



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

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



Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control  
Interno Disciplinario  
**Tercer Trimestre de 2019**

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



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

## PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO INFORME TRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PQRSD

La Secretaría Distrital del Hábitat recibió durante el 01 julio y el 30 de septiembre de 2019 un total de 3.074 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, interpuestas por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención habilitados por la entidad.

**Tabla 1: PQRSD por Tipología**

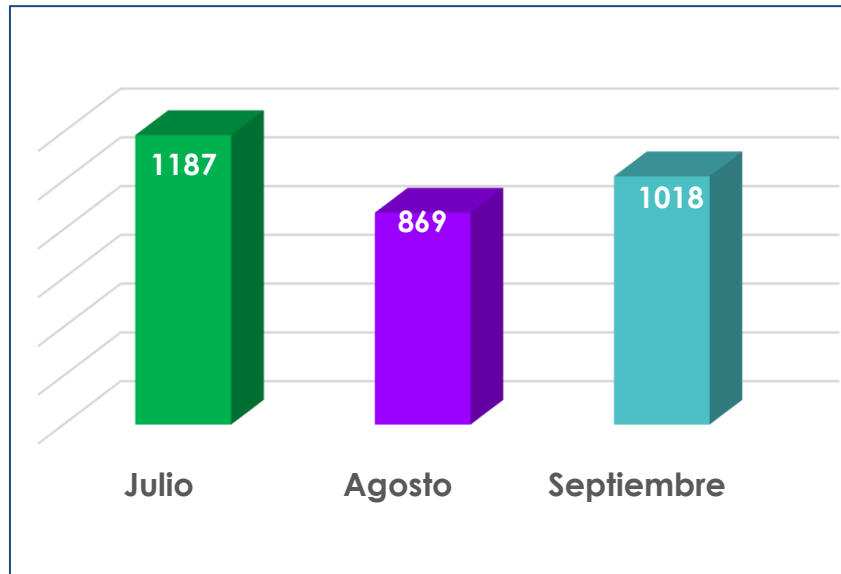
Tipo de petición	Total
Derecho de petición de interés particular	2729
Solicitud de Información	126
Entre autoridades	92
Consulta	55
Queja	35
Derecho de petición de interés general	21
Reclamo	12
Sugerencia	3
Felicitación	1
Total	3074

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

### Gráfico 1: PQRSD Recibidas por mes



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

### PQRSD Recibidas por Canal de Atención

**52,8%**

De las peticiones fueron recibidas a través del canal presencial



El 33% fueron recibida a través del Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

