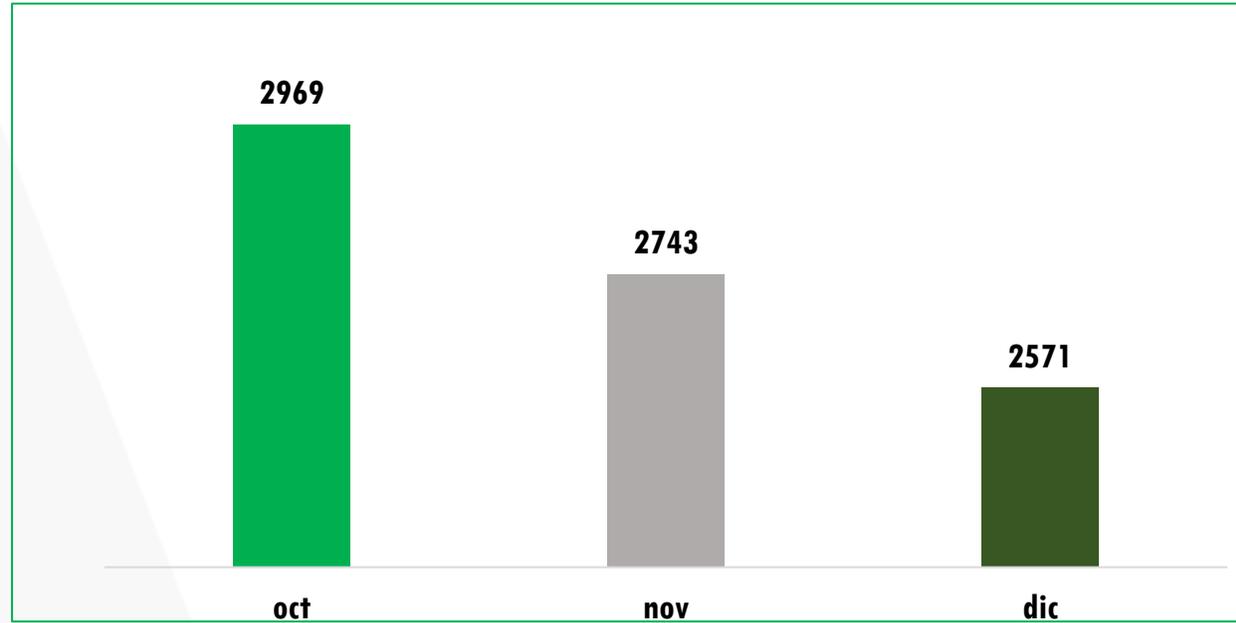


Informe de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD)

Servicio a la Ciudadanía
Cuarto Trimestre 2021



Gráfico 1: PQRSD recibidas por mes



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 31/12/2021

La Secretaría Distrital del Hábitat recibió durante el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021 a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de **8.283** peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, interpuestas por personas naturales y jurídicas.

