

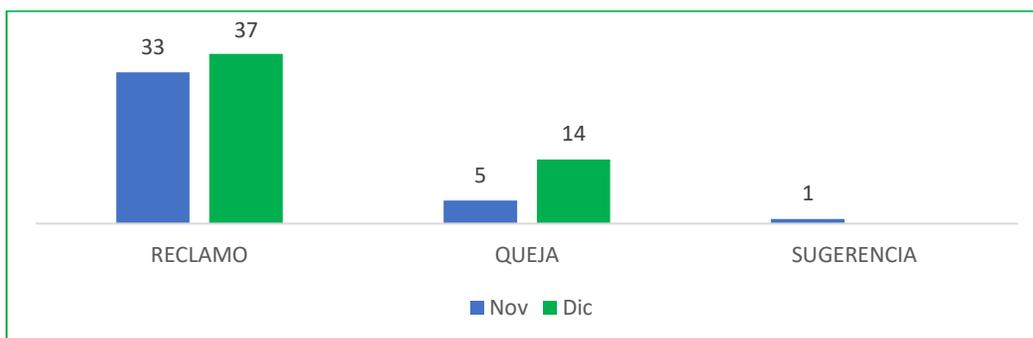
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS

Con el objetivo de presentar de manera transparente la gestión sobre el trámite de las quejas y reclamos, que llegan a la entidad y en el cumplimiento a lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995: *“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”*, el proceso de Servicio a la Ciudadanía, de la Secretaría Distrital del Hábitat presenta un análisis estadístico del comportamiento de las quejas y reclamos, mediante un resumen detallado del tratamiento de las mismas, incluyendo en este las sugerencias y denuncias, durante el período comprendido entre el 01 de noviembre de 2021 al 31 de octubre de 2022, 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.

Peticiones recibidas por modalidad de petición:

Durante el periodo comprendido entre el 01 de noviembre y el 31 de diciembre de 2021 se recibieron, según la clasificación del Sistema de Automatización de Procesos y Documentos FOREST, un total de 90 peticiones, clasificadas así:

Peticiones recibidas noviembre – diciembre 2021

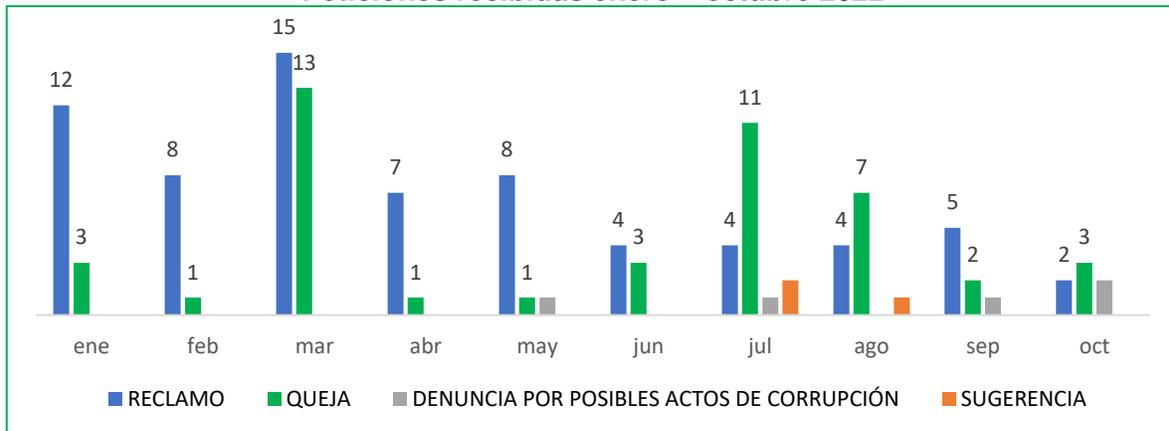


Fuente: SDHT -Sistema documental - FOREST corte 31/12/2021

A partir de la vigencia 2022, es preciso informar que la SDHT, implementa el Sistema Integrado Documental -SIGA, realizando un tránsito del anterior FOREST dirigiendo su gestión y presentación de informes con los datos que arroja la nueva plataforma.

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero, hasta el 31 de octubre de 2022, se han recibido 122 peticiones entre las cuales se adiciona la denuncia por posibles actos de corrupción:

Peticiones recibidas enero – octubre 2022



Fuente: SDHT Sistema documental- SIGA corte 31/10/2022

Asuntos- Temas reiterados

Respecto a los asuntos reiterados, se evidencia los asociados a la Subsecretaría de Gestión Financiera, relacionados con subsidios en el marco de los programas de acceso a la vivienda y de la Subsecretaría de Inspección Vigilancia y Control de Vivienda con los procesos de investigaciones a inmobiliarias y constructoras:

Asuntos de las peticiones recibidas (Periodo noviembre 2021 a octubre 2022)

| Asunto | 2021 | 2022 | Total General |
|--|-----------|------------|---------------|
| Solicitud de información subsidios de vivienda | 22 | 15 | 37 |
| Inconsistencias, quejas sobre inmobiliarias/ constructoras | 13 | 20 | 33 |
| Temas relacionados con mejoramiento de vivienda | 9 | 17 | 26 |
| Queja contra funcionarios | 4 | 22 | 26 |
| Temas relacionados con arriendo solidario | 7 | 7 | 14 |
| Inconformidad sobre respuesta dada a derecho de petición | 4 | 8 | 12 |
| Solicitud de respuesta no brindada aún a derecho de petición | 6 | - | 6 |
| Plan terrazas | 3 | 1 | 4 |
| Denuncia por posibles actos de corrupción | - | 4 | 4 |
| Otros | 22 | 28 | 50 |
| Total | 90 | 122 | 212 |

