

**SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID
INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS**

Teniendo en cuenta la Ley 190 de 1995, por la cual se dictan disposiciones tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, en su artículo 54 establece que: *“Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:*

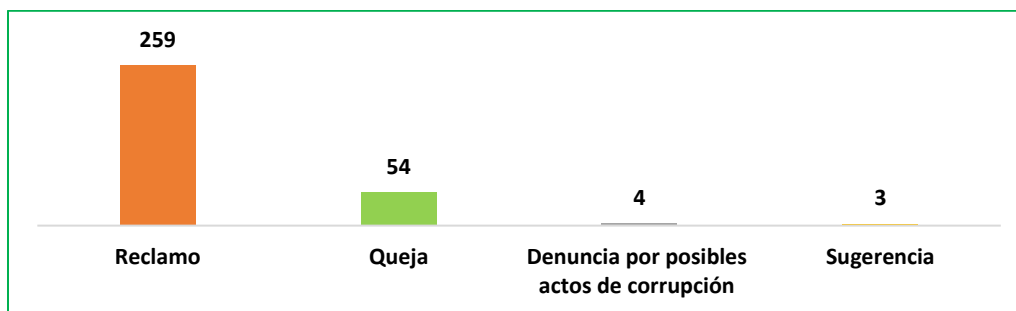
1. *Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y*
2. *Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.”*

Es por esto, que el proceso de Servicio a la Ciudadanía, de la Secretaría Distrital del Hábitat, emite el informe de gestión de quejas y reclamos de la entidad, en el cual se consolidan datos inherentes a las mismas, además de sugerencias y denuncias, recibidas por las dependencias de la entidad, durante el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de octubre de 2021, con la finalidad de aportar a la construcción de recomendaciones respetuosas dirigidas a la alta dirección y responsables de los procesos, que conlleven a mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía.

Recibidas por modalidad de petición

Durante el 1º de enero y el 31 de octubre de 2021 se recibieron, según la clasificación del Sistema de Automatización de Procesos y Documentos FOREST, un total de 320 PQRSD, clasificados así:

Gráfica 1: Total recibidas enero – octubre 2021



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST

Motivos de peticiones recibidas

Durante el periodo analizado, se evidencia que los principales motivos por los cuales la ciudadanía presenta quejas, reclamos o sugerencias son por las respuestas brindadas o la presunta falta de información respecto al programa de arriendo solidario liderado por la Subsecretaría de Gestión Financiera y la no conformidad por los términos de las respuestas a los derechos de petición.

Tabla 1: Total recibidas enero – octubre 2021

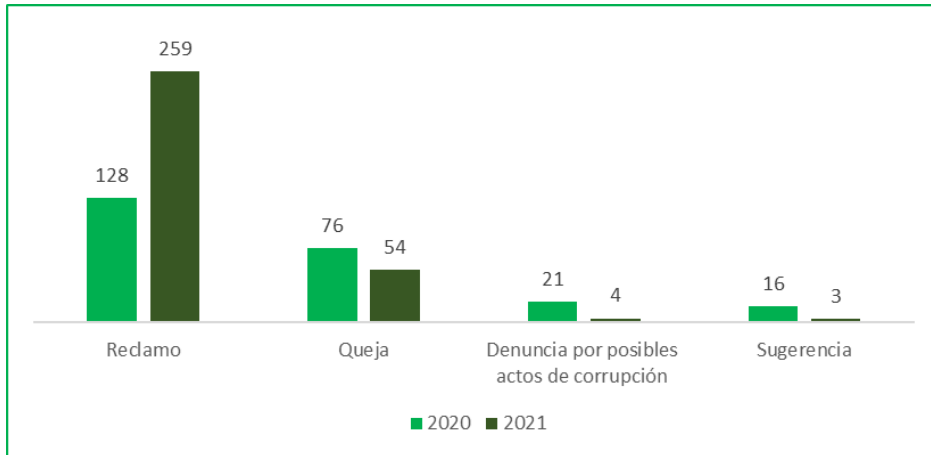
Asunto	Total
Temas relacionados con arriendo solidario	74
Solicitud de respuesta no brindada aún a derecho de petición	44
Inconformidad sobre respuesta dada a derecho de petición	31
Solicitud de información subsidios de vivienda	26
Inconsistencias, quejas sobre inmobiliarias/ constructoras	24
Solicitud de aclaración de respuesta	17
Queja contra funcionarios	14
Mejoramiento de vivienda	8
Demora en la respuesta de derecho de petición	5
Vulneración de datos personales	3
Otras	74
Total	320

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST

Comparación peticiones recibidas en periodos anteriores

Para la vigencia 2021 hubo un crecimiento en comparación al año 2020, al parecer con ocasión a las ayudas y programas brindados a la comunidad por la SDHT en atención a la pandemia por el Covid 19. Por ejemplo, en lo que respecta al Programa de Arriendo Solidario, este pudo haber generado un volumen adicional de PQRSD.

Grafica 2: Comparativo peticiones recibidas vigencia 2020 – 2021

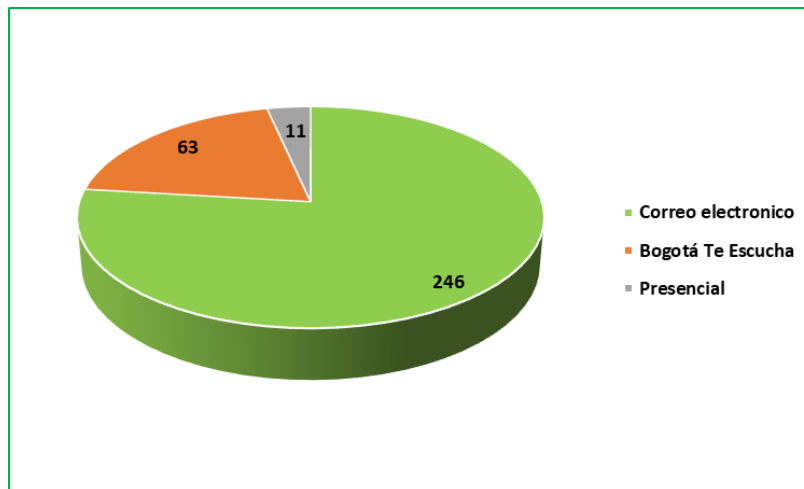


Fuente: Elaboración propia sistema FOREST

Peticiones recibidas por canal de atención

El canal virtual, en especial el correo electrónico es el medio más usado por la ciudadanía para interponer quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de este se recibieron el 77% de estas peticiones.

Grafica 3: Peticiones recibidas por canal de atención



Fuente: Elaboración propia sistema FOREST

Asignadas a las dependencias de la SDHT

Durante el periodo analizado, la Subsecretaría de Gestión Financiera fue la dependencia que más solicitudes o sugerencias recibió, posiblemente en razón a que es la encargada de estudiar y tramitar las solicitudes de subsidio de vivienda y liderar el Programa de Arriendo Solidario en respuesta a la pandemia por el Covid 19.

Tabla 2: Peticiones recibidas por canal de atención

Dependencia	Activo	Finalizado	Vencido	Total general
Subsecretaría de Gestión Financiera	14	135	6	155
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	6	69	2	77
Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D.	-	54	2	56
Subsecretaría de Coordinación Operativa	2	17	-	19
Subsecretaría de Planeación y Política	-	6	-	6
Oficina Asesora de Comunicaciones	-	2	1	3
Subsecretaría Jurídica	-	2	-	2
Oficina de Control Interno	1	-	1	2
Total general	23	285	12	320

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 17/11/2021

Seguimiento a las respuestas de las peticiones

En las peticiones que son radicadas en la Entidad y resueltas en los tiempos establecidos por la Ley y el trámite interno de PQRSD para dar respuesta, se encontró que el 19% fueron resueltas oportunamente y con respuesta asociada. Igualmente, se evidenció que las Subsecretarías de Gestión Financiera e Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda tienen los porcentajes de incumplimiento más altos.

Tabla 3: Seguimiento a las respuestas de las peticiones

Dependencia	CUMPLE 19%	NO CUMPLE 26%	N/A 18%	Pendiente de respuesta 7%	Total
Subsecretaría de Gestión Financiera	84	51	6	14	155
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control	39	13	19	6	77
Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID	14	16	26	-	56
Subsecretaría de Coordinación Operativa	15	1	1	2	19
Subsecretaría de Planeación y Política	5	-	1	-	6
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	1	1	-	3
Subsecretaría Jurídica	-	-	2	-	2
Oficina de Control Interno	-	1	-	1	2
Total General	158	83	56	23	320

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 17/11/2021

Tiempo promedio de respuesta

Respecto al 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, se identifica que, estamos cumpliendo con los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020. Se recomienda a las áreas tener en cuenta los términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015, una vez pierda vigencia el aducido Decreto.

Tabla 4: Tiempo promedio de respuesta

Tipo de petición	Días legales	Promedio respuesta (días)
Queja	30	22
Reclamo	30	27
Denuncia por actos de corrupción	30	14
Sugerencias	30	6

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST

Recomendaciones

El proceso de Servicio a la Ciudadanía en cumplimiento a su objetivo y funciones, que buscan brindar un servicio a la ciudadanía de manera oportuna, efectiva y confiable y así lograr aumentar la satisfacción ciudadana, realiza respetuosamente las siguientes recomendaciones para que los procesos que responden requerimientos o tienen atención a la ciudadanía tengan en cuenta para mejorar el servicio prestado:

- Todas las respuestas que se emitan a la ciudadanía deben ser proyectadas en lenguaje claro y se deben aplicar los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia, los cuales hacen relación a lo siguiente:
COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para nuestros usuarios.
CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.
OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
- Revisar y/o actualizar la información publicada en la página web de la Entidad, toda vez que es fuente de información constante en los diferentes canales de atención para brindar atención a la ciudadanía y se ha evidenciado que no se encuentran los datos actualizados.
- Revisar y aplicar las recomendaciones establecidas en el documento PG06-MM35 MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO, publicado en el mapa interactivo de la Entidad, para brindar una atención a la ciudadanía conforme a los protocolos de atención.
- Se recomienda al proceso de Gestión Documental la revisión en la tipificación de los requerimientos y solicitudes ciudadanas, con el fin de hacer una correcta clasificación conforme a su contenido.