

**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:*

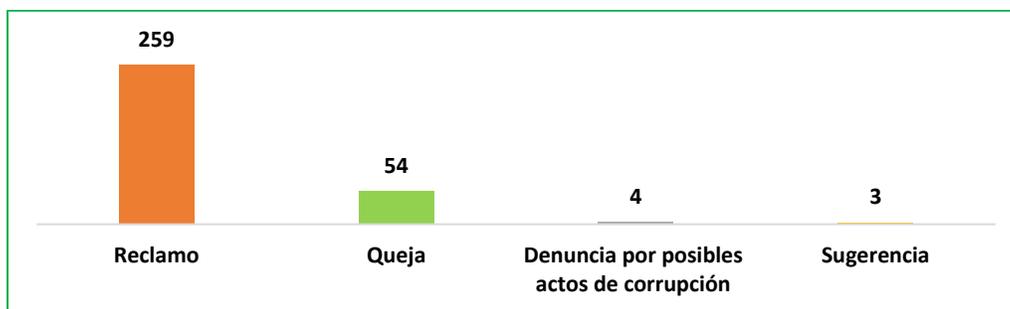
1. *Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y*
2. *Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.”*

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

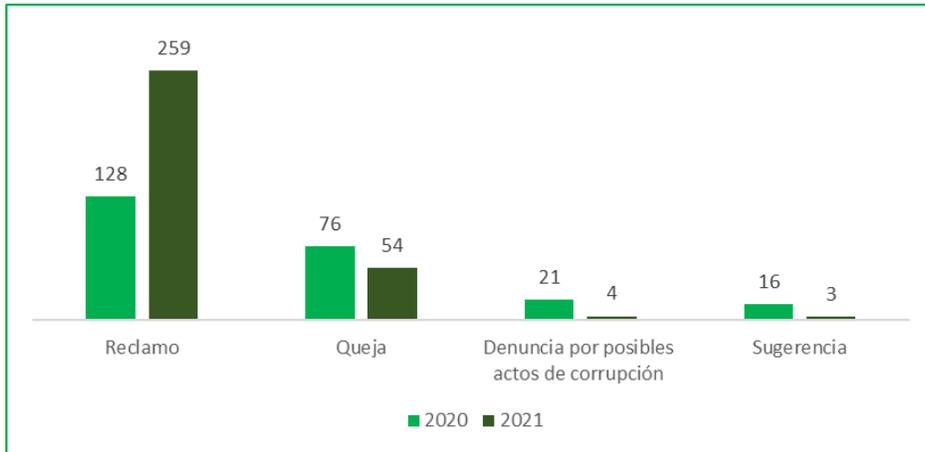
Asunto	Total
Temas relacionados con arriendo solidario	74
Solicitud de respuesta no brindada aún a derecho de petición	44
Inconformidad sobre respuesta dada a derecho de petición	31
Solicitud de información subsidios de vivienda	26
Inconsistencias, quejas sobre inmobiliarias/ constructoras	24
Solicitud 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
<b>Total</b>	<b>320</b>

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

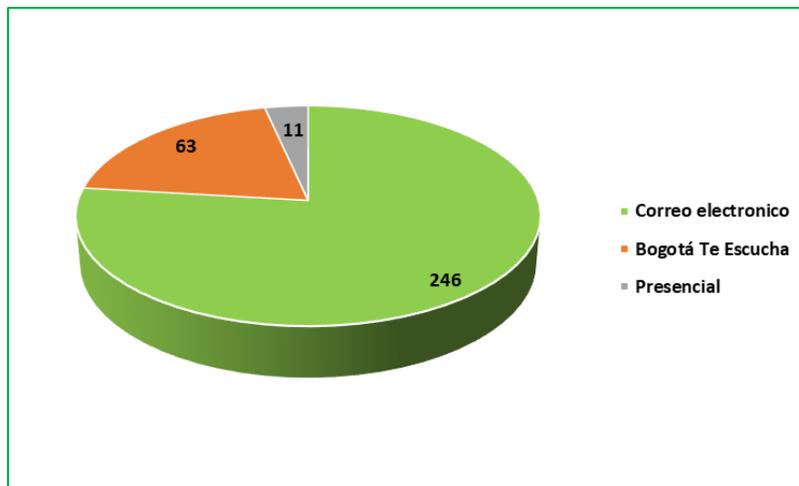


Fuente: Elaboración propia sistema FOREST

### 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
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>285</b>	<b>12</b>	<b>320</b>

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
<b>Total General</b>	<b>158</b>	<b>83</b>	<b>56</b>	<b>23</b>	<b>320</b>

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.