

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



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DEL HÁBITAT

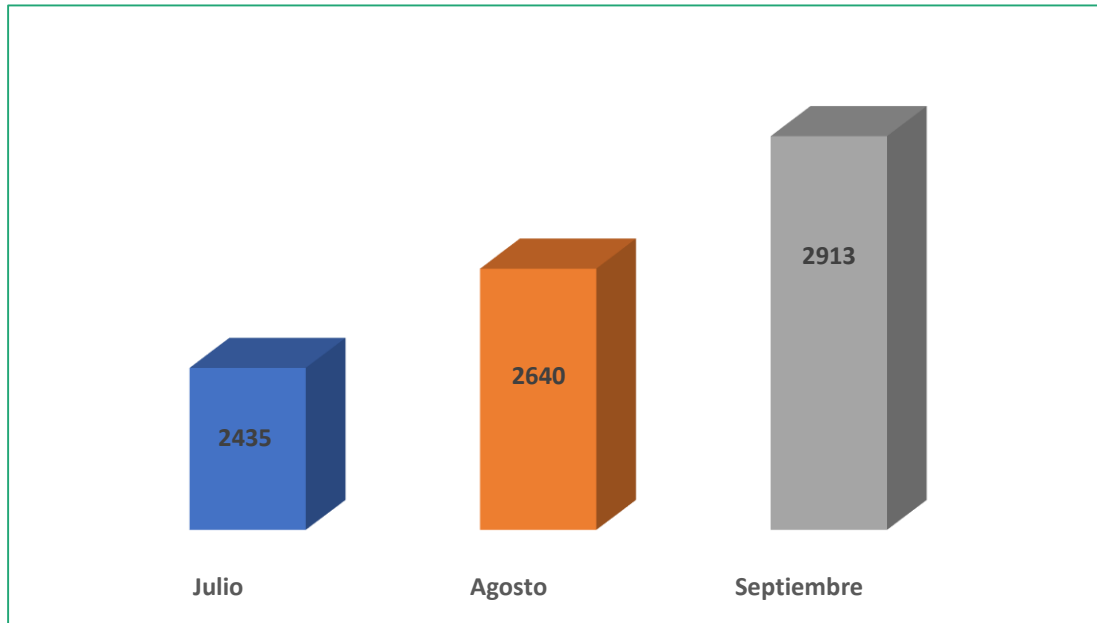


# Informe de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) Secretaría Distrital del Hábitat



Servicio al Ciudadano  
**TERCER TRIMESTRE**

## Gráfico 1: PQRSD recibidas por mes



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 28/10/2020

La Secretaría Distrital del Hábitat recibió durante el 01 de julio al 30 de septiembre de 2020 a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de 7.988 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, interpuestas por personas naturales y jurídicas.

