

SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

**Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID
Servicio al Ciudadano**



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DEL HÁBITAT



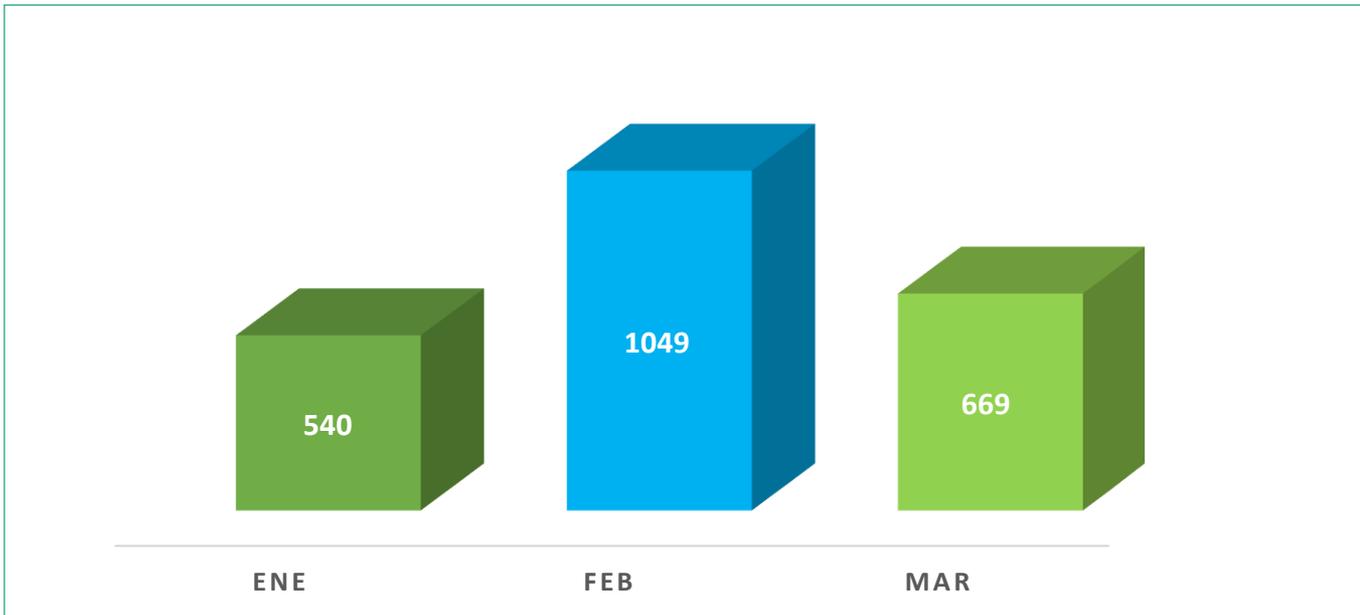
Informe de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) en la Secretaría Distrital del Hábitat