**47,2%**

De las peticiones fueron recibidas a través del canal virtual



El 14,2% fueron recibidas a través de correo electrónico

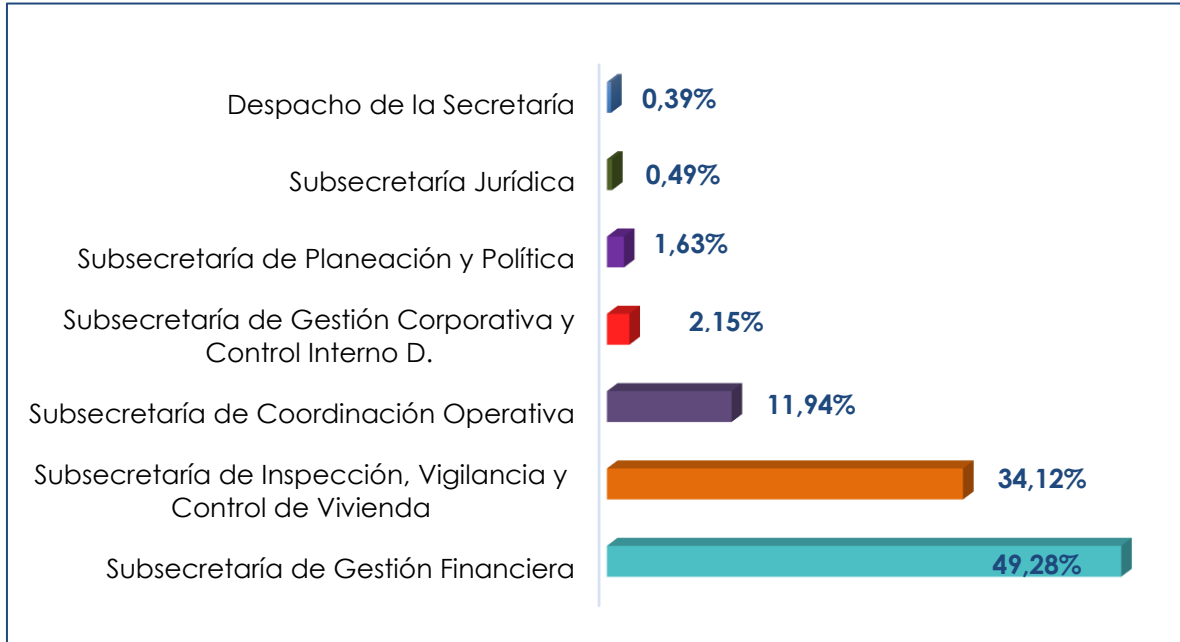
Calle 52 No. 13-64  
Conmutador: 358 16 00  
[www.habitatbogota.gov.co](http://www.habitatbogota.gov.co)  
[@HabitatComunica](https://www.facebook.com/SecretariaHabitat)  
Código Postal: 110231



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



## Gráfico 2: PQRSD recibidas por Subsecretaría



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

## Tabla 2: Asuntos más reiterados de la Subsecretaría de Gestión Financiera

Subsecretaría de Gestión Financiera	Total
Solicitud de información subsidios de vivienda	939
Solicitud de movilización de recursos	287
Solicitud de modificación del núcleo familiar	133
Solicitud autorización de reubicación, arriendo o enajenación de inmueble adquirido con subsidio de vivienda	43
Solicitud Renuncia Subsidio de Vivienda / desistimiento inscripción	28
Solicitud de información copias estados financieros/ informes/resoluciones/expedientes/Certificados/Retenciones	20
Otras solicitudes	65
Total General	1515



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

**Tabla 3: Asuntos más reiterados de la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda**

<b>Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda</b>	<b>Total</b>
Control y vigilancia de licencias de construcción	245
Inconsistencias, quejas o consultas sobre constructoras	236
Inconsistencias, quejas o consultas sobre inmobiliarias	205
Copias estados financieros/ informes/resoluciones/expedientes/Certificados/Retenciones	74
Inconsistencias, información, quejas y consultas sobre propiedad horizontal	52
Polígonos de monitoreo	46
Otras solicitudes	191
Total General	1049

**Tabla 4: Asuntos más reiterados de la Subsecretaría de Coordinación Operativa**

<b>Subsecretaría de Coordinación Operativa</b>	<b>Total</b>
Participación y relaciones con la comunidad	111
Mejoramiento de vivienda	63
Legalización de barrios	33
Proyecto la mariposa	33
Mejoramiento de barrios	27
Control y vigilancia de licencias de construcción	17
Regularización de desarrollos legalizados	11
Otras solicitudes	72
Total General	367



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

**Tabla 5: Asuntos más reiterados de la Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario**

<b>Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D.</b>	<b>Total</b>
Información / revisión / ejecución/ pagos, certificación de Contratos o procesos contractuales	19
Traslado/Otros por no Competencia	18
Atención y servicio a la ciudadanía	4
Petición Entre Autoridades	4
Queja - Inconformidad	4
Queja contra funcionarios de la Administración distrital/ Ejecución y/o procesos contractuales	4
Otras solicitudes	13
Total General	66