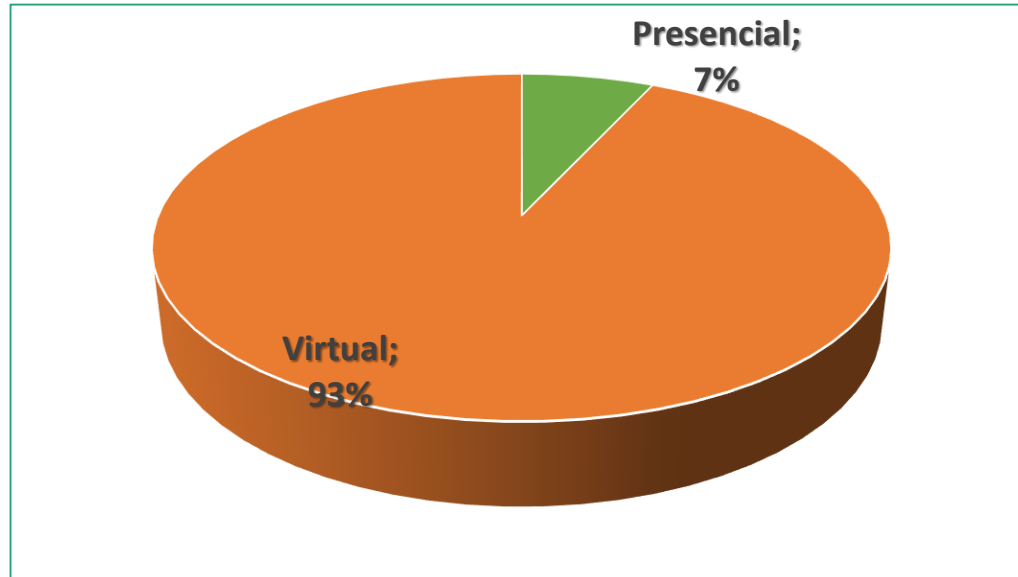
### Tabla 1: PQRSD por Tipología

Tipo de petición	Total
Derechos de petición de interés particular	6980
Peticiones entre entidades	384
Solicitudes de Entes de Control	356
Solicitud de Información	79
Derechos de petición de interés general	51
Reclamo	34
Solicitud de copias	32
Consulta	31
Proposiciones del Concejo de Bogotá	20
Queja	10
Solicitudes del congreso	9
Felicitaciones	2
<b>Total general</b>	<b>7988</b>

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 28/10/2020

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 6.980 peticiones que corresponden al 87.3%, posteriormente se encuentran peticiones entre entidades con 384 peticiones que corresponden al 4,8%, seguidamente las solicitudes de entes de control con 356 peticiones, que corresponden al 4,4% y finalmente las demás tipologías que tienen una representación porcentual de 3,5% de los requerimientos recibidos en la Entidad.

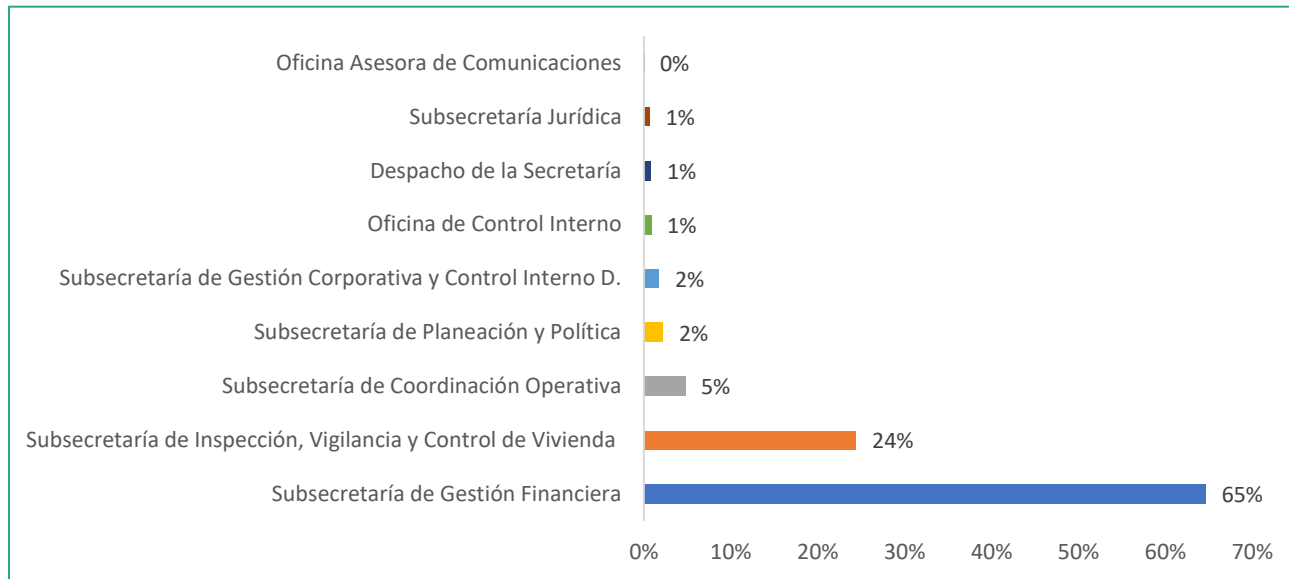
## Gráfico 2: PQRSD recibidas por Canal de Atención



