

## SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS

Dada la acción de compilar y presentar de manera transparente la gestión sobre el trámite de las quejas y reclamos que llegan a la entidad y en el cumplimiento de lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, el proceso de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat, presenta a continuación, un informe sobre el comportamiento de las quejas y reclamos mediante un resumen detallado del tratamiento de las mismas, incluyendo en éste las sugerencias y denuncias por posibles actos de corrupción, durante el período comprendido entre el 01 de noviembre de 2022 y el 30 de noviembre de 2023; esto con el fin de realizar un ejercicio colaborativo y constructivo de aportar recomendaciones respetuosas dirigidas a la alta dirección y los responsables de los procesos, que permitan establecer acciones de mejora para fortalecer la relación con la ciudadanía, haciendo más eficiente la gestión pública.

### Peticiones recibidas por tipología

Durante el periodo comprendido entre el 01 de noviembre y el 31 de diciembre de 2022 se recibieron, según la clasificación del Sistema Documental SIGA, un total de 22 solicitudes discriminadas así:

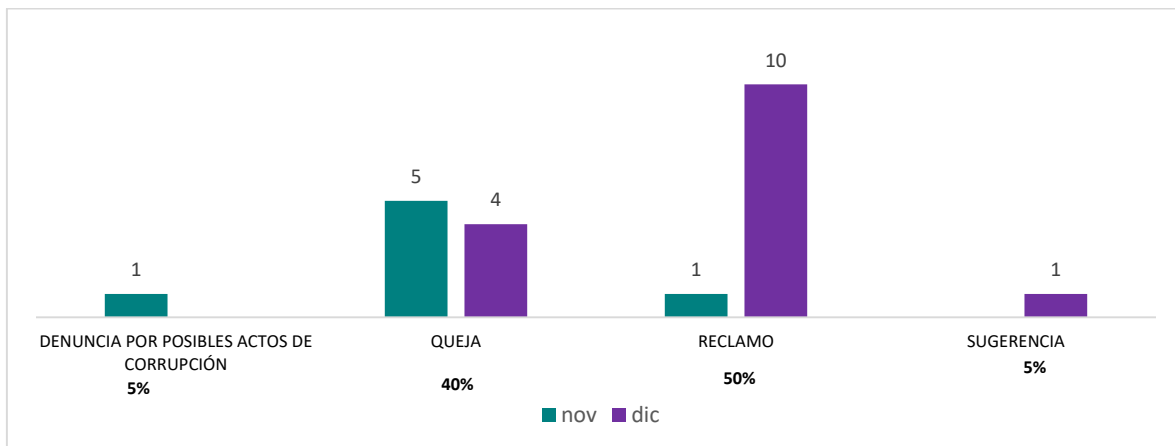


Gráfico 1. Peticiones recibidas. Corte 31/12/2022

Entre el 01 de enero y el 30 de noviembre de 2023, se recibieron 417 quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción, distribuidas de la siguiente manera:

