

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



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DEL HÁBITAT

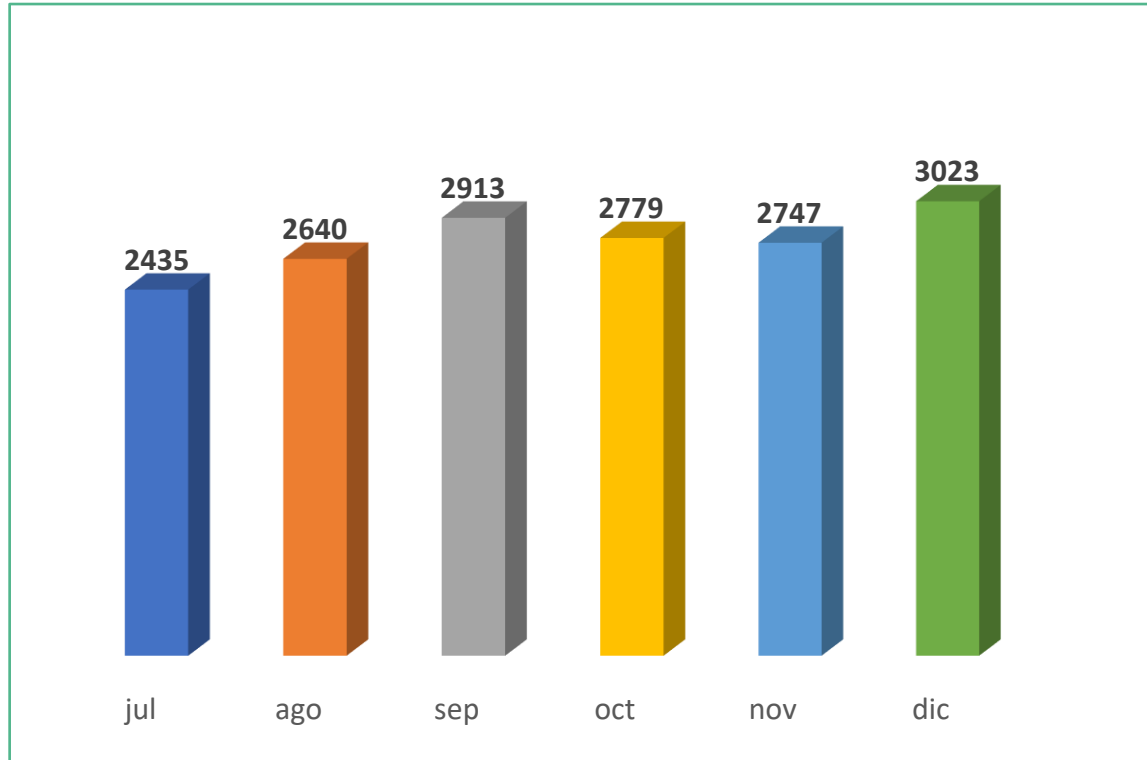


Informe de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) Secretaría Distrital del Hábitat