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 28/10/2020

Durante el periodo de reporte, el canal virtual (*Correo electrónico y sistema Bogotá te Escucha*) fue el más utilizado por la ciudadanía y las entidades para interponer peticiones en la Entidad, registrando un total de 7.436, es decir, un 93% del total de solicitudes seguido del canal presencial que registró 552 peticiones recibidas, representando el 7% de las solicitudes recibidas.

### Gráfico 3: PQRSD recibidas por Subsecretaría



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 28/10/2020

De acuerdo con los reportes del sistema FOREST, las Subsecretarías que representan la mayor cantidad de requerimientos son: La Subsecretaría de Gestión Financiera con un total de 5.162 requerimientos, los cuales representan el 65% del total recibido; seguido por la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda, la cual recibió un total de 1.950, es decir el 24% de las peticiones que ingresaron a la Entidad.

## Tabla 2: Asuntos más reiterados

Asuntos	Total
Solicitud de arriendo solidario	2939
Solicitud de información subsidios de vivienda	1495
Inconsistencias, quejas sobre inmobiliarias	827
Inconsistencias, quejas sobre constructoras	298
Mejoramiento de vivienda	244
Solicitud de carta de autorización de movilización de recursos	196
Poligonos de monitoreo	77
Solicitud Renuncia Subsidio de Vivienda / desistimiento inscripción	67
Seguimiento a temas relacionados con servicios públicos	59
Solicitud de información registro enajenador	55
Solicitud de modificacion del nucleo familiar	54
Otros	1677
<b>Total</b>	<b>7988</b>

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 28/10/2020

Durante el periodo analizado, se puede evidenciar que los asuntos mas reiterados corresponden en primer lugar a temas relacionados con arriendo solidario, con un total de 2.939, es decir, el 36,8% de los requerimientos registrados, seguido de las solicitudes de subsidio de información de subsidios de vivienda con 1495 peticiones, que equivale al 18,7% del total recibido, ambos competencia de la Subsecretaría de Gestión Financiera.

### Tabla 3: Principio de oportunidad

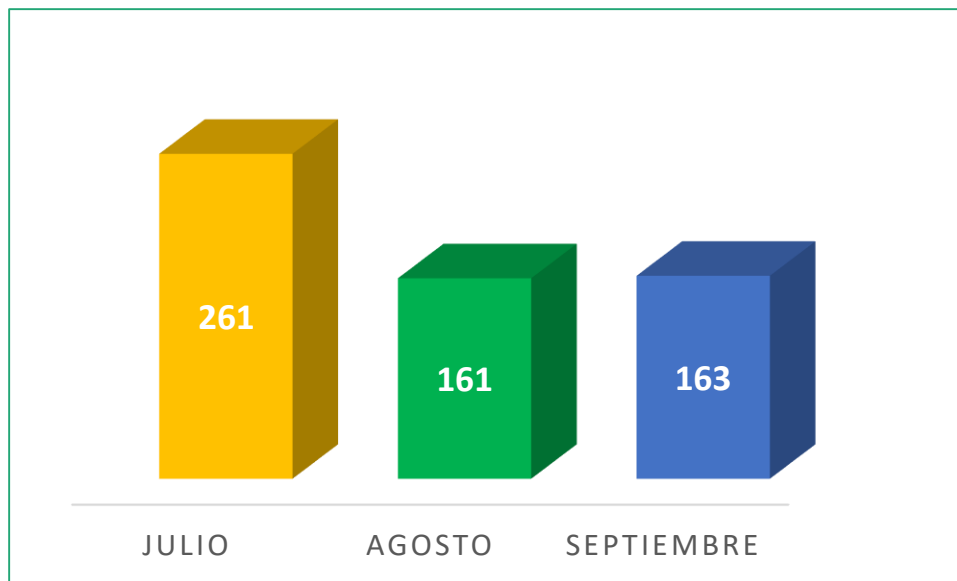
Tipo de petición	CUMPLE	NO CUMPLE	N/A	Total general
Subsecretaría de Gestión Financiera	1868	1758	456	4082
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	826	386	233	1445
Subsecretaría de Coordinación Operativa	272	7	94	373
Subsecretaría de Planeación y Política	70	9	95	174
Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D.	4	2	127	133
Despacho de la Secretaría	-	-	65	65
Subsecretaría Jurídica	5	-	46	51
Oficina de Control Interno	-	1	41	42
Oficina Asesora de Comunicaciones	-	-	1	1
<b>Total general</b>	<b>3045</b>	<b>2163</b>	<b>1158</b>	<b>6366</b>