**Tabla 6: Asuntos más reiterados de la Subsecretaría de Planeación y Política**

<b>Subsecretaría de Planeación y Política</b>	<b>Total</b>
Seguimiento a temas relacionados con servicios públicos	20
Solicitud de información, programas y proyectos	14
Solicitud información de predio	5
Copias estados financieros/ informes/resoluciones/expedientes/Certificados/Retenciones	4
Solicitud de información subsidios de vivienda	2
Otras solicitudes	5
Total General	50



**Tabla 7: Asuntos más reiterados de la Subsecretaría Jurídica**

Subsecretaría Jurídica	Total
Copias estados financieros/ informes/resoluciones/expedientes/Certificados/Retenciones	6
Atención y servicio a la ciudadanía	3
Otras solicitudes	6
Total General	15

**Tabla 8: Asuntos más reiterados del Despacho de la Secretaría**

Despacho de la Secretaría	Total
Atención y servicio a la ciudadanía	5
Solicitud de información Concejo de Bogotá o Congreso de la República	2
Copias estados financieros/ informes/resoluciones/expedientes/Certificados/Retenciones	2
Otras solicitudes	3
Total General	12

La Subsecretaría de Gestión Financiera es la dependencia con mayor número de PQRS con un 49,28%, seguida por la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda con un 34,12%, lo cual está relacionado con los asuntos misionales de la entidad.

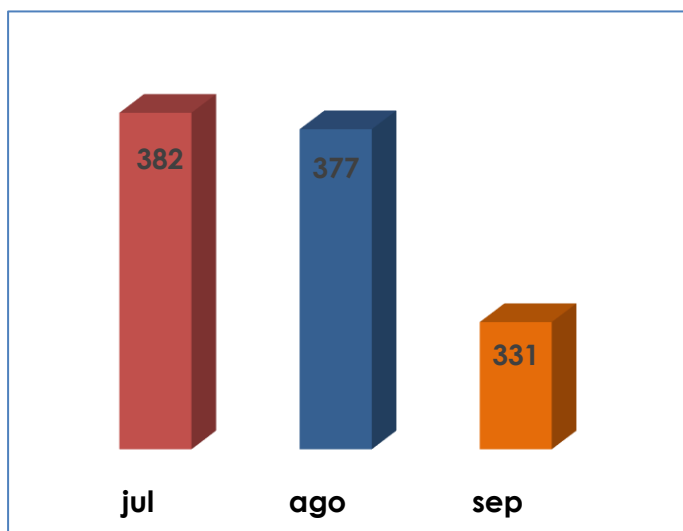


**Tabla 9: Tiempo promedio de respuesta**

Tipo de petición	Días legales para dar respuesta	Promedio de respuesta (días)	
Consulta	30	14	✓
Derecho de petición de interés general	15	14	✓
Derecho de petición de interés particular	15	17	✗
Entre entidades / autoridades	10	9	✓
Queja	15	16	✗
Reclamo	15	21	✗
Solicitud de Información	10	13	✗

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

**Gráfico 3: Principio de oportunidad**



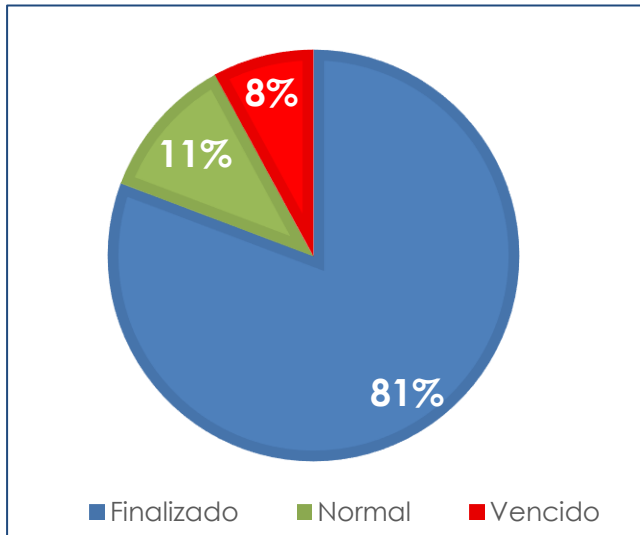
1090 peticiones ingresadas a la Secretaría Distrital del Hábitat cumplen el principio de oportunidad, es decir, fueron resueltas en los tiempos establecidos por la ley para dar respuesta.