**Servicio al Ciudadano
Segundo semestre 2020**

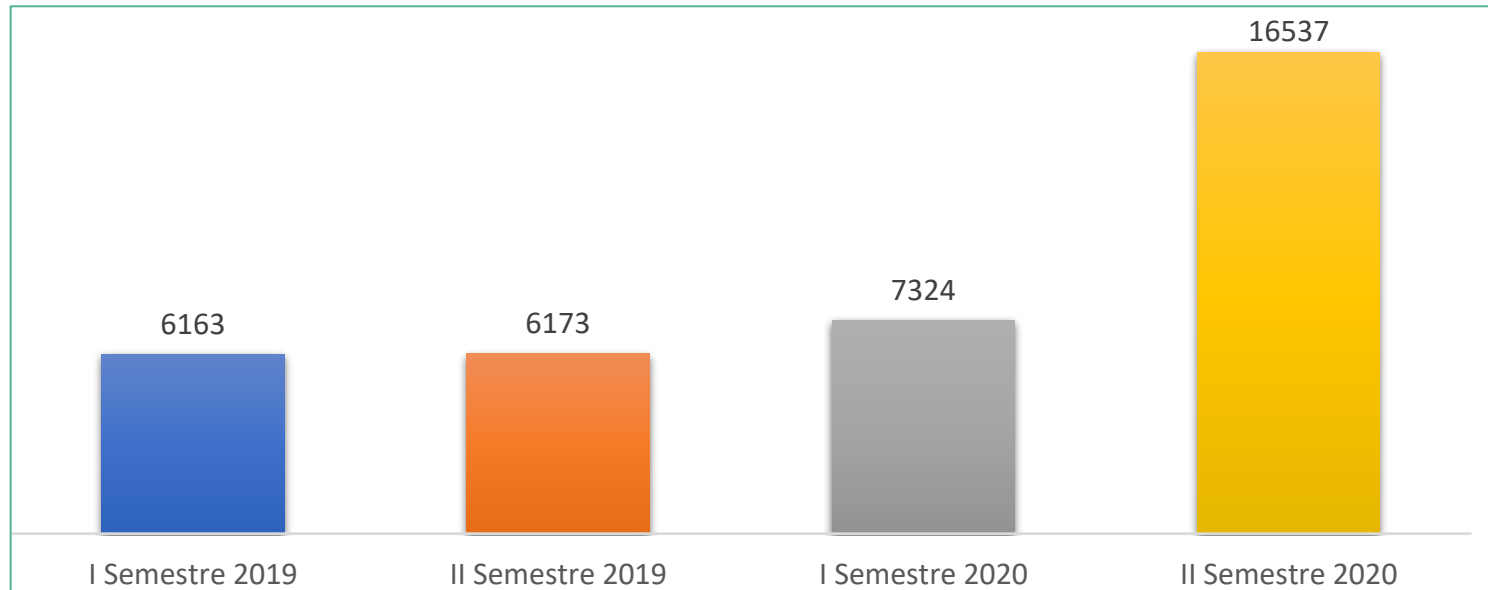
Gráfico 1: PQRSD recibidas por mes



Fuente: Elaboración propia reporte FOREST corte 31/12/2020

La Secretaría Distrital del Hábitat durante el segundo semestre de 2020 recibió a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de **16.537** peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y sugerencias, interpuestas por personas naturales y jurídicas. Se evidenció un aumento en el segundo semestre de la vigencia debido a la intervención de la Entidad en temas relacionados con la emergencia sanitaria.

Gráfico 2: Comparativo peticiones recibidas en semestres anteriores



Fuente: Elaboración propia reporte FOREST corte 31/12/2020

Para el segundo semestre del año 2020 hubo un crecimiento en comparación al primer semestre del 2020, ya que por la emergencia económica ocasionada por el COVID-19 se incrementaron las PQRSD por solicitudes relacionadas con arriendo solidario requerido los ciudadanos.