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 28/10/2020

Dentro de la categoría principio de oportunidad, la cual corresponden a las peticiones que son ingresadas en la Entidad y resueltas en los tiempos establecidos por la Ley y el trámite interno de PQRSD para dar respuesta, se encontró que 3.045 requerimientos, que corresponden al 48% cumplen este principio, 2613 peticiones, es decir el 34% fueron resueltas extemporáneamente y finalmente, 1.158, es decir el 18% fueron finalizadas sin documento adjunto ni fecha de cierre, lo cual no permite evidenciar si cumplió o no el principio de oportunidad.



## Gráfico 4: Peticiones trasladadas por no competencia



Fuente: Elaboración propia plataforma Bogotá te escucha

Durante el periodo analizado, se realizaron 585 traslados a entidades del orden Distrital, recibidas en esta Entidad a través de los canales de atención habilitados para la atención al ciudadano.

## Tabla 4: Tiempo promedio de respuesta

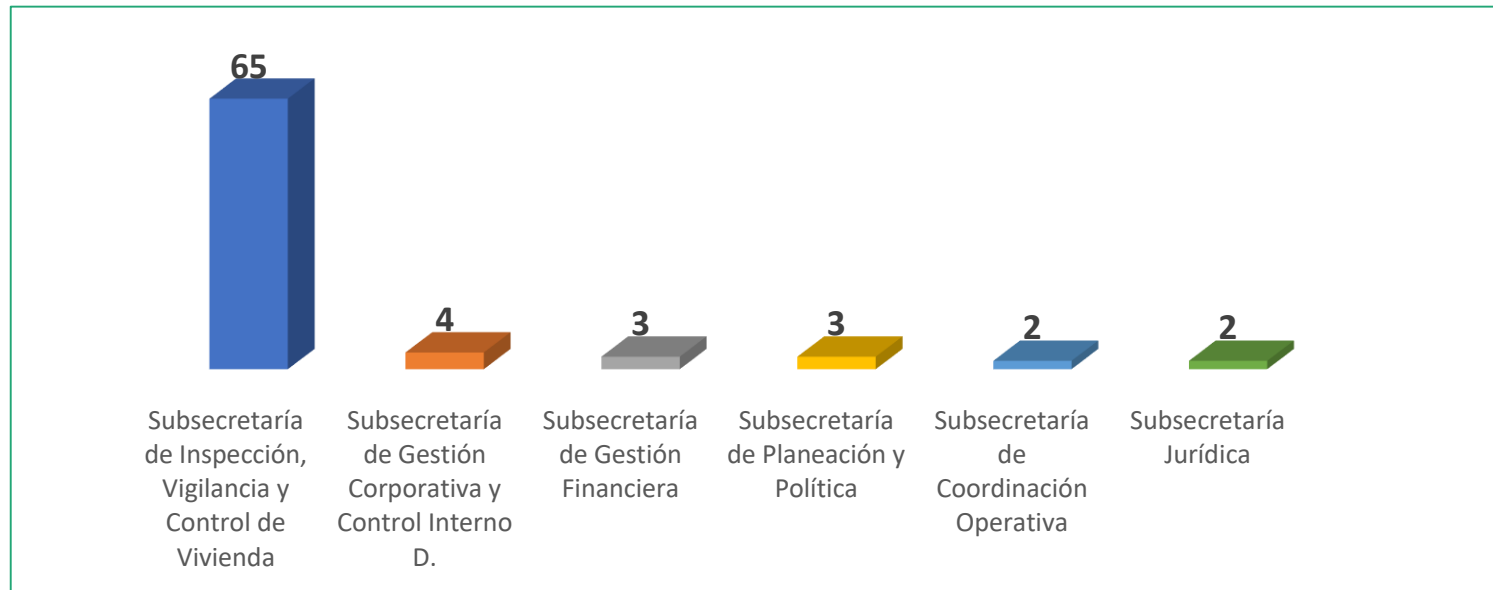
Las señaladas en color rojo son las que no cumplieron con el término legal establecido para dar respuesta.

Tipo de petición	Días legales	Promedio respuesta (días)
Consulta	35	18
Derechos de petición de interés particular	30	26
Derechos de petición de interés general	30	18
Queja	30	12
Reclamo	30	<b>30</b>
Peticiones entre entidades	10	<b>16</b>
Solicitudes de Entes de Control	10	<b>12</b>
Solicitud de Información	20	11
Solicitud de copias	20	14

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 28/10/2020

En la tabla 4 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 en algunos casos que no se están cumpliendo con los términos de Ley, especialmente las peticiones entre entidades y entes de control, según lo definido en la Ley y la normatividad vigente.

## Gráfico 5: Solicitudes de acceso a la información



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 28/10/2020

Durante el periodo analizado, se registraron 79 solicitudes de información, de las cuales según el Sistema de Automatización de procesos y documentos Forest no se negó el acceso a la información a ningún requerimiento.

## Tabla 5: Estado de las PQRSD en el sistema de información

Estado PQRSD	Cantidad
Finalizado con radicado anexo	5208
Pendientes de respuesta vencidos	1619
Finalizado sin anexo	1158
Pendientes de respuesta en término	3
<b>Total general</b>	<b>7988</b>

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 28/10/2020

De las peticiones recibidas durante el periodo analizado se encontró que 5.208 peticiones, corresponden al 65% de los requerimientos que se han cerrado correctamente en el sistema FOREST, es decir, cuentan con un radicado asociado; mientras 1.158 solicitudes que representan el 15% se finalizaron sin radicado asociado lo que impide evidenciar la gestión.

Por otra parte, se encuentran sin respuesta 1.619 requerimientos, es decir el 20% se encuentran en estado vencido.

# Recomendaciones

- ✓ Gestionar la interoperabilidad de los sistemas de información FOREST y Bogotá te Escucha para facilitar la gestión y seguimiento a los requerimientos que recibe la Entidad.
- ✓ Es necesario que cada proceso establezca acciones de mejora para generar las respuestas en los términos de Ley y minimizar los tiempos de gestión, teniendo en cuenta la caracterización de usuarios de Entidad y los asuntos solicitados.
- ✓ Se reitera a la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda la recomendación de 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	Red CADE
	Centros de Encuentro (antes llamados CLAV's)
	Ventanilla de Correspondencia piso 1 sede SDHT
TELEFÓNICO	PBX Institucional 3581600 ext 3008
	Línea 195 opción 6
VIRTUAL	Sistema Distrital de PQRSD Bogotá te Escucha
	Correos electrónicos: <a href="mailto:servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co">servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co</a> <a href="mailto:defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co">defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co</a>
	Redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat