



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO INFORME TRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PQRS

Período de análisis del 01 de abril al 30 de junio del año 2019

1. INFORMACIÓN CLASIFICADA SEGÚN TIPOLOGIA

Para el periodo comprendido del 01 de abril al 30 de junio del año 2019, la Secretaría Distrital del Hábitat registró un total de 3.084 radicados interpuestos por la ciudadanía a través de los distintos canales de atención habilitados por la entidad. La información citada en el presente informe tiene como fecha de corte el día 4 de julio de 2019.

La asignación de la tipología de cada derecho de petición se genera una vez hecha la revisión y clasificación por parte del equipo de servicio al ciudadano conforme a la naturaleza propia de cada solicitud, con el fin de ingresar una categorización conforme a lo establecido por la normativa asociada, y así, poder brindar una atención oportuna y efectiva. Lo anterior expuesto se toma con base a la siguiente información:

- *Consulta*

Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Esta petición se resuelve dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción.

- *Derecho de petición de interés particular*

Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Esta petición se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

- *Derecho de petición de interés general*

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Esta petición se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

- *Queja*

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Esta petición se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

- *Reclamo*

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Esta petición se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

- *Solicitud de Copia / Documentación*

Consiste en la reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad distrital. Esta petición se resuelve dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.

- *Sugerencia*

Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión. Esta petición se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

Las opciones de *acto administrativo y trámites especiales*, si bien no se encuentran dentro de las modalidades del derecho de petición, fueron ingresadas con una clasificación adicional por tratarse de solicitudes asociadas al proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano.

A continuación, se relacionan las PQRS ingresadas por tipología:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Tabla N°.1 PQRS por tipología.

Tipo de Solicitud	Total	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	2.636	85,47%
Documento en copia	172	5,58%
Entre entidades / autoridades	94	3,05%
Documento Informativo	80	2,60%
Solicitud de Información	38	1,23%
Derecho de petición de interés general	37	1,20%
Consulta	8	0,26%
Invitaciones	7	0,23%
Notificación judicial	4	0,13%
Normatividad tributaria	3	0,10%
Recurso de reposición/ Subsidio de apelación/ Audiencia	2	0,06%
Reclamo	2	0,06%
Felicitación	1	0,03%
Total General	3.084	100,00%

Fuente: Aplicativo Forest y Bogotá te escucha – Sistema Distrital del Quejas y Soluciones

Las clasificaciones obtenidas para el segundo trimestre del año fueron las de: 1. Derecho de petición de interés particular. 2. Documento en copia. 3. Entre entidades / autoridades. 4. Documento Informativo. 5. Solicitud de Información. 6. Derecho de petición de interés general. 7. Consulta. 8. Invitaciones. 9. Notificación judicial. 10. Normatividad tributaria. 11. Recurso de reposición/ Subsidio de apelación/ Audiencia. 12. Reclamo. 13. Felicitación.

El tipo de radicado con mayor representación es el correspondiente al *Derecho de petición de interés particular* con un 85,47% sobre el total de peticiones registradas mediante los distintos canales de atención, seguido del *Documento en copia* con un 5,58%. Por otra parte, la tipología asociada *felicitación*, obedece al tipo de petición con menor cantidad de registros.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

2. INFORMACIÓN CLASIFICADA SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN.

Los canales de atención dispuestos para la radicación de PQRS se clasifican en: virtual, presencial y telefónico. Sin embargo, para el presente informe, la fuente de captura de información inicia desde los canales virtual y presencial, dado que todas las PQRS ingresadas desde el PBX Institucional, son registradas en la Plataforma Bogotá te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS y en el Sistema de Automatización de Procesos y Documentos – FOREST.

Las alternativas de radicación de peticiones a la ciudadanía son las siguientes:

1. Canal Presencial:
 - Puntos de atención ubicados en la Red CADE.
 - Ventanilla de Correspondencia.
 - Sede Administrativa de la entidad.

2. Canal Virtual
 - Correo electrónico servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co
 - Correo electrónico defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co
 - Bogotá te escucha – Sistema Distrital del Quejas y Soluciones.

3. Canal Telefónico
 - PBX Institucional 3581600

La clasificación según el canal de recepción se realiza conforme a la etapa de procesamiento y análisis de la información obtenida.

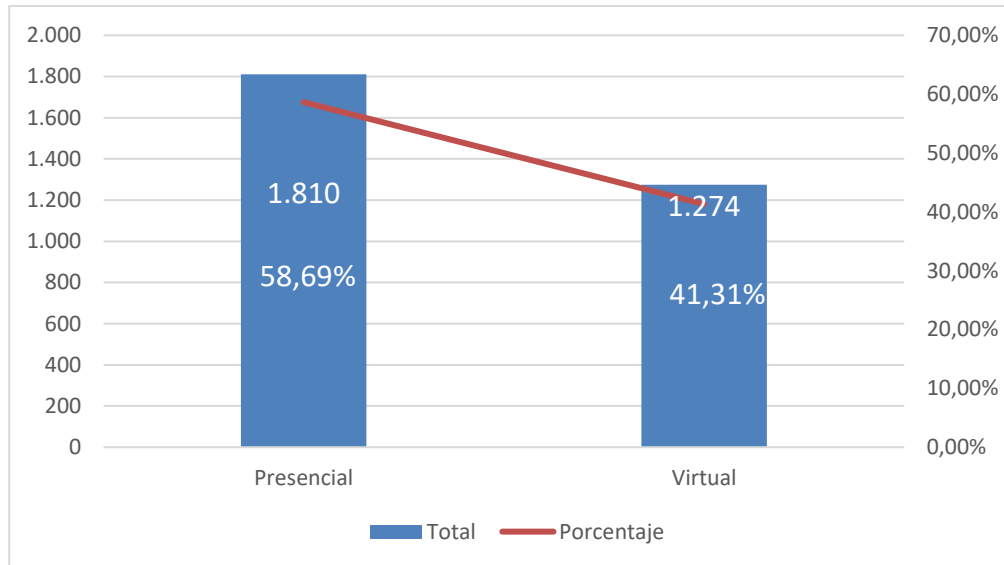
Tabla N°.2 PQRS por tipología.

Canal	Total	Porcentaje
Presencial	1.810	58,69%
Virtual	1.274	41,31%
Total General	3084	100,00%

Fuente: Aplicativo Forest y Bogotá te escucha – Sistema Distrital del Quejas y Soluciones



Gráfico N°.1 PQRS por canal.



Fuente: Aplicativo Forest y Bogotá te escucha – Sistema Distrital del Quejas y Soluciones

El canal más utilizado por la ciudadanía para generar una radicación durante el periodo objeto de análisis, es el canal presencial con un 58,69% de participación correspondiente a 1.810 peticiones. El 41,31% restante, corresponde a peticiones ingresadas de manera virtual a la Entidad. Si bien se conserva una tendencia en acudir al canal presencial como medio de interacción en la relación ciudadano – entidad, los canales virtuales han demostrado un aumento significativo, atendiendo a la necesidad de reducción de costos, tiempos de desplazamiento y virtualización de trámites y servicios.

3. INFORMACIÓN SEGÚN DEPENDENCIA DE COMPETENCIA

A continuación, se relacionan las PQRS, según la dependencia competente para dar trámite correspondiente y respuesta. La clasificación se realiza conforme a las funciones de cada área de la Secretaria Distrital del Hábitat, al asunto en referencia y a la revisión efectuada por el equipo de trabajo de servicio al ciudadano.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Tabla N°.3 PQRS por dependencia.

Dependencia	Total	Porcentaje
Subsecretaría de Gestión Financiera	1.535	49,77%
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	1.086	35,21%
Subsecretaría de Coordinación Operativa	286	9,28%
Subsecretaría de Planeación y Política	73	2,37%
Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario	53	1,72%
Subsecretaría Jurídica	24	0,78%
Servicio de Atención al Ciudadano	21	0,68%
Despacho de la Secretaría	6	0,19%
Total general	3.084	100,00%

Fuente: Aplicativo Forest y Bogotá te escucha – Sistema Distrital del Quejas y Soluciones

La Subsecretaría de Gestión Financiera se muestra como la dependencia con mayor número de PQRS con un 49,77%, seguida por la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda con un 35,21% y por último la Subsecretaría de Coordinación Operativa con un 9,28%, lo cual es congruente con el manejo de asuntos misionales y de alto impacto como lo son el acceso a vivienda, el control a las actividades de enajenación, arrendamiento e investigación de vivienda, mejoramiento de vivienda y el seguimiento al uso del suelo.

El agrupamiento de los principales asuntos asociados se realiza conforme al análisis sobre el contenido de cada petición y son parametrizadas de acuerdo con un insumo consolidado por el equipo de trabajo de servicio al ciudadano, que a su vez es utilizado para el ingreso de solicitudes al Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Dicha información es reflejada en el tablero de control ciudadano de la Veeduría Distrital, disponible en el link: <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>. La consolidación del insumo permite estandarizar la información sobre las peticiones que ingresan a la entidad, no obstante, su revisión es permanente y depende de las pretensiones manifestadas por la ciudadanía en cada solicitud ingresada.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Tabla N°.4 Asuntos por dependencia.

Dependencia	Asuntos
Subsecretaría de Gestión Financiera	Información sobre programas de vivienda, modificaciones al núcleo familiar y movilización de recursos.
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	Seguimiento a inmobiliarias, constructoras, trámites y servicios para arrendadores y enajenadores y consultas referentes a la administración de la propiedad horizontal en Bogotá.
Subsecretaría de Coordinación Operativa	Mejoramiento de Vivienda, legalización de asentamientos humanos y regularización de desarrollos legalizados.

Fuente: Insumo elaborado y base de datos consolidada de PQRS.

Para el caso de la Subsecretaría de Gestión Financiera, la gran mayoría de solicitudes estuvieron asociadas a la consulta de información respecto al acceso, estado y resolución final de ciudadanos interesados en recibir los beneficios de los programas de vivienda liderados por la Secretaría Distrital del Hábitat y en adelante aquellos requerimientos tales como las solicitudes de modificación al núcleo familiar inscrito en el Sistema de Información del Programa Integral de Vivienda Efectiva – SIPIVE o las solicitudes de autorización ante entidades financieras para movilizar aquellos recursos demostrados y vinculados al soporte financiero en alguna de las modalidades del Programa Integral de Vivienda Efectiva – PIVE.

La Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda por su parte, contó con un registro de peticiones ligadas principalmente al seguimiento a la gestión de inmobiliarias frente a la administración de inmuebles, y constructoras frente a las especificaciones técnicas para la construcción de proyectos de vivienda y calidad del producto entregado.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Tabla N°.5 PQRS por asunto para la Subsecretaría de Gestión Financiera.

Asunto	Total	Porcentaje
Solicitud de información subsidios de vivienda	915	59,11%
Solicitud de Movilización de Recursos	354	22,87%
Solicitud de modificación del núcleo familiar	102	6,59%
Solicitud cambio de modalidad programas de viviendas	39	2,52%
Solicitud autorización de reubicación, arriendo o enajenación de inmueble adquirido con subsidio de vivienda	30	1,94%
Solicitud Renuncia Subsidio de Vivienda / desistimiento inscripción	26	1,68%
Documento en copia	18	1,16%
Entre entidades / autoridades	10	0,65%
Atención y servicio a la ciudadanía	8	0,52%
Documento Informativo	8	0,52%
Inconsistencias, quejas o consultas sobre constructoras	7	0,45%
Solicitud de información copias estados financieros/ informes/resoluciones/expedientes/Certificados/Retenciones/Derechos de petición	6	0,39%
Denuncia por mal uso de vivienda	5	0,32%
Mejoramiento de vivienda	4	0,26%
Solicitud de información, programas y proyectos	3	0,19%
Solicitud levantamiento de inhabilidad o sanción	3	0,19%
Invitaciones	1	0,06%
Problemas de convivencia-seguridad proyectos de vivienda SDHT	1	0,06%
Inconsistencias, información, quejas y consultas sobre propiedad horizontal	1	0,06%
Proceso de legalización urbanística de asentamientos humanos	1	0,06%
Recurso de reposición/ Subsidio de apelación/ Audiencia	1	0,06%
Solicitud charla o conferencia sobre Subsidios de Vivienda	1	0,06%
Solicitud corrección de información y datos personal	1	0,06%
Solicitud de información copias estados financieros/ informes/resoluciones/expedientes/Derechos de petición	1	0,06%
Solicitud de reubicación	1	0,06%
Solicitud inclusión o información de programas / proyectos	1	0,06%
Total General	1.548	100,00%

Fuente: Insumo elaborado y base de datos consolidada de PQRS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Por otro lado, el seguimiento a los procesos de investigación adelantados desde la Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda tuvo una participación notable frente a los requerimientos interpuestos por los ciudadanos.

Tabla N.º.6 PQRS por asunto para la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda

Asunto	Total	Porcentaje
Inconsistencias, quejas o consultas sobre constructoras	363	33,61%
Inconsistencias, quejas o consultas sobre inmobiliarias	236	21,85%
Inconsistencias, información, quejas y consultas sobre propiedad horizontal	72	6,67%
Documento en copia	56	5,19%
Consulta particular sobre arrendamiento y/o administración de inmuebles	49	4,54%
Solicitud de información copias estados financieros/informes/resoluciones/expedientes/Certificados/Retenciones/Derechos de petición	46	4,26%
Entre entidades / autoridades	36	3,33%
Documento Informativo	32	2,96%
Polígonos de monitoreo	20	1,85%
Solicitud visita técnica / inspección	20	1,85%
Atención y servicio a la ciudadanía	18	1,67%
Información, inscripción, y /o actualización, del registro de enajenador	13	1,20%
Solicitud de información copias estados financieros/ informes/ notificaciones/resoluciones/expedientes/Derechos de petición	12	1,11%
información, Inscripción, y/o actualización de la matrícula de arrendadores	11	1,02%
Solicitud información legalidad constructoras/ construcciones / inmobiliarias	11	1,02%
Solicitud / cancelación licencias de construcción	9	0,83%
Solicitud información sobre normas constructivas/de arrendamiento	8	0,74%
Solicitudes, actualizaciones o notificaciones de constructoras	8	0,74%
Solicitudes, actualizaciones o notificaciones de inmobiliarias	8	0,74%
Control y vigilancia de licencias de construcción	6	0,56%
Levantamiento de anotación de embargo/ medidas cautelares / acuerdos de pago / cobros persuasivos	6	0,56%
Solicitud suspensión/conciliación o cancelación de Decreto / resoluciones / Investigaciones	5	0,46%
Traslado/Otros por no Competencia	4	0,37%
invitaciones	3	0,28%
Queja contra funcionarios de la Administración distrital/ Ejecución y/o procesos contractuales	3	0,28%
Solicitud de información polígonos de monitoreo / afectación de predios	3	0,28%
Solicitud información o investigación legalidad de proyectos/inmobiliarias/constructoras	3	0,28%
cancelación del registro de enajenador	2	0,19%
Solicitud de información subsidios de vivienda	2	0,19%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Mejoramiento de vivienda	2	0,19%
cancelación de la matrícula de arrendadores	1	0,09%
Participación y relaciones con la comunidad	1	0,09%
Solicitud autorización de reubicación, arriendo o enajenación de inmueble adquirido con subsidio de vivienda	1	0,09%
Felicitación	1	0,09%
Información / revisión / ejecución/ pagos, certificación de Contratos o procesos contractuales	1	0,09%
Levantamiento de anotación de embargo/ audiencias / medidas cautelares / acuerdos de pago / cobros persuasivos	1	0,09%
Queja - Inconformidad - felicitación o sugerencia	1	0,09%
Recurso de reposición/ Subsidio de apelación/ Audiencia	1	0,09%
Solicitud de Información	1	0,09%
Solicitud de información Concejo de Bogotá o Congreso de la República	1	0,09%
Solicitud de información copias estados financieros / informes / resoluciones / expedientes / Derechos de petición	1	0,09%
Solicitud información sobre certificaciones / delimitaciones o existencia de barrios o propiedades	1	0,09%
Solicitud suspensión Decreto / resoluciones	1	0,09%
Total General	1.080	100,00%

Fuente: Insumo elaborado y base de datos consolidada de PQRS

4.ENFOQUE DIFERENCIAL

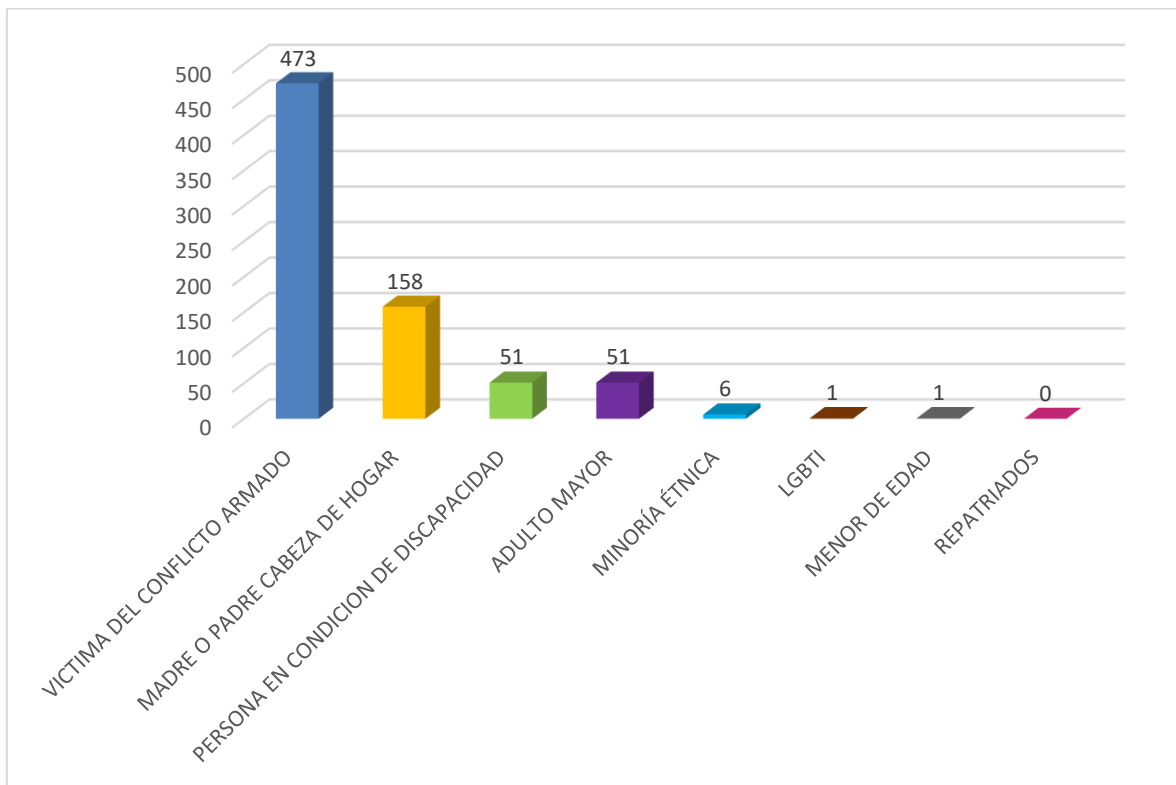
A través de la identificación del enfoque diferencial es posible reconocer el tipo de población demandante de servicios y obtener una de las fuentes de información que aportan al ejercicio de caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que acuden a la Secretaría para dar a conocer un requerimiento, solicitud, queja o inconformidad respecto a la prestación de trámites y servicios asociados a la misión de la entidad y el sector Hábitat.

Por otro lado, la clasificación del tipo de población se convierte en un insumo para la toma de decisiones respecto a la atención de las necesidades de los grupos focales y puede ser la base de estrategias que permitan, entre otras cosas, generar acciones encaminadas a mejorar el diálogo con la ciudadanía, fortalecer los canales de atención y sus modalidades de acceso, generar valor público y evitar un desgaste administrativo a la hora de mitigar el acercamiento vía derecho de petición.



La gran mayoría de peticionarios que registraron una PQRS en la entidad no expusieron una condición de vulnerabilidad tal, sin embargo, se cuenta con alrededor de un 19,39% que si lo hizo. El 4,15% del total de la muestra expresó tener más de una condición de vulnerabilidad.

Gráfico N°.2 Enfoque diferencial.



Fuente: Insumo elaborado y base de datos consolidada de PQRS

5. TIEMPOS DE RESPUESTA

El seguimiento a la aplicación del principio de oportunidad, entendido como la capacidad que tiene cada entidad para emitir una respuesta de fondo dentro de los términos establecidos por la ley, se realizó conforme a las fechas de radicación de cada PQRS y a su naturaleza.

Para el presente período se obtuvo un registro de 298 peticiones finalizadas que no conservaron un buen manejo dentro de los tiempos establecidos por la norma, lo cual equivale



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

a un 9,66% del total de las solicitudes ingresadas durante el segundo trimestre del 2019. El tiempo promedio de respuesta fue de 12 días para brindar una solución a los requerimientos.

Tabla N°.7 PQRS finalizadas y resueltas por fuera de términos

Tipo de petición	Total	Promedio días
NO cumple	298	25
Consulta	1	39
Derecho de petición de interés general	2	29
Derecho de petición de interés particular	284	26
Entre entidades / autoridades	7	15
Solicitud de Información	4	17
SI cumple	1089	8
Consulta	5	18
Derecho de petición de interés general	26	8
Derecho de petición de interés particular	1012	8
Entre entidades / autoridades	30	5
Solicitud de Información	16	6
Total general	1387	12

Fuente: Aplicativo Forest y Bogotá te escucha – Sistema Distrital del Quejas y Soluciones

Por otro lado, se obtuvo un total de 528 solicitudes en estado vencido, es decir, que no presentaron una respuesta oportuna, no se ha cerrado el proceso en el Sistema de correspondencia interno o que se encuentran pendientes por generarla. El registro total de peticiones vencidas sin respuesta equivale a un 17,12% del total de PQRS ingresadas durante el segundo trimestre de 2019.

El asunto de petición con mayor número de solicitudes vencidas fue la “*Solicitud de información subsidios de vivienda*”, seguido de las solicitudes de modificación para el núcleo familiar, asociadas a la Subsecretaría de Gestión Financiera.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Tabla N.º 8 PQRS en estado vencido

Asunto	Total
Solicitud de información subsidios de vivienda	319
Solicitud de modificación del núcleo familiar	50
Inconsistencias, quejas o consultas sobre constructoras	26
Solicitud cambio de modalidad programas de viviendas	21
Documento en copia	18
Solicitud Renuncia Subsidio de Vivienda / desistimiento inscripción	13
Inconsistencias, quejas o consultas sobre inmobiliarias	11
Solicitud autorización de reubicación, arriendo o enajenación de inmueble adquirido con subsidio de vivienda	10
Solicitud de Movilización de Recursos	10
Atención y servicio a la ciudadanía	7
Inconsistencias, información, quejas y consultas sobre propiedad horizontal	5
Solicitud de información copias estados financieros/ informes/resoluciones/expedientes/Certificados/Retenciones/Derechos de petición	5
Documento Informativo	4
Solicitud inclusión o información de programas / proyectos	3
Denuncia por mal uso de vivienda	2
Entre entidades / autoridades	2
Legalización de barrios	2
Notificación judicial	2
Recurso de reposición/ Subsidio de apelación/ Audiencia	2
información, Inscripción, y/o actualización de la matrícula de arrendadores	1
Información / revisión / ejecución/ pagos, certificación de Contratos o procesos contractuales	1
Información, inscripción, y/o actualización, del registro de enajenador	1
Levantamiento de anotación de embargo/ medidas cautelares / acuerdos de pago / cobros persuasivos	1
Mejoramiento de barrios	1
Mejoramiento de vivienda	1
Problemas de convivencia-seguridad proyectos de vivienda SDHT	1
Seguimiento a temas relacionados con servicios públicos	1
Solicitud corrección de información y datos personal	1
Solicitud de información, programas y proyectos	1
Solicitud información sobre certificaciones / delimitaciones o existencia de barrios o propiedades	1
Solicitud levantamiento de inhabilidad o sanción	1

Calle 52 No. 13-64
Conmutador: 358 16 00
www.habitatbogota.gov.co
www.facebook.com/SecretariaHabitat
@HabitatComunica
Código Postal: 110231



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Solicitud suspensión Decreto / resoluciones	1
Solicitud suspensión/conciliación o cancelación de Decreto / resoluciones / Investigaciones	1
Solicitudes, actualizaciones o notificaciones de constructoras	1
Ventanilla Única de la Construcción	1
Total general	528

Fuente: Insumo elaborado y base de datos consolidada de PQRS

Durante el seguimiento efectuado desde el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, se observó un total de 319 (10,34%) peticiones que no cuentan con un radicado asociado a la finalización del proceso. Las observaciones relacionadas al cierre del proceso deben justificar el motivo por el cual no se asocia un oficio de salida, no obstante, se han encontrado comentarios que no permiten conocer el estado final de la solicitud.

6. RECOMENDACIONES

1. Si bien existe una base legal y un procedimiento interno que resalta la importancia de dar trámite a las peticiones ciudadanas dentro de los términos de respuesta según el tipo de petición, se observa la necesidad de aplicar acciones de mejora desde cada dependencia encargada de dar trámite y gestión a las peticiones, con el propósito de dar cumplimiento al principio de oportunidad.
2. El tratamiento a las peticiones debe generarse de manera integral, es decir, con la aplicación de los criterios de **oportunidad, claridad, calidez y coherencia**. El uso de un lenguaje claro es fundamental a la hora de evitar solicitudes reiteradas a causa de un ciudadano no conforme por la falta de claridad en la respuesta entregada desde la entidad.
3. La asociación de los oficios de salida en el Sistema de Automatización de Procesos y Documentos – FOREST, es fundamental para generar un seguimiento a la emisión de respuestas, es por ello que se hace un llamado a las distintas dependencias para que el cierre de solicitudes se realice toda vez que se cuente con un radicado de salida o en su defecto una vez se establezca una clara descripción de la forma como se genera la respuesta que permita, asimismo, entablar un seguimiento.
4. Se reitera la importancia de hacer un uso efectivo del Bogotá te escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, dado que se constituye como el sistema de información de carácter oficial diseñado para gestionar los requerimientos interpuestos por la ciudadanía a nivel Distrital.