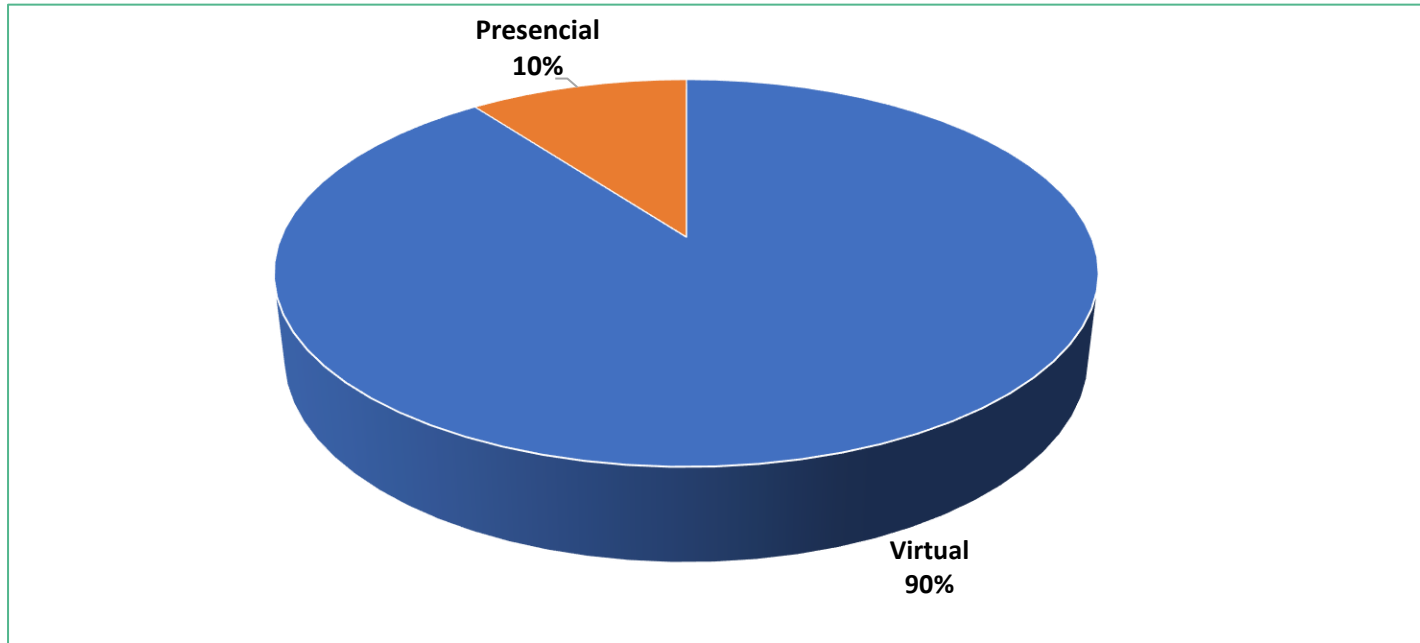
Tabla 1: PQRSD por Tipología

Tipo de petición	Total
Derecho de petición de interés particular	14208
Peticiones entre entidades	987
Solicitudes de Entes de Control	738
Solicitud de Información	154
Derecho de petición de interés general	153
Solicitud de copias	87
Reclamo	80
Consulta	66
Proposiciones del Concejo de Bogotá	28
Queja	19
Solicitudes del congreso	9
Felicitaciones	6
Sugerencia	2
Total general	16.537

Fuente: Elaboración propia reporte FOREST corte 31/12/2020

En la clasificación por tipología, la más reiterada es el derecho de petición de interés particular con un total de **14.208** peticiones, representando el **86%** del total recibidos; seguido de las peticiones entre entidades con **987** peticiones que representan el **6%**, mientras las demás tipologías corresponden al 8% del total de los requerimientos recibidos en la Entidad.

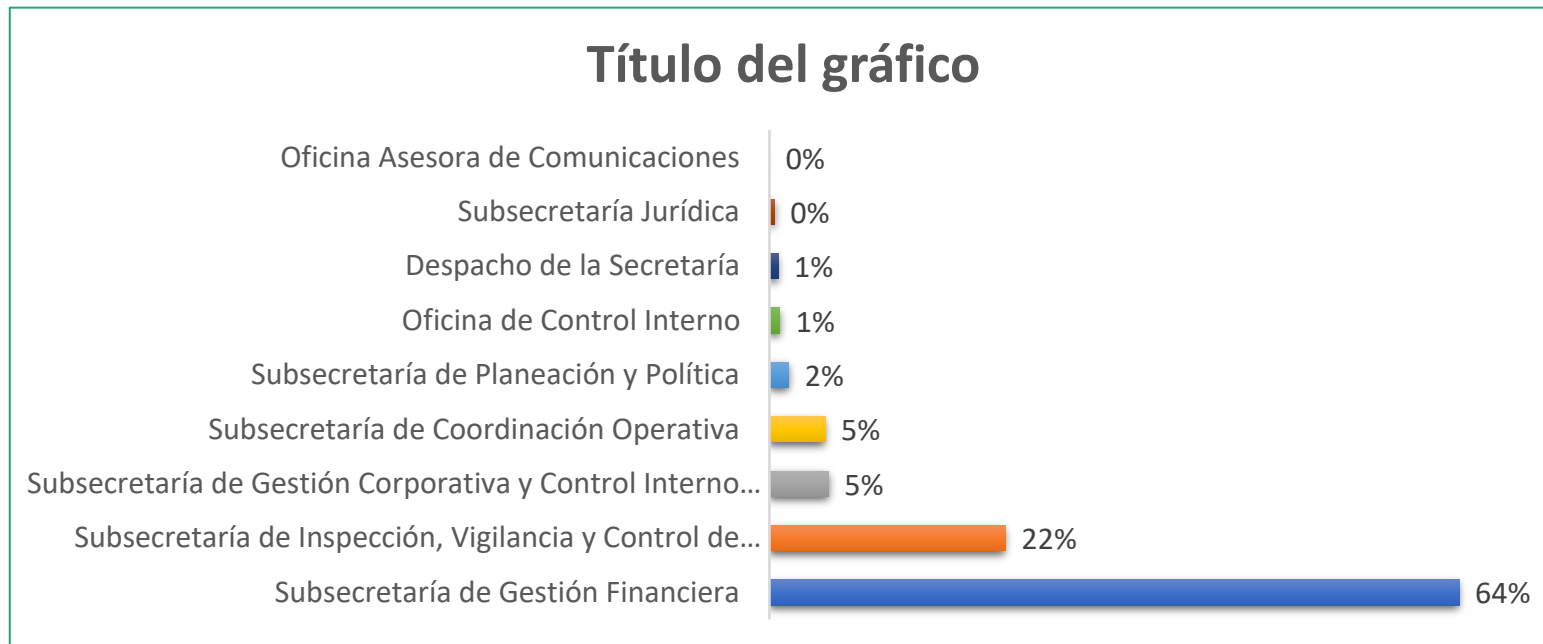
Gráfico 3: PQRSD recibidas por Canal de Atención



Fuente: Elaboración propia registro PQRSD, Servicio al Ciudadano corte 31/12/2020

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 **14.841**, es decir, un **90%** del total de solicitudes seguido del canal presencial que registró **1.696** peticiones recibidas, representando el **10%** de las solicitudes recibidas.

Gráfico 4: PQRSD recibidas por Subsecretaría



Fuente: Elaboración propia registro PQRSD, Servicio al Ciudadano corte 31/12/2020

De acuerdo con los reportes del sistema FOREST, la Subsecretaría de Gestión Financiera fue el proceso con mayor número de solicitudes con un total de **10.529** requerimientos, que representan el **64%** del total recibido; la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda, recibió **3.601**, es decir el **22%** de las peticiones que ingresaron a la Entidad.

Tabla 2: Asuntos más reiterados

Asuntos	Total
SOLICITUD DE ARRIENDO SOLIDARIO	5428
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SUBSIDIOS DE VIVIENDA	3928
INCONSISTENCIAS, QUEJAS SOBRE INMOBILIARIAS	1598
INCONSISTENCIAS, QUEJAS O CONSULTAS SOBRE CONSTRUCTORAS	584
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	515
SOLICITUD DE CARTA DE AUTORIZACIÓN DE MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	363
SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS	153
SOLICITUDES, ACTUALIZACIONES O NOTIFICACIONES DE CONSTRUCTORAS.	145
SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DEL NUCLEO FAMILIAR	129
INFORMACIÓN / REVISIÓN / EJECUCIÓN/ PAGOS, CERTIFICACIÓN DE CONTRATOS O PROCESOS CONTRACTUALES	117
PROCESO DE REASENTAMIENTO O REUBICACIÓN	115
POLÍGONOS DE MONITOREO	107
SOLICITUD RENUNCIA SUBSIDIO DE VIVIENDA / DESISTIMIENTO INSCRIPCIÓN	104
OTROS	3251
Total general	16537

Fuente: Elaboración propia registro PQRSD, Servicio al Ciudadano corte 31/12/2020

Durante el periodo analizado, se puede evidenciar que los asuntos más reiterados corresponden en primer lugar a temas relacionados con arriendo solidario, con un total de **5.428**, es decir, el **33%** de los requerimientos registrados, seguido de subsidios de vivienda con **3.928** peticiones, que equivale al **24%** del total recibido, ambos de la competencia de la Subsecretaría de Gestión Financiera.

Tabla 3: Principio de oportunidad

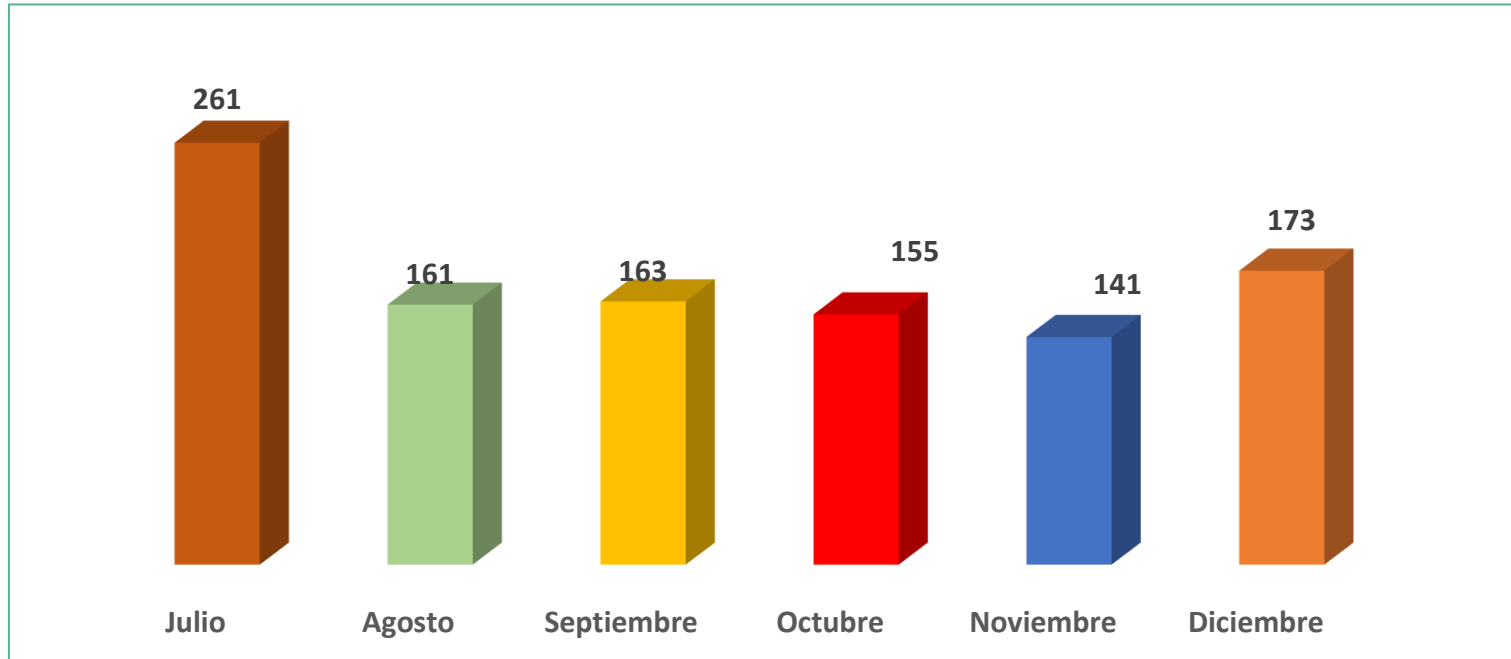
Dependencia	CUMPLE*	NO CUMPLE	N/A	PENDIENTE	Total general
Despacho de la Secretaría	-	7	109	13	129
Oficina Asesora de Comunicaciones	-	-	2	-	2
Oficina de Control Interno	-	20	113	23	156
Subsecretaría de Coordinación Operativa	608	28	161	51	848
Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario.	15	20	828	37	900
Subsecretaría de Gestión Financiera	4462	3070	419	2578	10529
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	1430	1250	345	576	3601
Subsecretaría de Planeación y Política	133	11	136	15	295
Subsecretaría Jurídica	10	1	65	1	77
Total general	6658	4407	2178	3294	16537

Fuente: Elaboración propia registro PQRSD, Servicio al Ciudadano corte 31/12/2020

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 **6.658** requerimientos que representan el **40%** cumplen este principio, mientras **4.407** peticiones, es decir el **27%** fueron resueltas extemporáneamente. El **13%** no permiten evidenciar el término de su gestión dado que se finalizaron sin anexo y el **20%** se encuentra pendiente por generar respuesta.

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

Gráfico 5: Peticiones trasladadas por no competencia



Fuente: Elaboración propia plataforma Bogotá te escucha

Durante el periodo analizado, se realizaron **1.054** traslados a entidades del orden Nacional y 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.

