

## Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano Informe Trimestral de Seguimiento a PQRSD

La Secretaría Distrital del Hábitat, durante el periodo comprendido entre el 01 octubre y el 20 de diciembre de 2019, recibió un total de 2733 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía, entes de control y autoridades 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	2458
Solicitud de Información	132
Entre entidades / autoridades	82
Consulta	24
Reclamo	20
Queja	8
Derecho de petición de interés general	6
Felicitación	2
Sugerencia	1
<b>Total</b>	<b>2733</b>

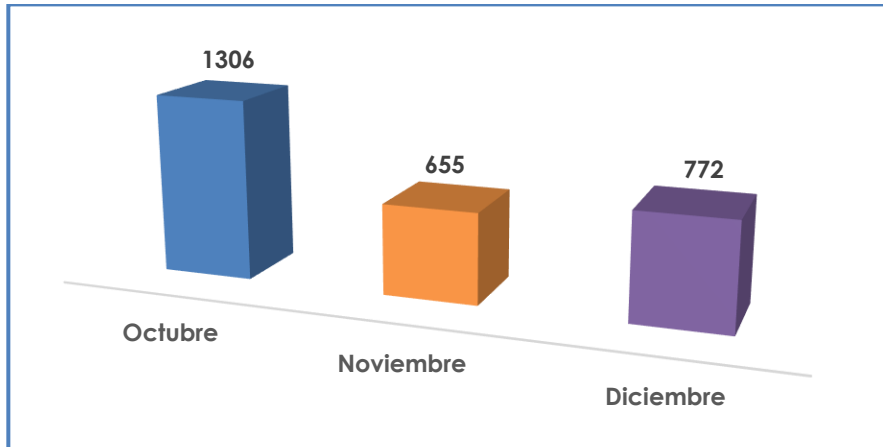
Fuente: Aplicativo FOREST y Bogotá te escucha – Sistema Distrital del Quejas y Soluciones

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 2458 peticiones que corresponden al 89,9% de los requerimientos, posteriormente se encuentra la solicitud de información con 132 peticiones que corresponden al 4,8%, seguidamente los requerimientos entre entidades o entes de control con 82 peticiones que corresponden al 3%, y finalmente las demás tipologías que tienen una representación porcentual de 2,2% de los requerimientos recibidos en la Entidad.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HABITAT

### 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

**45,33%**

De las peticiones fueron recibidas a través del canal presencial



**Del 54,67% del canal virtual**

El 80,12% fueron recibida a través del Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

**54,67%**

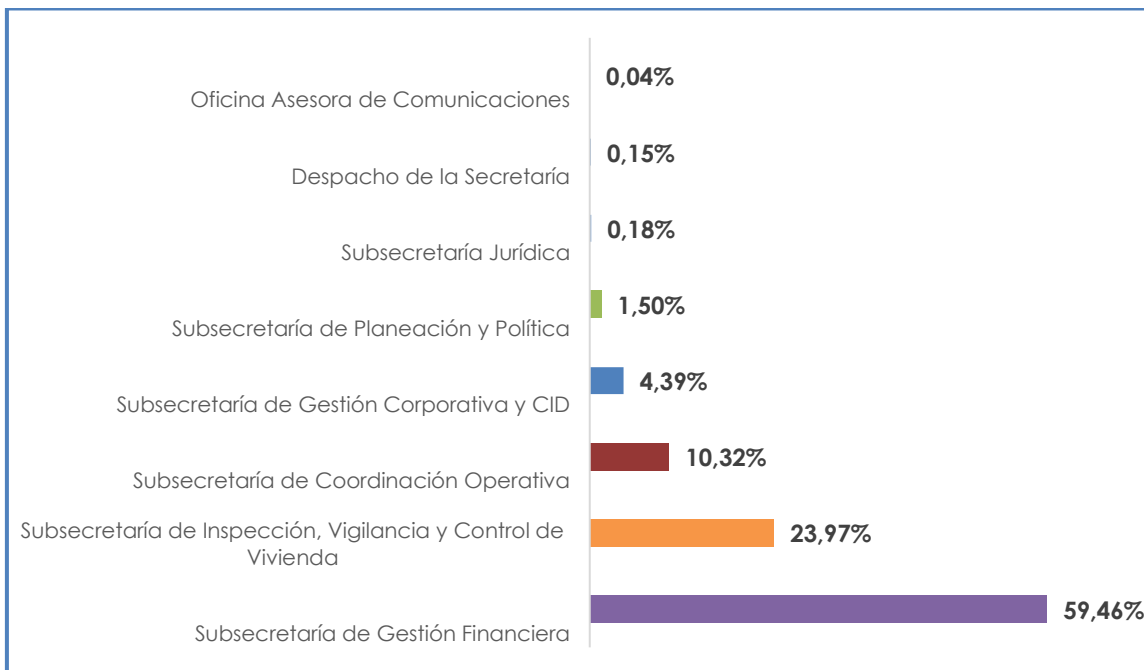
De las peticiones fueron recibidas a través del canal virtual



