

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

Primer Semestre de 2019  
Gestión de Servicio al Ciudadano



Sistema de  
Gestión  
ISO 9001:2015

www.tuv.com  
ID 9108638812



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

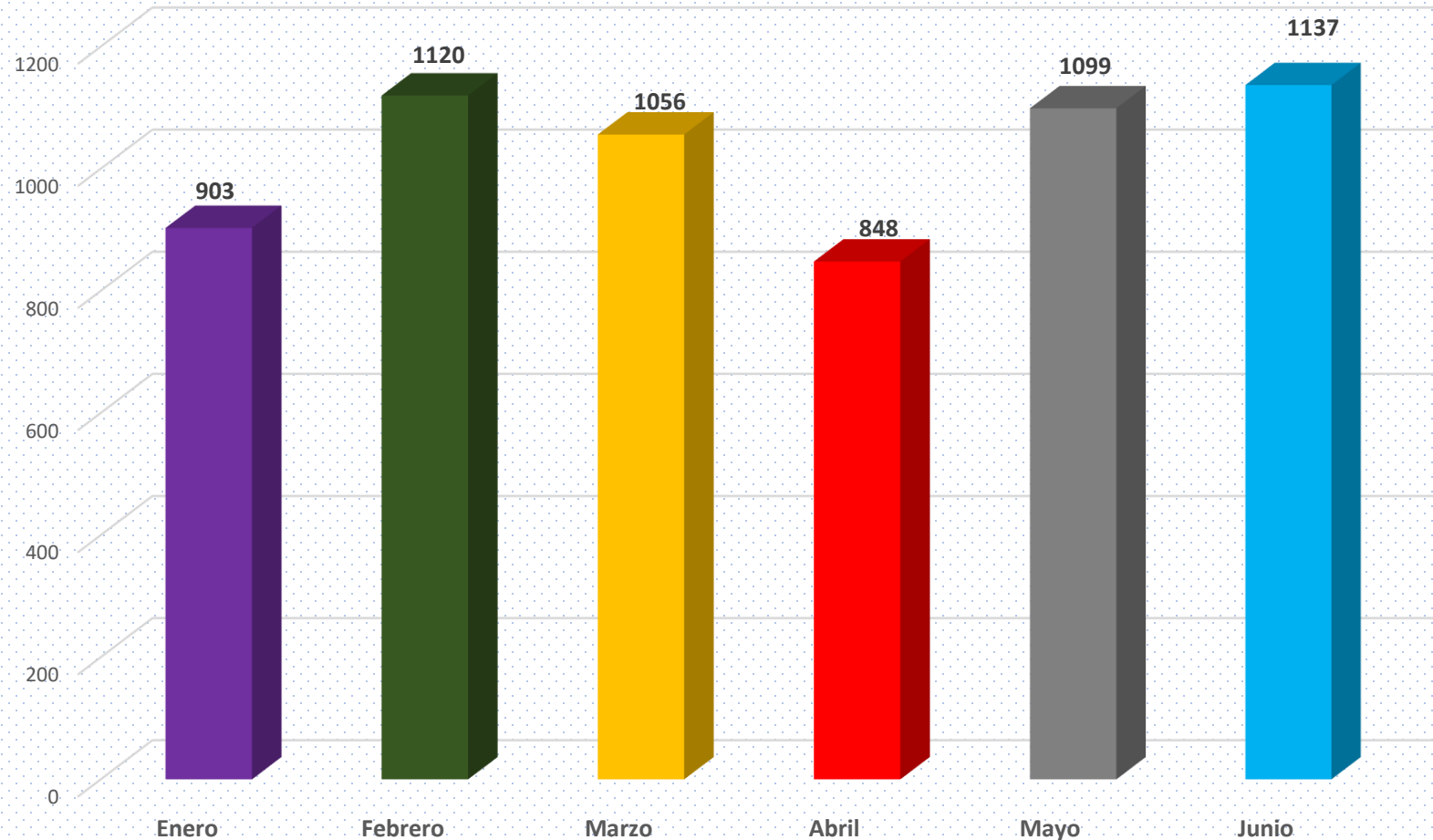
BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# Introducción