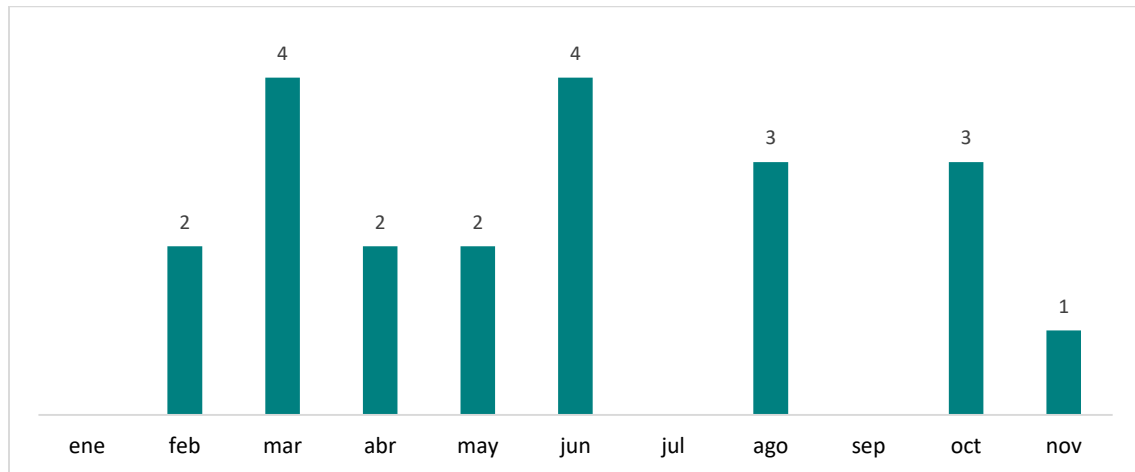


Gráfico 2. Denuncias por posibles actos de corrupción. Corte 30/11/2023

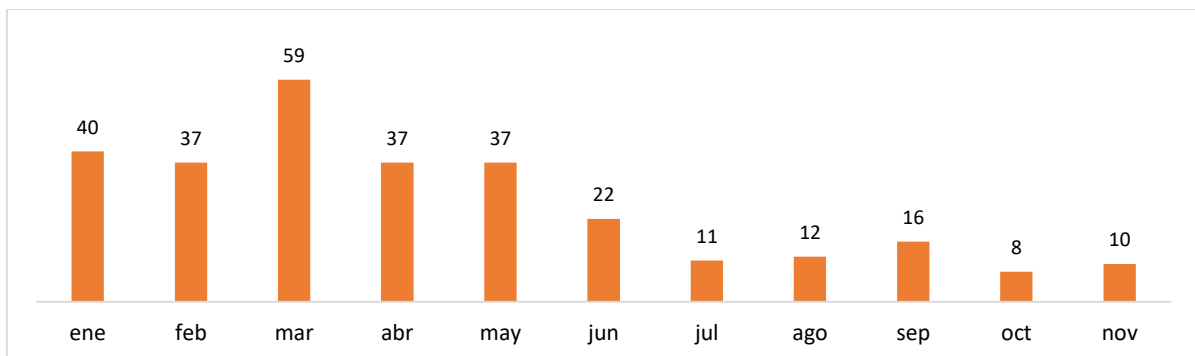


Gráfico 3. Quejas. Corte 30/11/2023

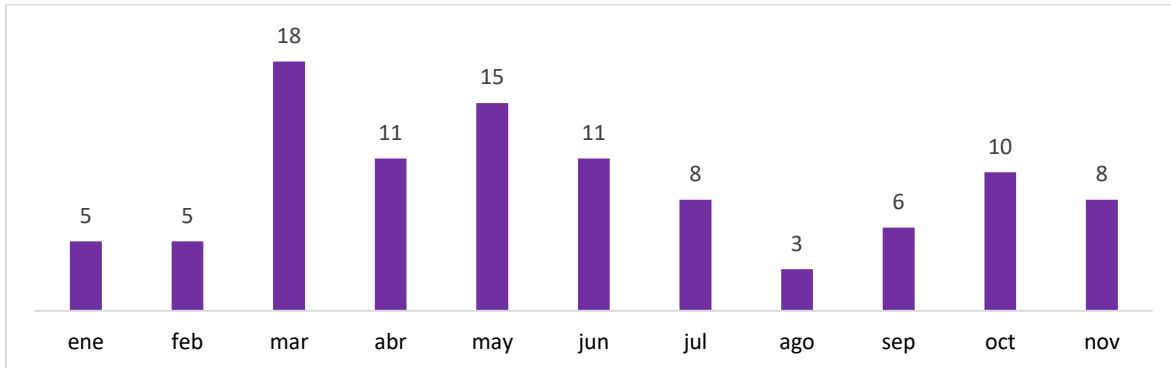


Gráfico 4. Reclamos. Corte 30/11/2023

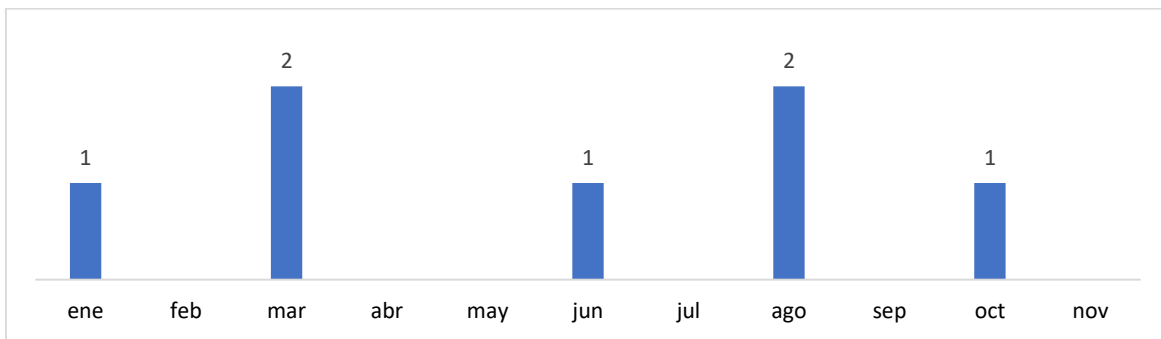


Gráfico 5. Sugerencias. Corte 30/11/2023

Para resumir, se obtuvieron 21 denuncias por posibles actos de corrupción equivalentes al 5% en comparación con los datos del informe anterior, 289 quejas equivalentes al 69%, 100 reclamos equivalentes al 24% y 7 sugerencias equivalentes al 2%.

Puesto que los porcentajes con mayor incremento en comparación con el informe anterior corresponden a la tipología de quejas y reclamos, esto obedece al registro de las quejas contra inmobiliarias y constructoras, así como se indica en el gráfico 6.

### Asunto de las peticiones más reiteradas

Respecto a las peticiones más reiteradas, éstas están asociados a procesos con inmobiliarias y constructoras y a programas de vivienda, discriminadas de la siguiente manera:

ASUNTO	2022	2023	TOTAL	%
INCONSISTENCIAS, QUEJAS CONTRA INMOBILIARIAS	9	80	89	<b>20%</b>
INCONSISTENCIAS QUEJAS Y CONSULTAS SOBRE CONSTRUCTORAS	4	66	70	<b>16%</b>