Servicio al Ciudadano
Primer trimestre

Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) por mes

Gráfico 1: PQRSD recibidas por mes

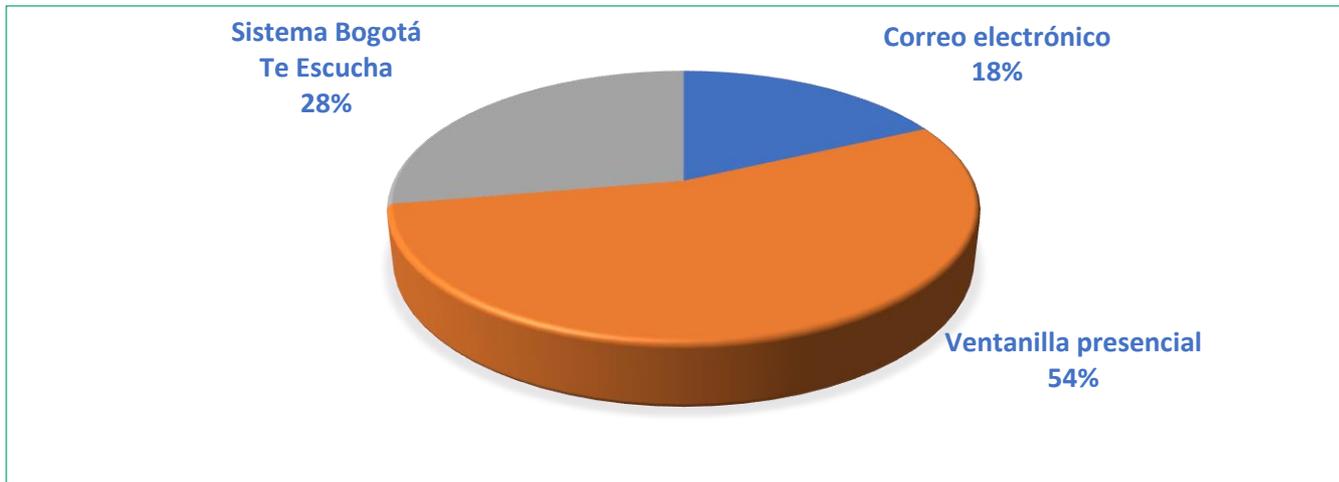


Fuente: Consolidación de registro PQRSD -Proceso de Servicio al Ciudadano

La Secretaría Distrital del Hábitat registró en el sistema de gestión documental FOREST, durante el primer trimestre de 2020, un total de **2.258** peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, interpuestas por personas naturales y jurídicas, a través de los diferentes canales de atención habilitados por la Entidad. Se presenta un descenso de solicitudes en el mes de marzo con respecto al anterior.

Recepción de peticiones por canal de atención

Gráfico 2: PQRSD recibidas por canal de atención



Fuente: Consolidación de registro PQRSD -Proceso de Servicio al Ciudadano

Durante el periodo de reporte, el canal presencial fue el más utilizado por la ciudadanía y las entidades para interponer peticiones en la Entidad, registrando un total de **1.226**, es decir, un **54%** del total de solicitudes, seguido del canal virtual que registró **1.032** peticiones recibidas a través del correo electrónico de servicio al ciudadano y del Sistema Distrital de PQRS Bogotá te Escucha-.BTE, representando el **46%** de las solicitudes recibidas. Se evidencia el aumento del uso del BTE con respecto al año 2019.

*Las solicitudes recibidas por el canal virtual se registraron en el sistema FOREST.

Tipo de Petición

Tabla 1: PQRSD por Tipología

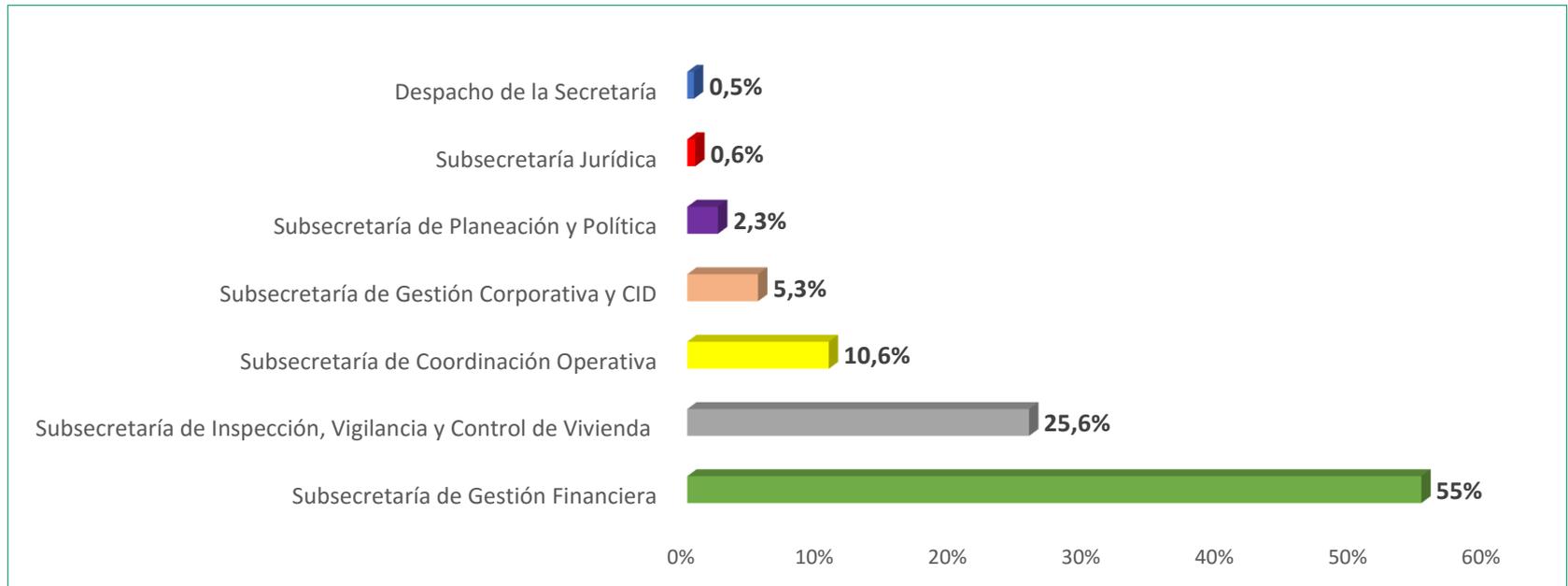
Tipo de petición	Cantidad
Derecho de petición de interés particular	1988
Entre entidades / autoridades	101
Solicitud de Información o copias	79
Derecho de petición de interés general	64
Reclamo	12
Consulta	9
Denuncia por posible acto de corrupción	3
Queja	2
Total	2258