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





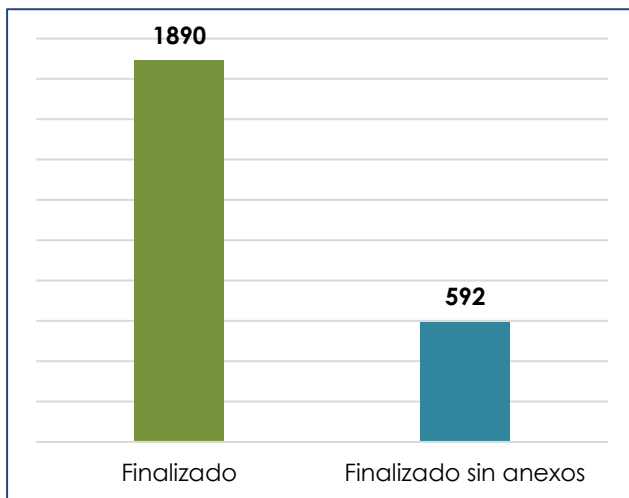
### Gráfico 4: Estado de las peticiones



Al corte del 2 de octubre del 2019, se encontraron 2.482 peticiones finalizadas, 243 vencidas, y 349 en estado normal, es decir, que se encuentran dentro de los términos legales para dar respuesta.

Fuente: Aplicativo Forest

### Gráfico 5: Requerimientos finalizados



Al corte del 2 de octubre del 2019, se finalizaron 1890 correctamente y 592 requerimientos fueron finalizados sin anexos en el sistema de correspondencia.

Fuente: Aplicativo Forest

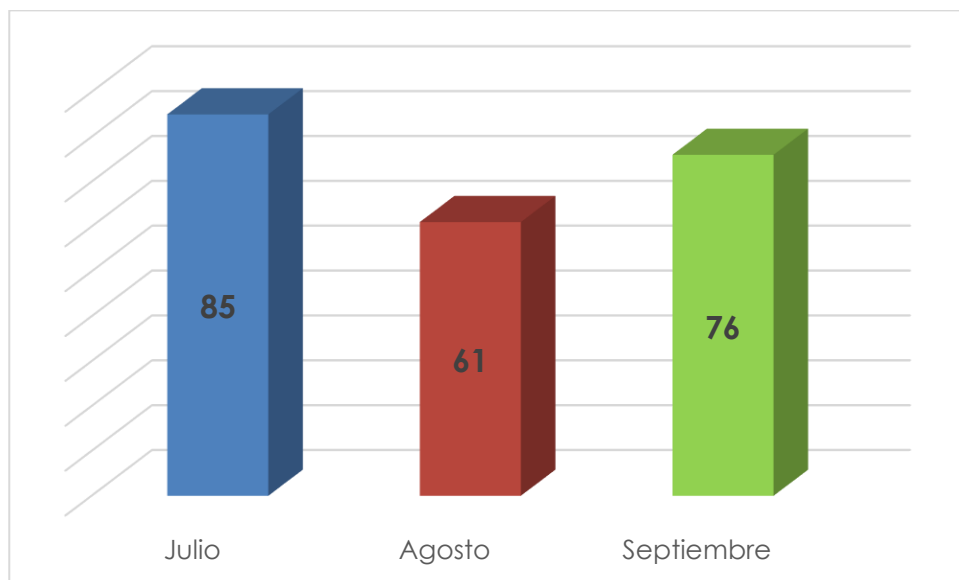


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

## Solicitudes de acceso a la información

De las **126** solicitudes de información recibidas durante el tercer trimestre del 2019, no se ha negado el acceso a la información a ningún requerimiento.