RELACIONADOS A PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	1	22	23	<b>5%</b>
QUEJA CONTRA FUNCIONARIOS	2	20	22	<b>5%</b>
RELACIONADOS A MI AHORRO MI HOGAR	-	19	19	<b>4%</b>
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	-	12	12	<b>3%</b>
TEMAS RELACIONADOS CON ARRENDAMIENTO	-	11	11	<b>3%</b>
SOLICITUD VISITA TECNICA	1	9	10	<b>3%</b>
ARRIENDO SOLIDARIO	-	6	6	<b>1%</b>
OTROS	5	172	177	<b>40%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>417</b>	<b>439</b>	<b>100%</b>

Tabla 1. Asunto peticiones recibidas. Fuente: SDHT Sistema documental- SIGA corte 30/11/2023. Periodo 1/11/2022 al 30/11/2023

### Análisis comparativo entre vigencias

A continuación, se relaciona el comparativo entre las peticiones recibidas entre enero y noviembre de 2022 y 2023, evidenciando un incremento en las quejas del 85% en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior, lo que obedece a la clasificación en esta tipología, de las quejas contra inmobiliarias y constructoras, las cuales no corresponden a esta trámite, algo similar ocurre con las denuncias por posibles actos de corrupción, las cuales se incrementaron en un 77% respecto la vigencia 2022, asociadas a denuncias contra constructoras e inmobiliarias.