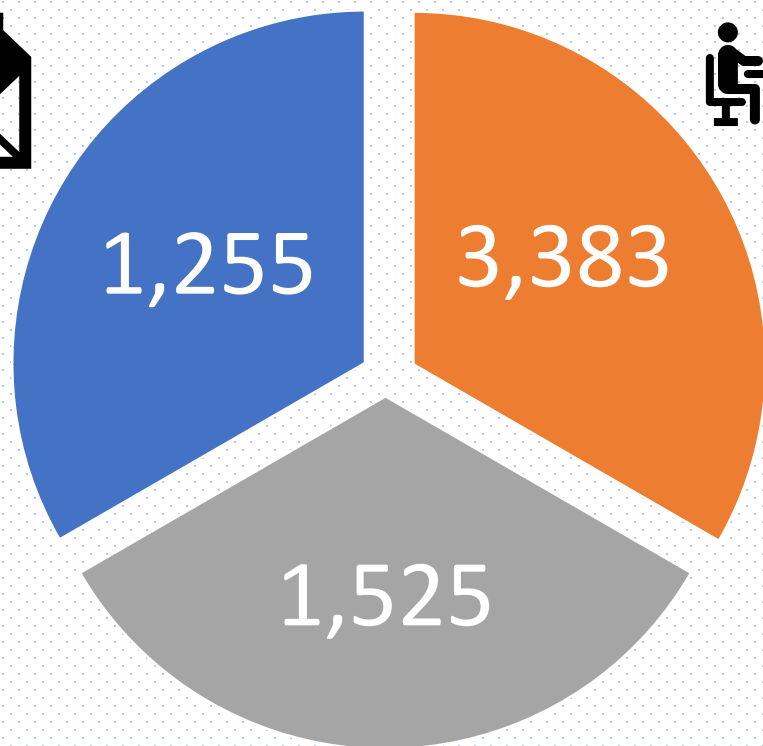


Para el periodo comprendido entre el 01 enero al 30 de junio del año 2019, la Secretaría Distrital del Hábitat dio trámite a 6,163 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD interpuestas por la ciudadanía a través de los distintos canales de atención habilitados por la Entidad

# Peticiones Recibidas en la Entidad por Mes



# Peticiones Recibidas por Canal de Atención



✓ El 54,89% del total de las peticiones ingresaron a través del canal **presencial**, en las ventanillas de correspondencia de la Entidad.

✓ El 24,74% del total de las peticiones ingresaron a través de la plataforma **Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS**.