Fuente: Consolidación de registro PQRSD -Proceso de Servicio al Ciudadano

En la clasificación por tipología, la más reiterada es el *Derecho de petición de interés particular* con un total de **1.988** peticiones representando el **88%** del total recibidos; seguido de los *requerimientos entre entidades* con **101** peticiones que representan el **4,5%**, mientras las demás tipologías corresponden al **7,5%** del total de los requerimientos recibidos en la Entidad.

Recepción por Subsecretaría y Despacho de la Secretaría

Gráfico 3: PQRSD recibidas por cada Subsecretaría y despacho de la Secretaría



Fuente: Sistema de gestión documental Forest.

De acuerdo con los reportes del sistema FOREST, la Subsecretaría de Gestión Financiera es el proceso con mayor número de solicitudes con un total de **1.242** requerimientos, que representan el **55%** del total recibido; la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda, recibió **579**, es decir el **25,6%** de las peticiones que ingresan a la Entidad.

Temas reiterados

Tabla 2: Asuntos más reiterados

Asunto	Cantidad
Subsidios de vivienda	636
Autorización de movilización de recursos	249
Inconsistencias, quejas o consultas sobre inmobiliarias	217
Inconsistencias, quejas o consultas sobre constructoras	186
Vivienda gratuita	167
Modificación del núcleo familiar	87
Mejoramiento de vivienda	82
Legalización de barrios	43
Mejoramiento de barrios	37
Renuncia Subsidio de Vivienda / desistimiento inscripción	36

Fuente: Consolidación de registro PQRSD -Proceso de Servicio al Ciudadano

Durante el periodo analizado, se puede evidenciar que los asuntos reiterativos corresponden en primer lugar a temas relacionados con **subsidijs de vivienda**, con un total de 636, es decir, el **28%** de los requerimientos registrados, seguido de la autorización de **movilización de recursos** con 249 peticiones, que equivale al **11%** del total recibido, ambos de la competencia de la Subsecretaría de Gestión Financiera.

Tiempo promedio de respuesta

Las señaladas en color rojo son las que no cumplieron con el término legal establecido para dar respuesta.