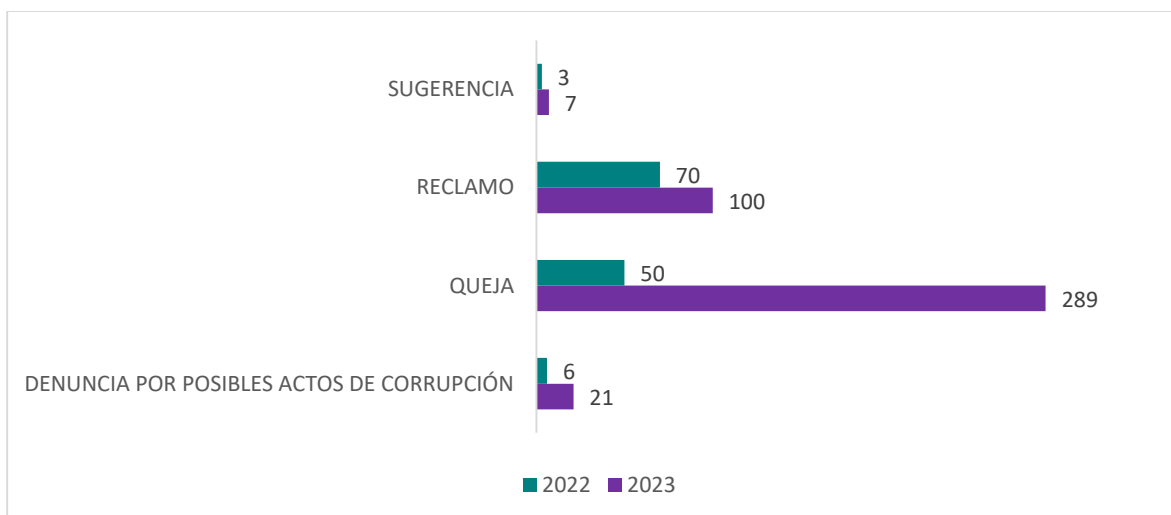


Gráfico 6. Comparativo peticiones por vigencia. Corte 30/11/2023

De otra parte, frente a las solicitudes recibidas a través de los canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital del Hábitat, se evidencia que es el sistema de información Bogotá te Escucha - BTE el más usado por la ciudadanía para interponer quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Así mismo, se observa que las solicitudes tramitadas mediante el sistema Bogotá te Escucha incrementaron en un 97% aproximadamente, en relación con el mismo periodo de la vigencia anterior, lo que se atribuye a la interoperabilidad entre los sistemas de información BTE y SIGA.

El segundo canal más usado para tramitar solicitudes es el correo electrónico [servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co](mailto:servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co) y [defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co](mailto:defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co) con temas asociados a acceso a los subsidios de vivienda, registro de matrícula de arrendador y enajenador, ferias y convocatorias de vivienda.