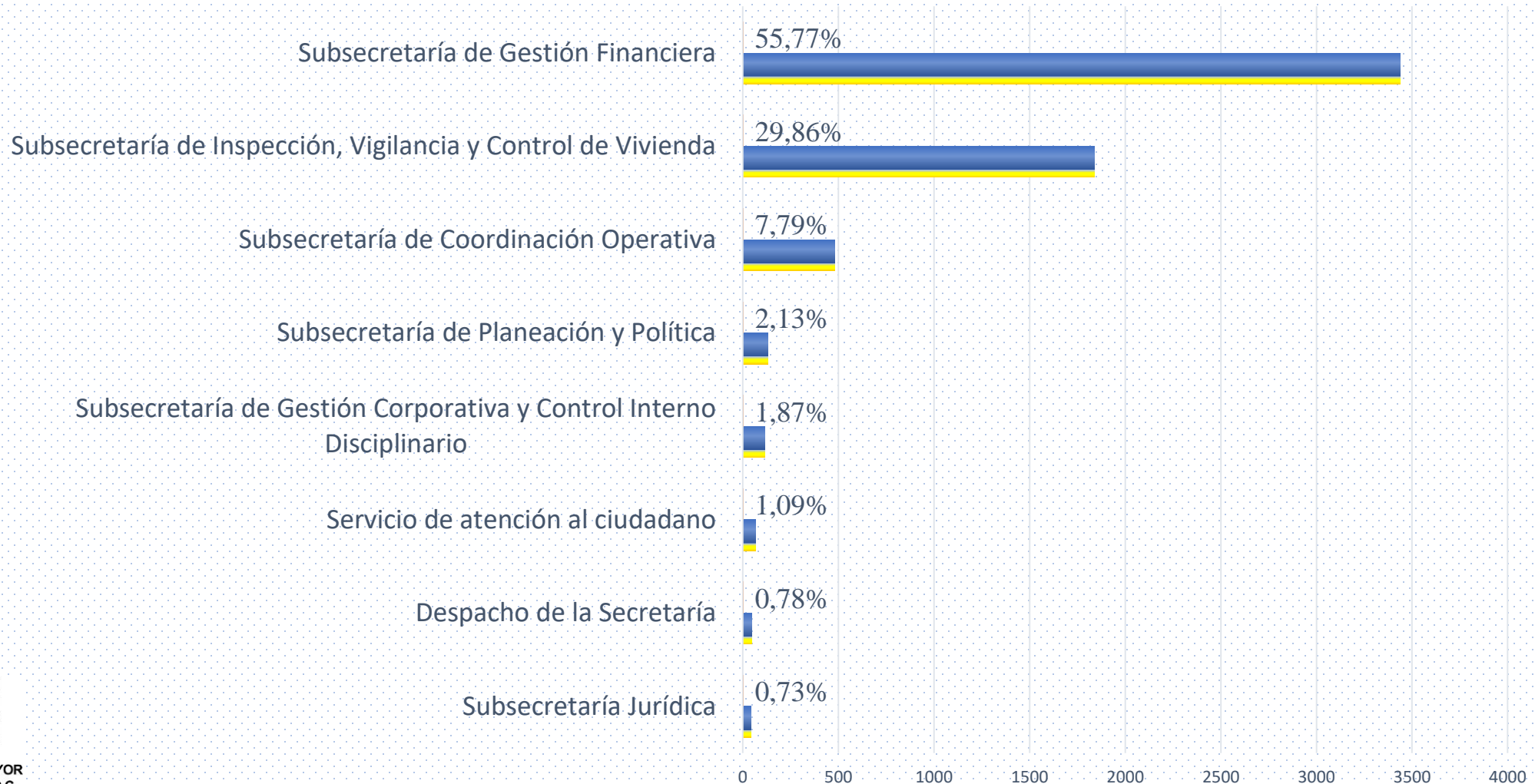
✓ El 20,36% del total de las peticiones ingresaron a través de los correos electrónicos

[servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co](mailto:servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co) y

[defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co](mailto:defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co)