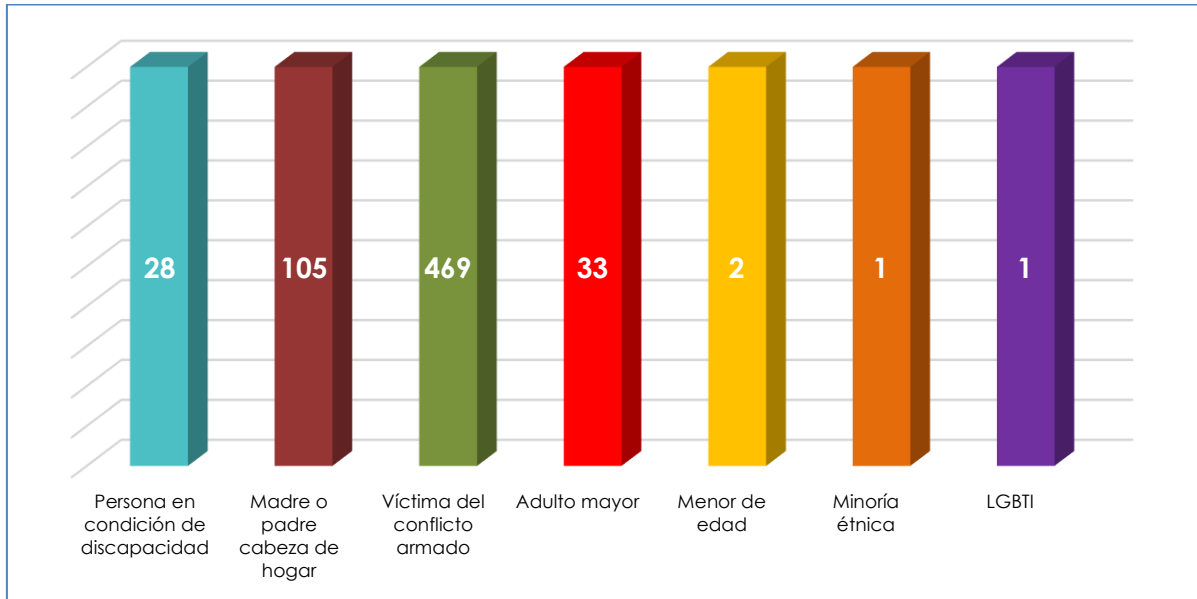
### Gráfica 6: Peticiones trasladadas por no competencia



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



## Gráfica 7: Características del peticionario



El 20,8% de los peticionarios que registraron una PQRSD en la entidad, indicaron tener alguna condición de vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran víctimas del conflicto armado, madre o padre cabeza de hogar y personas en condición de discapacidad.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

## Observaciones y/o recomendaciones

- Se recomienda que, desde cada Subsecretaría se establezcan acciones de mejora para que las respuestas emitidas se brinden dentro de los términos legales según sea el tipo de solicitud, para garantizar el principio de oportunidad.
- Se recomienda que, las respuestas a las peticiones estén elaboradas bajo un lenguaje claro y se apliquen 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.
- Cada dependencia es la responsable del contenido, control y seguimiento a las respuestas, así como la consulta de las pruebas de entrega de las comunicaciones oficiales enviadas.
- 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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

# Canales de Atención Servicio al Ciudadano



Canales de Atención	
<b>PRESENCIAL</b>	Puntos ubicados en la Red CADE
	Puntos ubicados en los Centros Locales de Atención a Víctimas
	Ventanilla de Correspondencia
<b>TELEFÓNICO</b>	PBX Institucional 3581 600 ext 3008
	Línea 195 opción 6
<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

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



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**