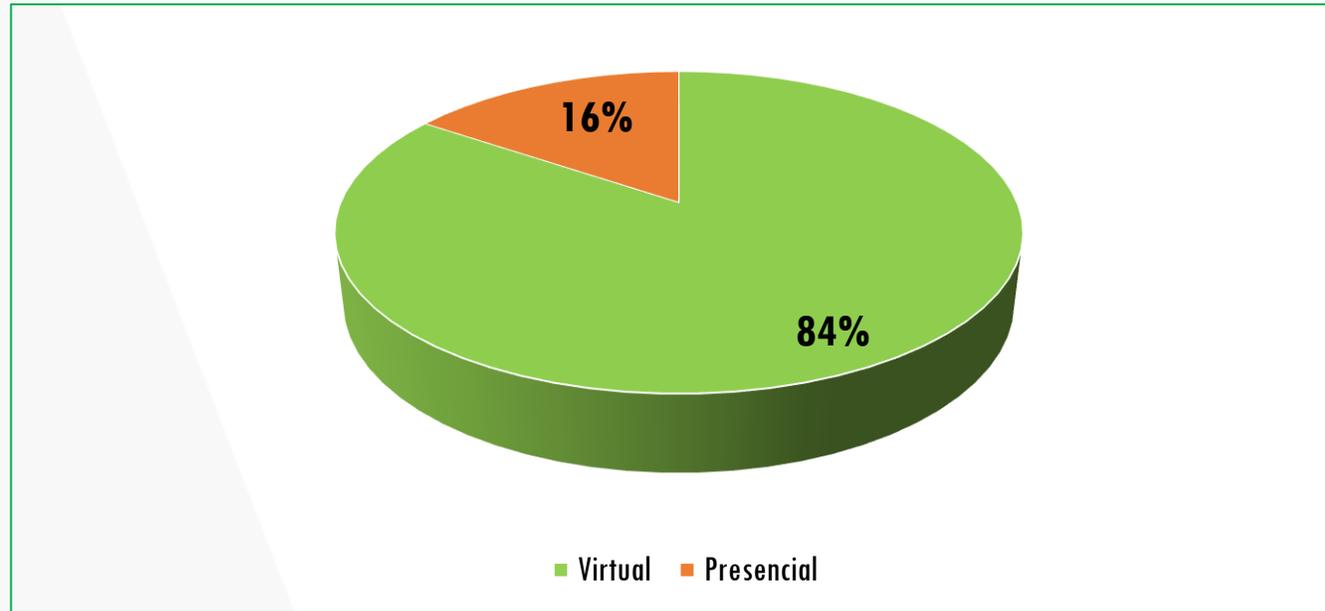
Tabla 1: PQRSD por Tipología

Tipo de petición	Cantidad	%
Derechos de petición de interés particular	6314	76%
Solicitud de acceso a la información	776	9%
Peticiones entre entidades	579	7%
Solicitud de entes de control	179	2%
Solicitud de Copias	119	1%
Reclamo	101	1%
Derechos de petición de interés general	87	1%
Consulta	60	1%
Proposiciones del Concejo de Bogotá	32	0%
Queja	30	0%
Felicitaciones	3	0%
Sugerencia	2	0%
Solicitudes del Congreso	1	0%
Total general	8283	100%

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 31/12/2021

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 6.314 peticiones que corresponden al 76% de los requerimientos, posteriormente, se encuentra solicitud de acceso a la información con 776 peticiones que corresponden al 9%, seguidamente, las peticiones entre entidades y solicitudes de entes de control que corresponden al 9%, y finalmente las demás tipologías que tienen una representación porcentual de 6% de los requerimientos recibidos en la Entidad.

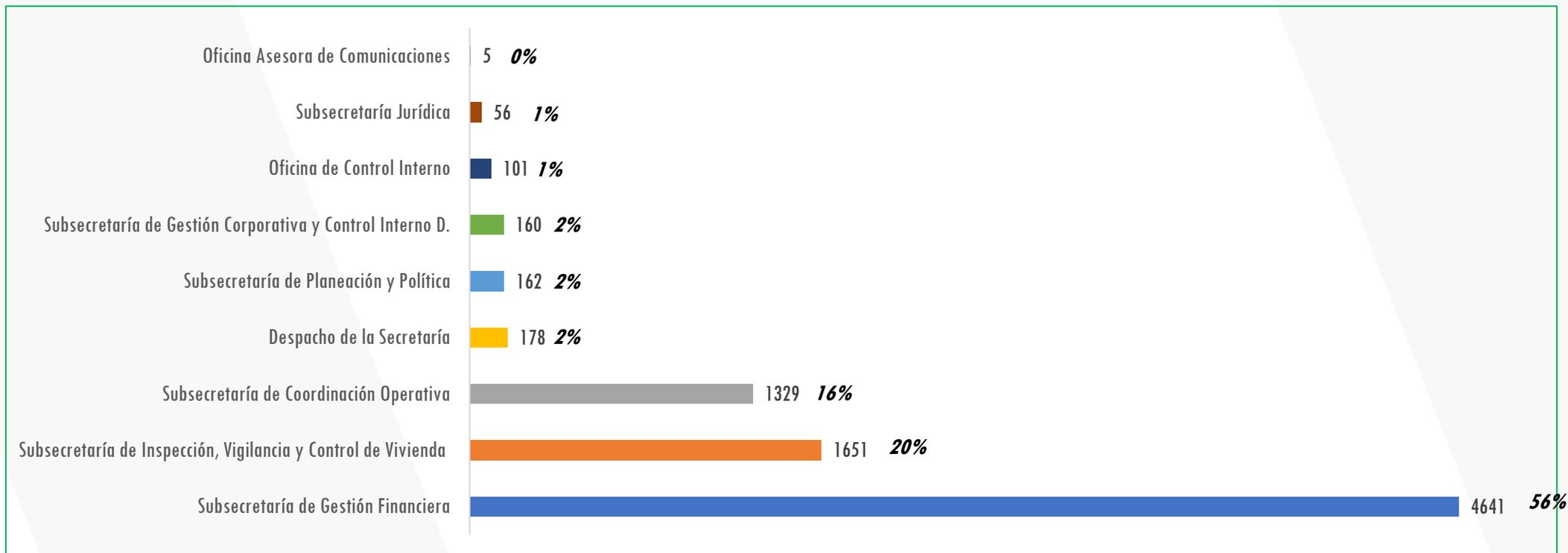
Gráfico 2: PQRSD recibidas por Canal de Atención



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 31/12/2021

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 6.996 solicitudes, es decir, un 84% del total de solicitudes, seguido del canal presencial que registró 1.287 peticiones, representando el 16% de las solicitudes recibidas.

Gráfico 3: PQRSD recibidas por Subsecretaría



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 11/01/2022

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 4.641 requerimientos, que representan el 56% 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

Asunto	Cantidad	%
Solicitud de información subsidios de vivienda	2262	27%
Solicitud de arriendo solidario	1188	14%
Mejoramiento de vivienda	689	8%
Inconsistencias, quejas sobre inmobiliarias	363	4%
Inconsistencias, quejas sobre constructoras	317	4%
Solicitud renuncia subsidio de vivienda/ desistimiento inscripcion	282	3%
Plan terrazas	186	2%
Solicitud de modificación del núcleo familiar	165	2%
Seguimiento a constructora y/o inmobiliaria.	147	2%
Actualización de datos en programas de vivienda	140	2%
Solicitud carta de movilización de recursos	118	1%
Otros	2426	29%
Total general	8283	1

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 31/12/2021

Durante el periodo analizado, se puede evidenciar que los asuntos más reiterados corresponden en primer lugar a temas relacionados con subsidios de vivienda, con un total de 2.262, es decir, el 27% de los requerimientos registrados, seguido de las solicitudes de arriendo solidario con 1188 peticiones, que equivale al 14% del total recibido, ambos de la competencia de la Subsecretaría de Gestión Financiera.

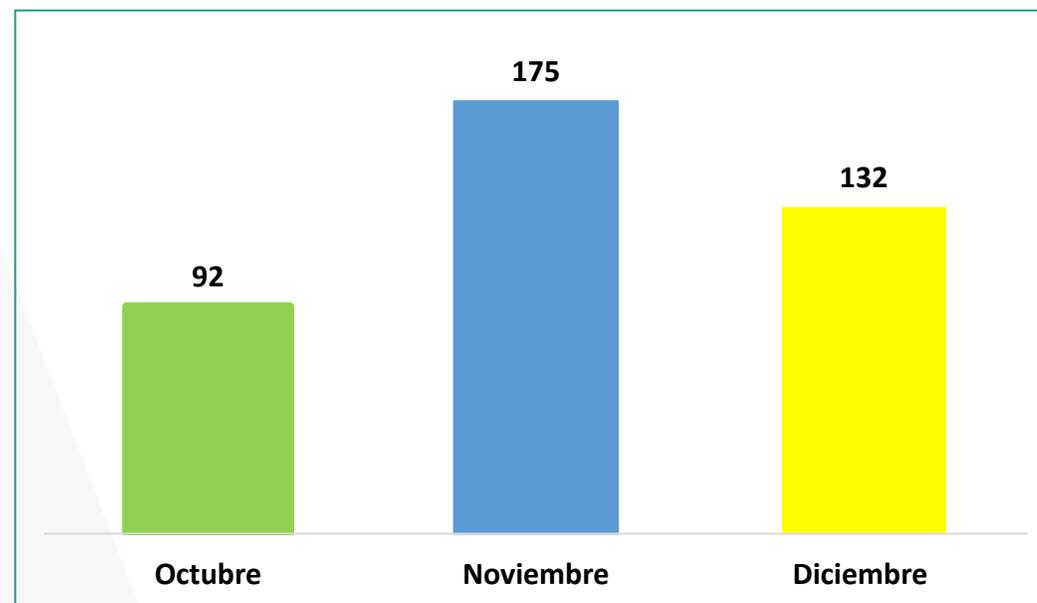
Tabla 3: Principio de oportunidad

Dependencia	Cumple 59%	No cumple 9%	No registra 15%	Pendiente de respuesta 16%	Total
Subsecretaría de Gestión Financiera	3416	277	245	703	4641
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	796	277	238	340	1651
Subsecretaría de Coordinación Operativa	608	154	357	210	1329
Despacho de la Secretaría	1	7	127	43	178
Subsecretaría de Planeación y Política	55	6	97	4	162
Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D.	23	16	109	12	160
Oficina de Control Interno	7	12	58	24	101
Subsecretaría Jurídica	11	4	39	2	56
Oficina Asesora de Comunicaciones	1		3	1	5
Dependencia	4918	753	1273	1339	8283

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 11/01/2022

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 4.918 requerimientos, que corresponden al 59% cumplen este principio, 753 peticiones, es decir el 9% fueron resueltas extemporáneamente. Adicionalmente, 1.273 solicitudes, equivalente al 15% fueron finalizadas sin documento, lo cual no permite evidenciar si cumple o no el principio de oportunidad y finalmente, 1.339 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 399 traslados a través del sistema Bogotá te Escucha, herramienta que facilita la gestión de peticiones y trazabilidad de la petición.

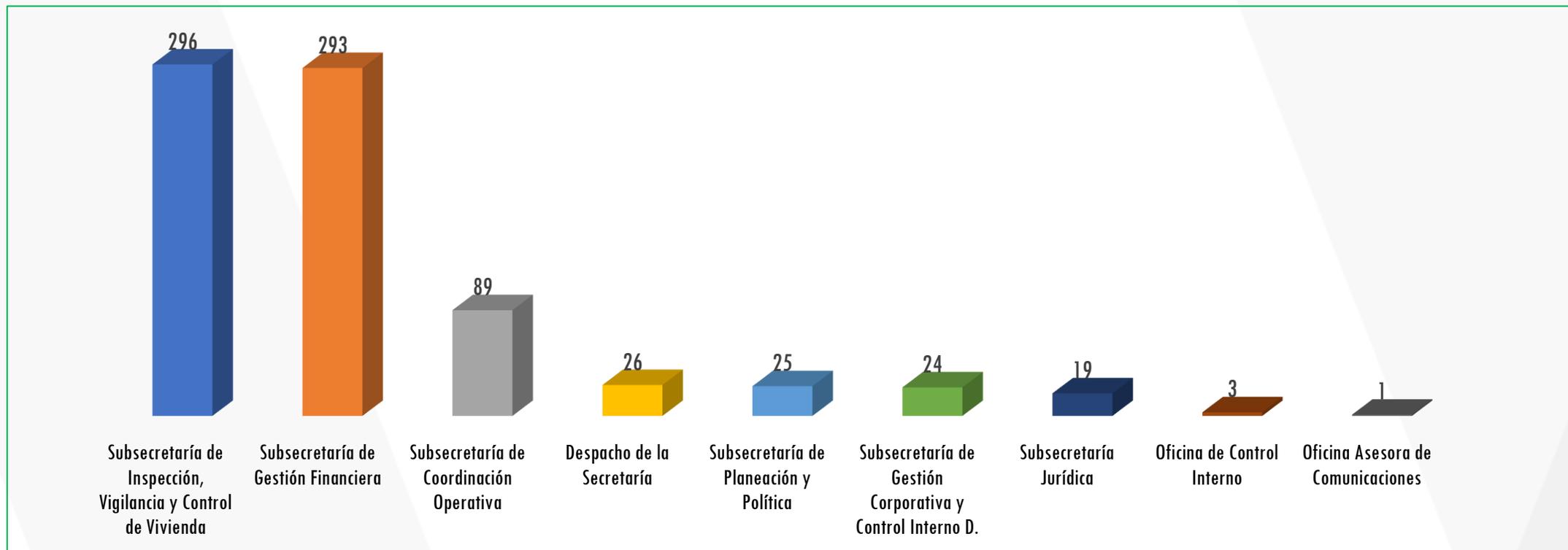
Tabla 4: Tiempo promedio de respuesta

Tipo de petición	Días legales Decreto 491 de 2020	Promedio respuesta (días)
Consulta	35	16
Derechos de petición de interés particular	30	14
Derechos de petición de interés general	30	21
Queja	30	16
Reclamo	30	16
Peticiones entre entidades	10	11
Solicitudes de Entes de Control	10	9
Solicitud de Información	20	13
Solicitud de copias	20	13

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 11/01/2022

En la tabla 4 se presenta el comparativo entre los días que la Entidad tiene para dar respuesta según el tipo de petición y los días en promedio en que estas se emitieron, permitiendo identificar que en algunos casos, no se están cumpliendo los términos de Ley.

Gráfico 5: Solicitudes de acceso a la información



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 31/12/2021

Durante el periodo analizado, se registraron 776 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	5385	65%
Pendientes de respuesta vencidos	286	3%
Finalizado sin anexo	1273	15%
Pendientes de respuesta en término	1339	16%
Total general	8283	100%

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 11/01/2022

De las peticiones recibidas durante el periodo analizado se encontró que 5.385 peticiones, correspondiente al 65% de los requerimientos se han cerrado correctamente en el sistema FOREST, es decir, cuentan con un radicado asociado; mientras 1.273 solicitudes que representan en 15% 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 286 requerimientos, es decir el 3% y finalmente pendientes de respuesta dentro los términos establecidos 1.339 es decir el 16%.

Recomendaciones

- ✓ 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 reitera la recomendación a la Subdirección de Planeación y Política de 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 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.
- ✓ Se recomienda al proceso de Gestión Documental fortalecer la clasificación de los requerimientos dentro del sistema de radicación ya que se encontraron peticiones clasificadas de manera errónea.
- ✓ Revisar y aplicar los lineamientos y recomendaciones del documento PG06-PR01 Trámite PQRSD, publicado en el mapa interactivo de la Entidad, toda vez, que no se está realizando una gestión adecuada a la gestión de los derechos de petición.

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