# Peticiones Asignadas por Dependencia

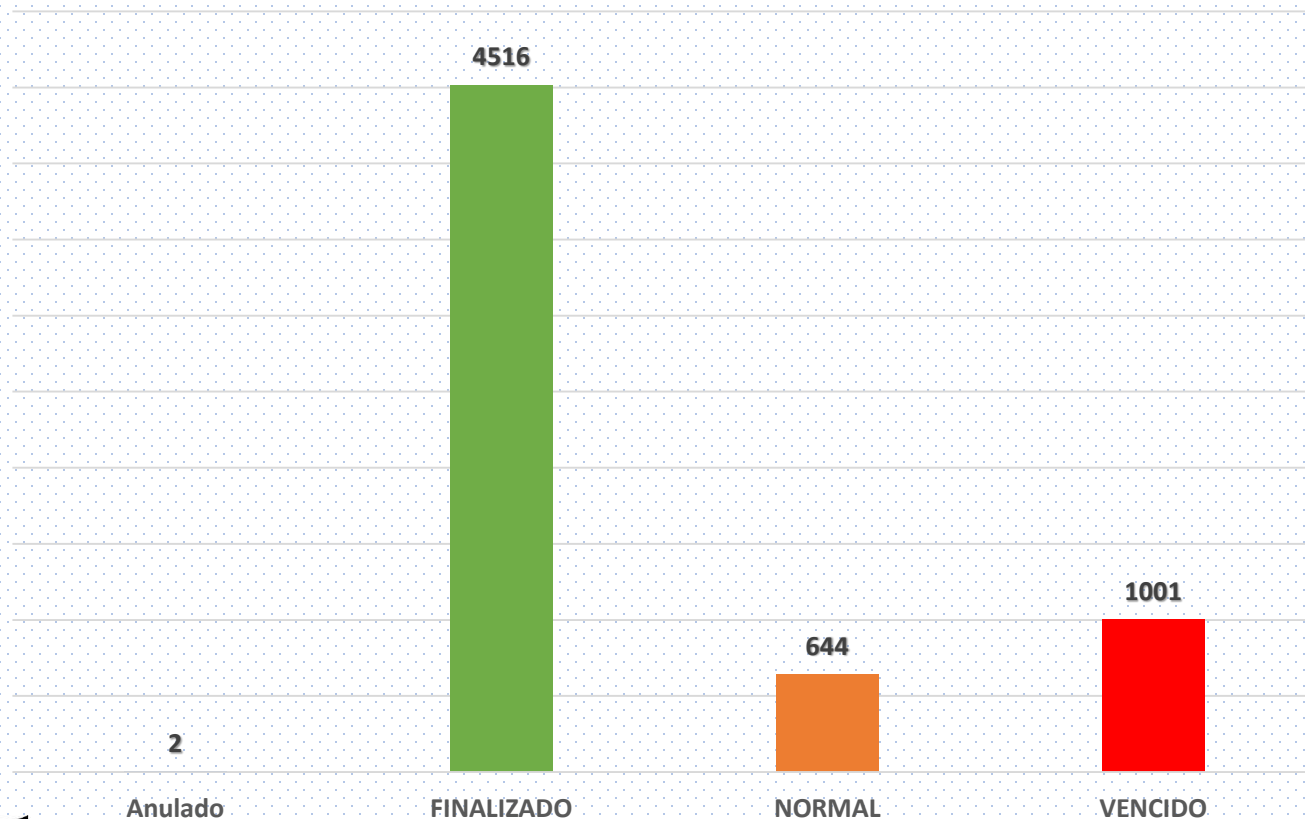


# Asuntos de las Peticiones Recibidas

Asuntos de peticiones	Total
Solicitud de información subsidios de vivienda	2094
Solicitud de Movilización de Recursos	814
Inconsistencias, quejas o consultas sobre constructoras	554
Inconsistencias, quejas o consultas sobre inmobiliarias	458
Solicitud de modificación del núcleo familiar	233
Documento en copia	190
Mejoramiento de vivienda	150
Inconsistencias, información, quejas y consultas sobre propiedad horizontal	119
Solicitud cambio de modalidad programas de viviendas	109
Documento informativo	101
Otros asuntos	1341
<b>Total</b>	<b>6163</b>










# Estado de las Peticiones



Al corte del 4 de julio del 2019, se encontraron 4.516 peticiones finalizadas, 1001 vencidas, y 664 en estado normal, es decir, que se encuentran dentro de los términos legales para dar respuesta.