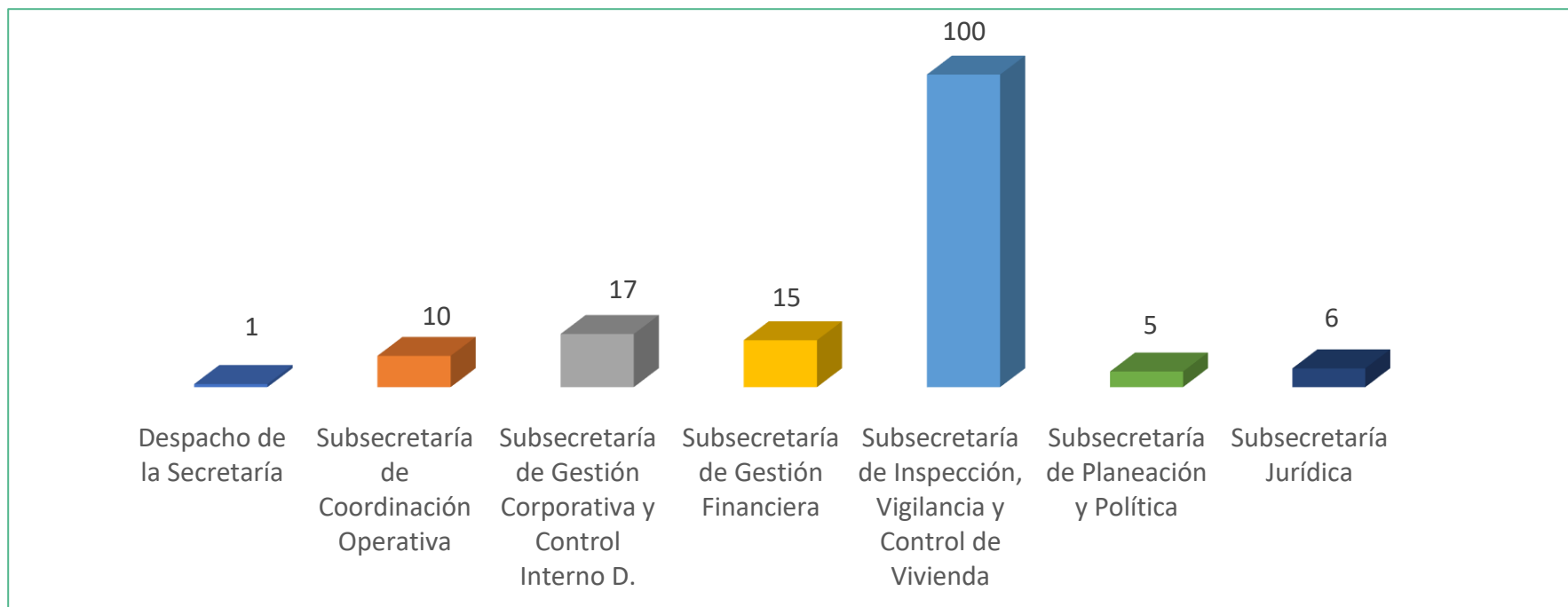
Tipo de petición	Días legales	Promedio respuesta (días)
Consulta	35	17
Derechos de petición de interés particular	30	24
Derechos de petición de interés general	30	16
Queja	30	20
Reclamo	30	26
Peticiones entre entidades	10	15
Solicitudes de Entes de Control	10	10
Solicitud de Información	20	11
Solicitud de copias	20	15

Fuente: Elaboración propia registro PQRSD, Servicio al Ciudadano corte 31/12/2020

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 que en promedio una respuesta se emite en 17 días hábiles, y teniendo en cuenta la ampliación de términos establecidos en el Decreto 491 de 2020 se está cumpliendo con lo allí establecido.

*Para el análisis del tiempo promedio de respuesta se revisaron las peticiones finalizadas con anexo en el sistema FOREST

Gráfico 6: Solicitudes de acceso a la información



Fuente: Elaboración propia reporte FOREST corte 31/12/2020

Durante el periodo analizado, se registraron 154 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	10440
Pendientes de respuesta en término	3294
Finalizado sin anexo	2178
Pendientes de respuesta vencidos	625
Total general	16537

Fuente: Elaboración propia reporte FOREST corte 31/12/2020

De las peticiones recibidas durante el primer semestre del año se encontró que **10.440** peticiones, correspondientes al **63%** de los requerimientos se han cerrado correctamente en el sistema FOREST, es decir, cuentan con un radicado asociado; mientras **2.178** solicitudes que representan en **13%** se finalizaron sin radicado asociado lo que impide evidenciar la gestión.

Por otra parte, se encuentran pendientes de respuesta **3.294** requerimientos, es decir el **20%** y **625** peticiones vencidas correspondientes al **4%**.

Recomendaciones

- ✓ Gestionar con urgencia 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.
- ✓ 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 justificar 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.
- ✓ Se recomienda al proceso de Gestión documental hacer una correcta clasificación de las PQRSD en el sistema FOREST y de los diferentes documentos que ingresan a la entidad.

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: servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co
	Redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat