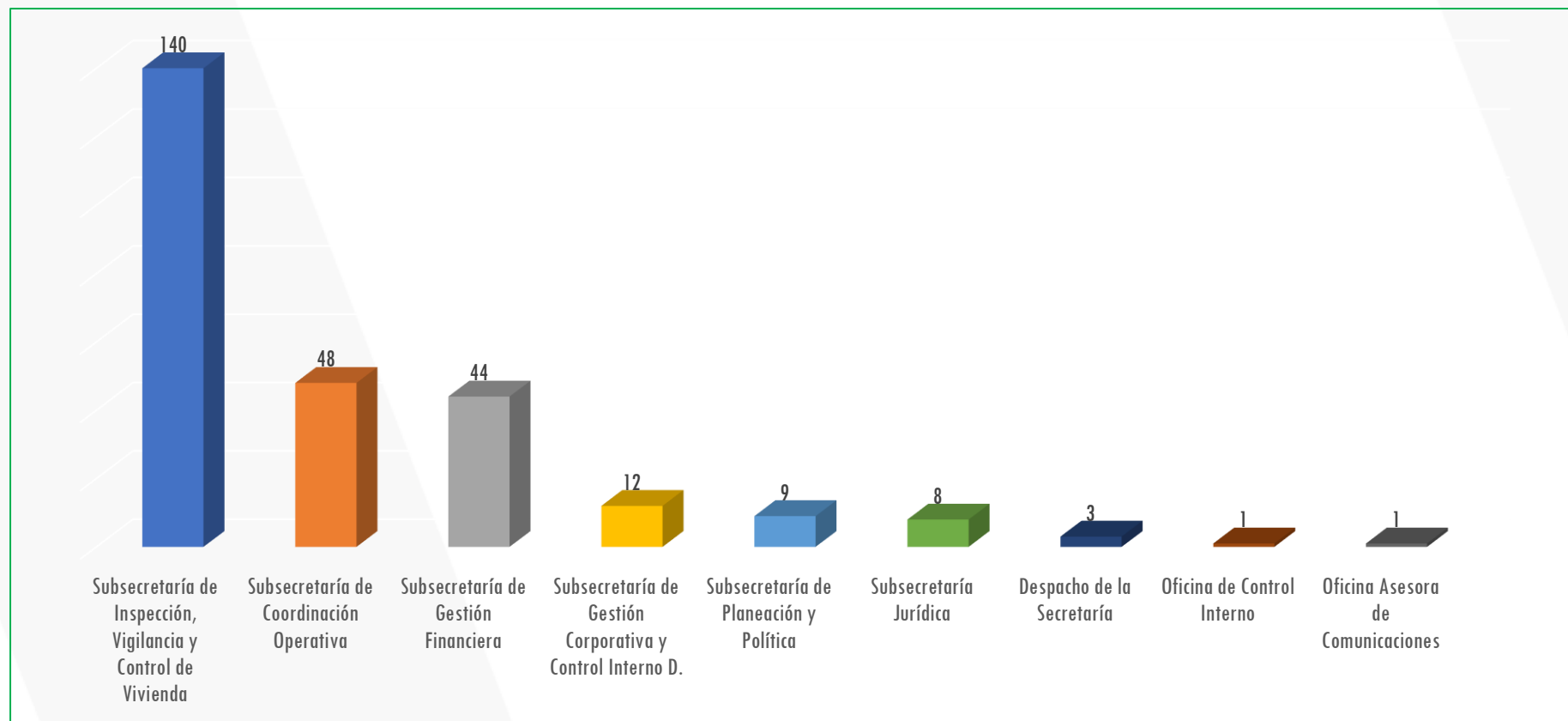
**Tabla 4: Tiempo promedio de respuesta**

Tipo de petición	Días legales Decreto 491 de 2020	Promedio respuesta (días)
Consulta	35	15
Derechos de petición de interés particular	30	12
Derechos de petición de interés general	30	17
Queja	30	10
Reclamo	30	15
Peticiones entre entidades	10	9
Solicitudes de Entes de Control	10	7
Solicitud de Información	20	11
Solicitud de copias	20	11

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 12/10/2021

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.

## Gráfico 5: Solicitudes de acceso a la información



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 30/09/2021

Durante el periodo analizado, se registraron 266 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**

<b>Estado PQRSD</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Finalizado con radicado anexo	5519	67%
Pendientes de respuesta vencidos	551	7%
Finalizado sin anexo	880	11%
Pendientes de respuesta en término	1297	16%
<b>Total general</b>	<b>8247</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 12/10/2021

De las peticiones recibidas durante el periodo analizado se encontró que 5.519 peticiones, correspondiente al 67% de los requerimientos se han cerrado correctamente en el sistema FOREST, es decir, cuentan con un radicado asociado; mientras 880 solicitudes que representan en 11% se finalizaron sin radicado asociado lo que impide evidenciar la gestión.

Por otra parte, se encuentran pendientes de respuesta ya vencidos según los términos de respuesta 551 requerimientos, es decir el 7% y finalmente pendientes de respuesta dentro los términos establecidos 1.297 es decir el 16%.

# 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 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 recomienda realizar eventos, campañas, facebook live, entre otros a fin de socializar la información de interés para la ciudadanía y evitar o disminuir los derechos de petición que se interponen.
- ✓ Socializar con el proceso de Servicio a la Ciudadanía la información de interés con la ciudadanía para brindar solución en primer contacto en los canales presencial y telefónico.
- ✓ Fortalecer los procesos de inducción, reinducción y jornadas de cualificación para mejorar la prestación del servicio frente a los trámites y procedimientos de la Entidad teniendo en cuenta los grupos de valor y características de la ciudadanía.
- ✓ 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

<b>PRESENCIAL</b>	<b>Red CADE</b>
	<b>Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno</b>
	<b>Ventanilla de Correspondencia piso 1 sede SDHT</b>
<b>TELEFÓNICO</b>	<b>PBX Institucional 3581600 ext 3008</b>
	<b>Línea 195 opción 6</b>
<b>VIRTUAL</b>	<b>Sistema Distrital de PQRSD Bogotá te Escucha</b>
	<b>Correos electrónicos:</b> <b><u><a href="mailto:servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co">servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co</a></u></b> <b><u><a href="mailto:defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co">defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co</a></u></b>
	<b>Redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat</b>

# BOGOTÁ,

EL MEJOR  HOGAR



SECRETARÍA DEL  
HÁBITAT