**Del 54,67% del canal virtual**

El 19,88% fueron recibidas a través del correo electrónico

## Gráfico 2: PQRSD recibidas por Subsecretaría



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

La Subsecretaría de Gestión Financiera es la dependencia con mayor número de PQRS con un total de 1625 que corresponden al 59,46%, seguida por la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda con 655 correspondiente al 23,97%, lo cual está relacionado con los asuntos misionales de la Entidad.










ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HABITAT

**Tabla 2: Asuntos más reiterados**

Asunto	Total
Solicitud de información subsidios de vivienda	1245
Solicitud de movilización de recursos	226
Inconsistencias, quejas o consultas sobre inmobiliarias	189
Inconsistencias, quejas o consultas sobre constructoras	154
Solicitud de información copias / estados financieros/ informes/resoluciones/expedientes	110
Solicitud de modificación del núcleo familiar	71
Otros	738
Total	2733

Durante el periodo analizado, se recibieron 2733 requerimientos, de los cuales un total de 1814 que corresponde al 66,37%, son temas relacionados con subsidios de vivienda, movilización de recursos, inconsistencias, quejas o consultas sobre inmobiliarias y constructoras.

**Tabla 3: Tiempo promedio de respuesta**

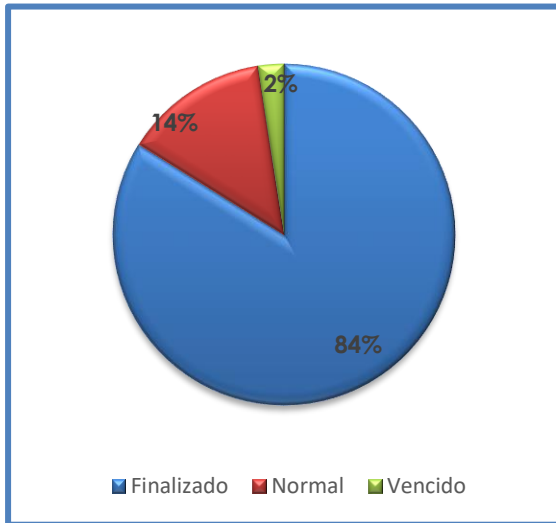
Tipo de petición	Días legales para dar respuesta	Promedio de respuesta (días)	
Consulta	30	10.6	
Derecho de petición de interés general	15	16.2	
Derecho de petición de interés particular	15	16.4	
Entre entidades / autoridades	10	11.4	
Queja	15	19	
Reclamo	15	19.2	
Solicitud de Información	10	16.3	

Fuente: Aplicativo Forest

En la tabla 3, se presentan los días que la Entidad tiene para dar respuesta según el tipo de petición y los días promedio que la entidad tarda en emitir respuesta, en lo cual se identifica que no se está cumpliendo con los términos establecidos en la Ley.



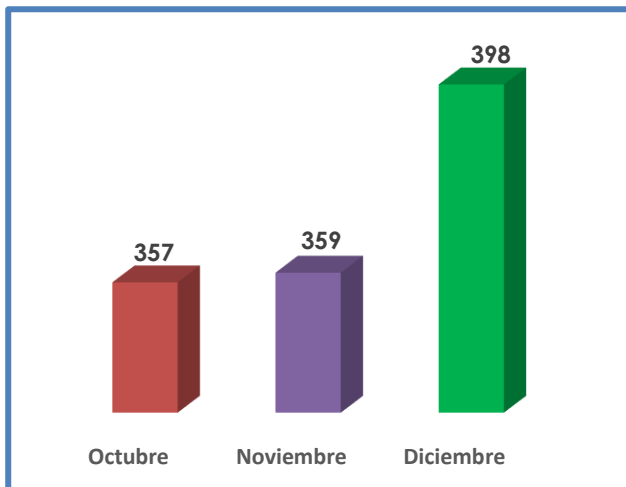
### Gráfico 3: Estado de las peticiones



Al corte del 26 de diciembre del 2019, se encontraron 2292 peticiones finalizadas, 67 vencidas, y 347 en estado normal, es decir, que se encuentran dentro de los términos legales para dar respuesta.

Fuente: Aplicativo Forest

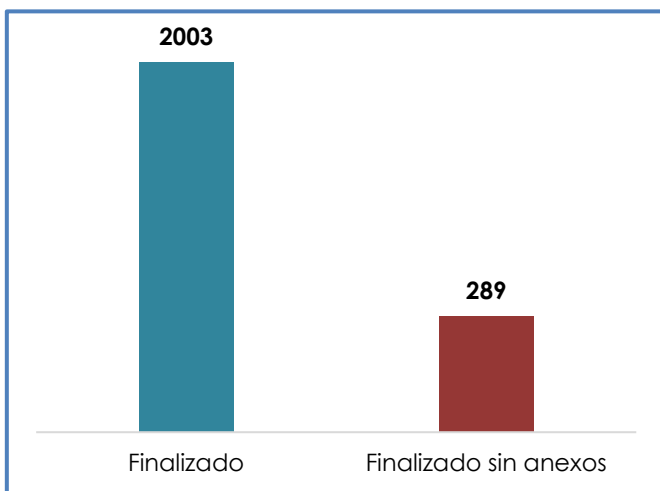
### Gráfico 4: Principio de oportunidad



De acuerdo con FOREST, un total de 1114 peticiones ingresadas a la SDHT cumplen el principio de oportunidad, es decir, fueron resueltas en los tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta.

Fuente: Aplicativo FOREST

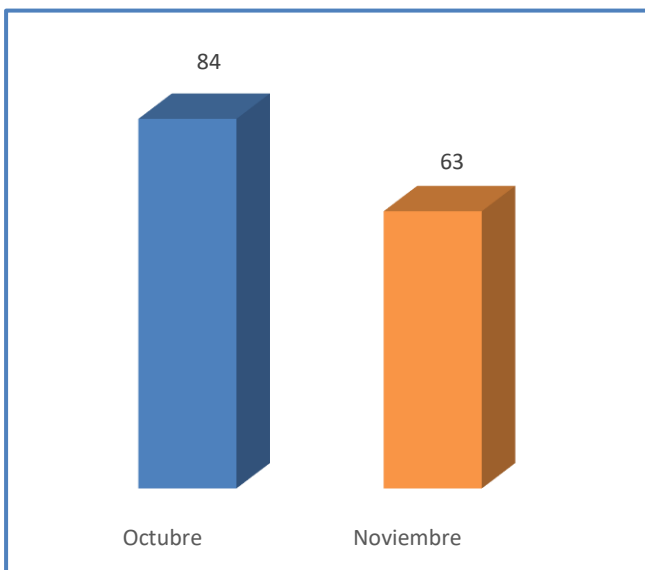
### Gráfico 5: Requerimientos finalizados



Al corte del 26 de diciembre del 2019, se finalizaron 2003 correctamente y 289 requerimientos fueron finalizados sin anexos en el sistema de correspondencia

Fuente: Aplicativo Forest

### Gráfica 6: Peticiones trasladadas por no competencia



Durante los meses de octubre y noviembre se realizaron 26 traslados por competencia a la Secretaría de Gobierno que corresponde al 17,69% y 12 requerimientos correspondientes al 8,16% y un 25,85% a otras entidades



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HABITAT

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

## Recomendaciones

- Se recomienda que, las respuestas a las peticiones estén elaboradas en un lenguaje claro y se apliquen los criterios de **oportunidad, claridad, calidez y coherencia**.
- Se recomienda tener en cuenta el procedimiento “PG06-PR01 Trámite de PQRSD” con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos de operación y hacer uso efectivo de los sistemas FOREST y Bogotá te Escucha – SDQS.
- Se recomienda a cada Subsecretaría dar cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para dar respuesta a las peticiones ciudadanas.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HABITAT

# 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**