Tabla 3: Tiempo promedio de respuesta

Tipo de petición	Días legales para dar respuesta	Días promedio de respuesta
Consulta	30	12
Derecho de petición de interés general	15	19
Derecho de petición de interés particular	15	20
Entre entidades / autoridades	10	13
Queja	15	13
Reclamo	15	14
Solicitud de Información o copias	10	14

Fuente: Consolidación de registro PQRSD -Proceso de Servicio al Ciudadano

En la tabla 3 se presenta el comparativo entre los días que la Entidad debe dar respuesta según el tipo de petición y los días en promedio en que estas se emitieron, permitiendo identificar que no se están cumpliendo los términos de ley, especialmente en los derechos de petición de interés particular y general, según lo definido en la Ley 1755 de 2015 y en el procedimiento interno sobre trámite de PQRSD.

Estado de las PQRSD

Tabla 4: Estado de las PQRSD en sistema de Gestión Documental FOREST

Estado PQRSD	Cantidad
Finalizadas con radicado anexo	1125
Sin respuesta	714
Pendientes de finalizar	249
Finalizado sin radicado adjunto	170
Total	2258

Fuente: Sistema de Gestión Documental FOREST

De las peticiones recibidas durante el primer trimestre del año se encontró que **1.125** peticiones, correspondiente al **50%** de los requerimientos se han cerrado correctamente en el sistema FOREST, es decir, cuentan con un radicado asociado; mientras **714** solicitudes que representan en **30%** se encuentran sin respuesta. Por otra parte **249** requerimientos, es decir el **11%** tienen radicado asociado pero se encuentran sin finalizar en el sistema y **170** solicitudes correspondientes al **8%** se finalizaron sin radicado asociado lo que impide evidenciar la gestión realizada.

**El estado de las PQRSD en el sistema FOREST se realizó el día 15/04/2020.*

Principio de oportunidad

Tabla 5: Principio de oportunidad

PROCESO	CUMPLE	NO CUMPLE	TOTAL
Subsecretaría de Gestión Financiera	184	296	480
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	220	127	347
Subsecretaría de Coordinación Operativa	178	7	185
Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D.	60	6	66
Subsecretaría de Planeación y Política	36	3	39
Subsecretaría Jurídica	2	5	7
Despacho de la Secretaría	1	-	1
Total	681	444	1125

Fuente: Consolidación de registro PQRSD -Proceso de Servicio al Ciudadano

El principio de oportunidad corresponde a las peticiones que ingresan a la Entidad y son resueltas en los tiempos establecidos tanto por la Ley como por el procedimiento de PQRSD; al analizar este aspecto se encontró que **1.125** requerimientos que representan el **60%** cumplen este principio, mientras **444** peticiones, es decir el **39%** fueron resueltas extemporáneamente.

**El total de peticiones revisadas para el análisis del principio de oportunidad corresponden a las finalizadas con anexo en el sistema de gestión documental FOREST.*

RECOMENDACIONES

- ✓ Es necesario que cada proceso establezca acciones de mejora para generar las respuestas a los requerimientos, dentro de los términos legales definidos en el procedimiento PG06-PR01 trámite de PQRSD.
- ✓ Se sugiere a la Subsecretaría de Gestión Financiera, establecer un procedimiento para facilitar el acceso y el trámite a la carta de autorización de movilización de recursos por ser una solicitud reiterada por la ciudadanía.
- ✓ Se recomienda a la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda establecer un procedimiento virtual para la recepción de quejas contra inmobiliarias y constructoras , para así optimizar los tiempos entre la recepción y gestión de respuesta.
- ✓ Se reitera que para el cierre de peticiones tanto en el sistema FOREST como en el BTE, se debe asociar la respuesta o justificando el cierre del requerimiento.
- ✓ Se recomienda que las respuestas se emitan en lenguaje claro y se apliquen los criterios de **oportunidad, claridad, calidez y coherencia.**

Canales de Atención al Ciudadano

PRESENCIAL	5 SuperCADE y 1 CADE
	6 Centros Locales de Atención a Víctimas CLAV
	1 Ventanilla de Correspondencia piso 1 sede SDHT
TELEFÓNICO	PBX Institucional 3581600 ext 3008
	Línea 195 opción 6
VIRTUAL	Ventanilla Única de la Construcción VUC-SuperCADE Virtual
	Sistema Distrital de PQRSD Bogotá te Escucha
	Correos electrónicos: servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co
	Redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat

GRACIAS