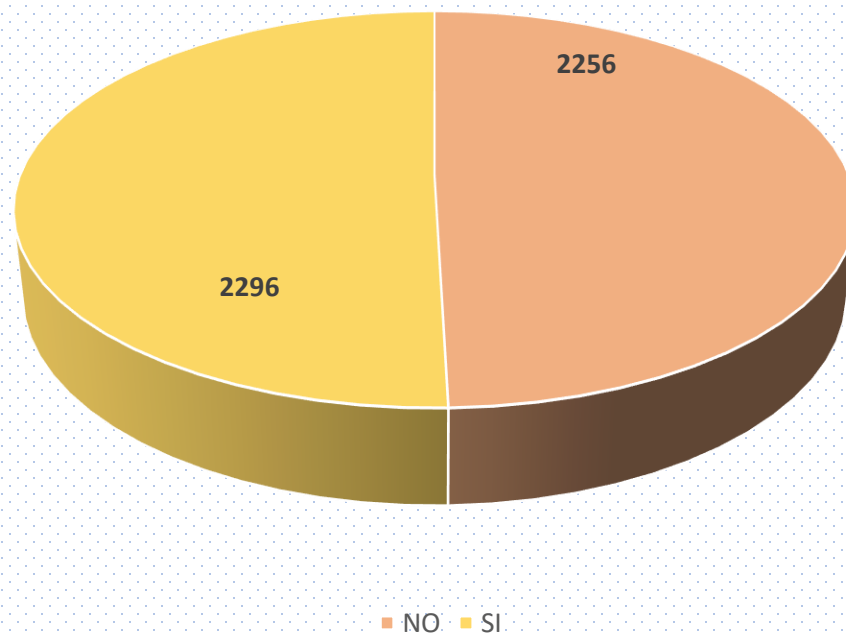
# Tiempo Promedio de Respuesta

Tipo de petición	Días legales para dar respuesta	Promedio de respuesta (días)	
Consulta	30	17,2	
Derecho de petición de interés general	15	13,1	
Derecho de petición de interés particular	15	19,7	
Entre entidades / autoridades	10	11,3	
Queja	15	27,8	
Reclamo	15	13,5	
Solicitud de Información	10	10,0	





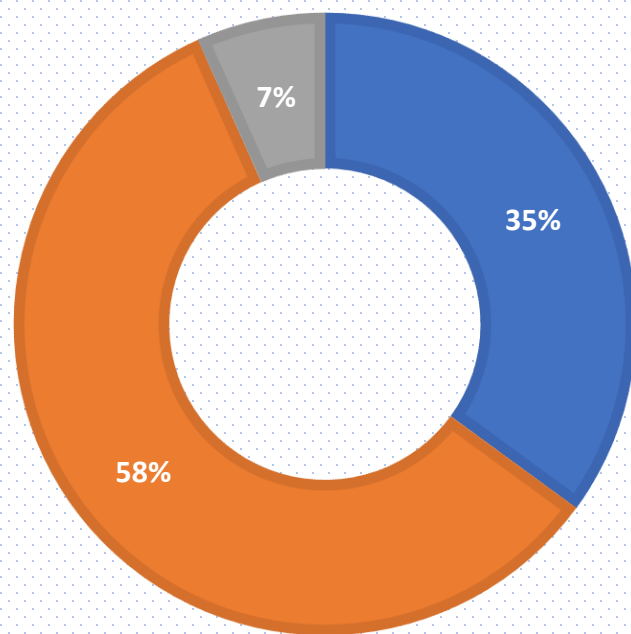
# Principio de Oportunidad



El 50% de las peticiones ingresadas a la Secretaría Distrital del Hábitat cumplen el principio de oportunidad, lo que quiere decir, que fueron respondidos durante los tiempos establecidos por la ley para dar respuesta.