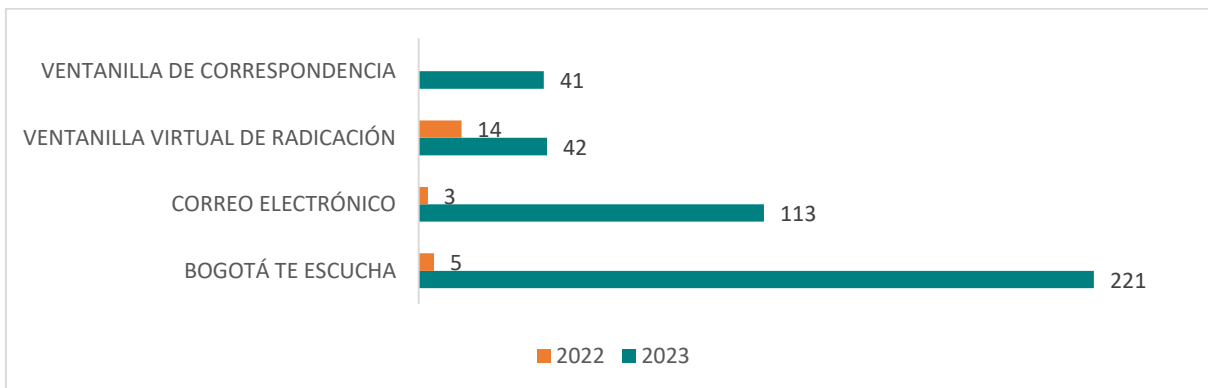


Gráfico 7. Solicitudes recibidas por canal de atención. Periodo 01/11/22 al 30/11/2023

## Seguimiento a las respuestas de las peticiones

De las 439 solicitudes recibidas durante el periodo correspondiente al presente informe, se evidencia que el 90% fueron resueltas oportunamente; el 9% de manera extemporánea, seguido de las solicitudes vencidas para dar respuesta con un 0.5% y el 0.5% restante, se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos de Ley:

DEPENDENCIA	EN TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA 0.5%	RESUELTOS OPORTUNAMENTE 90%	RESUELTOS EXTEMPORÁNEAMENTE 9%	VENCIDO PARA DAR RESPUESTA 0.5%	TOTAL
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	2	269	37	1	309
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	-	66	-	-	66
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	-	27	1	-	28
SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	-	19	1	-	20
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	-	5	2	-	7
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA	-	5	-	-	5
SUBSECRETARÍA JURIDICA	-	2	-	-	2
DESPACHO SECRETARÍA DEL HÁBITAT	-	1	-	-	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	-	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>395</b>	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>439</b>

Tabla 2. Seguimiento a las respuestas de las peticiones. Corte 30/11/2023

## Tiempo promedio de respuesta

En la siguiente tabla, se presenta el comportamiento de la gestión y trámite de las solicitudes a través de un comparativo entre los días que la Entidad debe dar respuesta según los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y los días que en promedio se emitieron:

TIPOLOGÍA	DÍAS LEGALES	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA
RECLAMO	15	7
QUEJA	15	8
DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	15	6
SUGERENCIA	15	5

Tabla 3. Tiempo promedio de respuesta. Corte 30/11/2023

Cabe concluir que, dado lo anterior, desde la entidad se realiza una gestión eficaz y eficiente del tiempo de respuesta a las solicitudes ciudadanas, teniendo un nivel de eficiencia en la gestión del tiempo del 53% aproximadamente.

## Recomendaciones

- Tener en cuenta los lineamientos y recomendaciones establecidos en el procedimiento PG06-PR01 Trámite de los derechos de petición.
- Fortalecer la aplicación de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas de los derechos de petición.
- Fortalecer el conocimiento y apropiación de las tipologías de los derechos de petición establecidas en el procedimiento PG06-PR01 Trámite de los derechos de petición, para mitigar la reclasificación de peticiones y garantizar un seguimiento oportuno.
- Se recomienda a los procesos que han generado respuestas extemporáneas, establecer acciones de mejora para dar cumplimiento a los términos de Ley y el procedimiento de derechos de petición de la Entidad.
- Fortalecer la articulación entre los enlaces de las dependencias y el proceso de Servicio a la Ciudadanía para hacer más eficiente la gestión de los derechos de petición.
- Continuar con las campañas de difusión sobre la gratuidad de los trámites, servicios y programas de la Entidad, para evitar posibles actos de corrupción.
- Aplicar los protocolos de atención establecidos en el documento PG06-MM35 Manual de Servicio a la Ciudadanía, para orientar a la ciudadanía en todos los canales de atención, teniendo en cuenta aspectos poblacionales diferenciales.

Proyectó: Harley Fernández y Jessica Rodríguez - Subdirección Administrativa  
Revisó: Sandra Cobos - Subdirección Administrativa  
Aprobó: Luz Nelly Ortiz Moya– Subdirectora Administrativa  
Elaboración: Diciembre 2023