# Caracterización de los Peticionarios

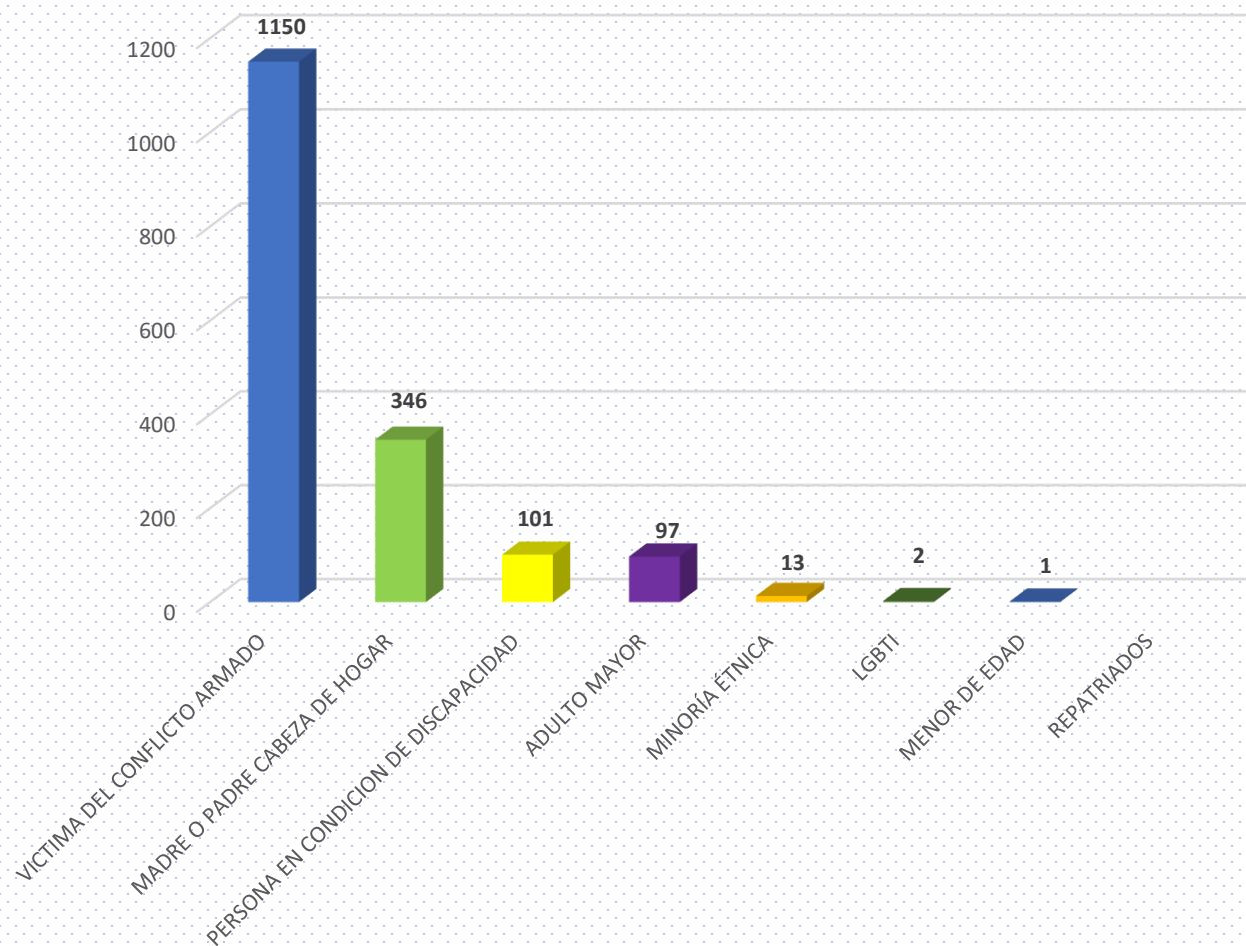
■ Hombre ■ Mujer ■ No especifica



El 58% de la población que acude a la Secretaría Distrital del Hábitat son mujeres, el 35% hombres y el 7% no especificó.



# Condición de Vulnerabilidad de los Peticionarios



La población que más solicitudes interpone ante la Secretaría son las Víctimas del conflicto armado y las madres o padres cabeza de hogar.



# Observaciones y/o Recomendaciones



Se recomienda que, desde cada dependencia encargada de dar trámite y gestión a las peticiones, se establezcan acciones de mejora para dar cumplimiento al principio de oportunidad.



Se recomienda que, las respuestas a las peticiones deben ser elaboradas bajo un lenguaje claro, y se deben aplicar los criterios de **oportunidad, claridad, calidez y coherencia**.



Todas las peticiones radicadas en la Entidad deben tener un documento de salida asociado o una justificación en los sistemas FOREST y Bogotá te Escucha – SDQS para cerrar adecuadamente el proceso.



Los responsables del contenido, **control y seguimiento** a las respuestas así como de la consulta de los acuse de recibo son las dependencias encargadas de dar trámite y gestión a las peticiones.



# Canales de Atención Servicio al Ciudadano

<b>PRESENCIAL</b>	Puntos ubicados en la Red CADE
	Puntos ubicados en los Centros Locales de Atención a Víctimas
	Ventanilla de Correspondencia
<b>TELFÓNICO</b>	PBX Institucional 3581600
<b>VIRTUAL</b>	<a href="mailto:servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co">servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co</a>
	<a href="mailto:defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co">defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co</a>
	Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