Fuente: SDHT- Sistema documental- FOREST-SIGA corte 15/11/2022

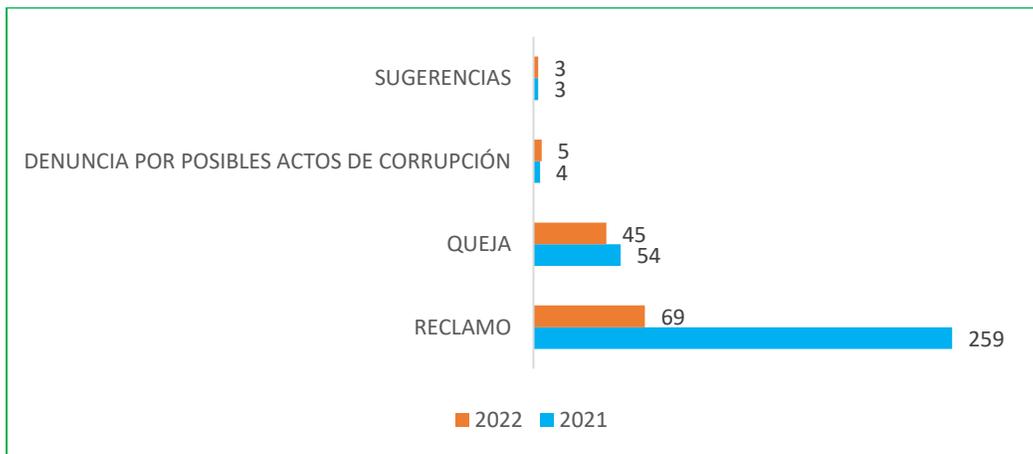
Comportamiento Histórico

Comparación peticiones recibidas en periodos anteriores

Se observa un comparativo mensual de las peticiones recibidas en 2021 (*enero-octubre*) frente a las del 2022 (*enero-octubre*). Con respecto al comportamiento histórico, para el año 2022 se evidencia disminución en un 62% comparado con el año 2021, debido a la finalización de la contingencia sanitaria del Covid-19 el 18 de mayo de 2022, mediante la Ley 2207 de 2022, lo que ocasionó que se finalizara para la vigencia 2022 la solicitud por parte de la ciudadanía del aporte transitorio de arriendo solidario.

Aunado a lo anterior, es necesario aclarar que, para la SDHT, y a la implementación del nuevo sistema documental interno SIGA, dio lugar a gestionar la interoperabilidad con el Sistema Distrital para las peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, acción que ha permitido la cohesión y relacionamiento para generar más respuestas oportunamente, atendiendo con criterios de calidad, y con ello disminuyendo reclamaciones por la demora en la contestación:

Comparativo peticiones recibidas vigencia 2021 – 2022

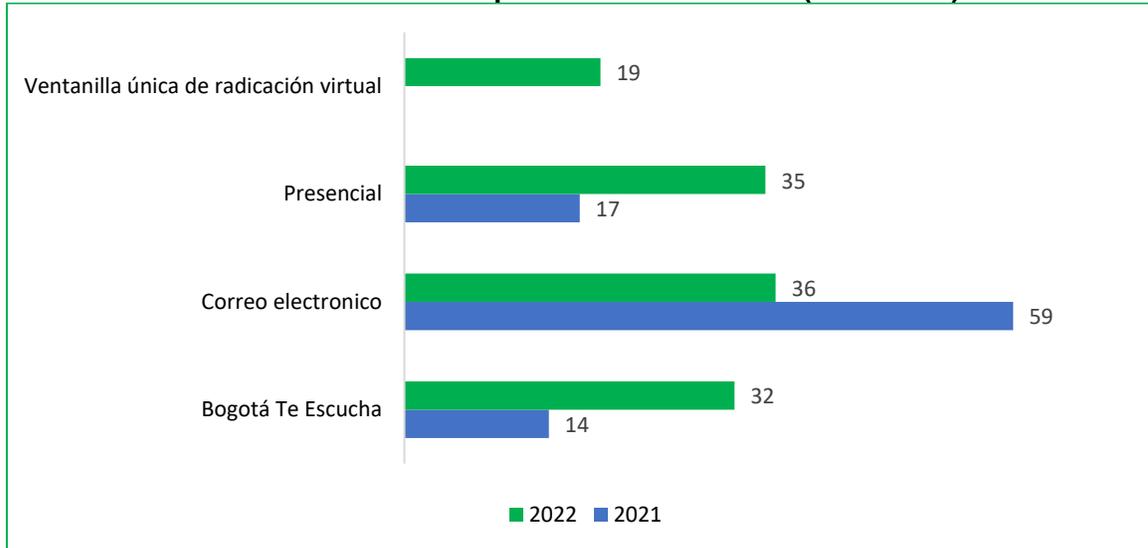


Fuente: SDHT-sistema documental FOREST-SIGA fecha

En cuanto a las peticiones por canal de atención, para la SDHT están dispuestos los siguientes: *Correo electrónico, Red CADE, Centros de Encuentro, Sistema Distrital para las peticiones ciudadanas-Bogotá te Escucha, Ventanilla única de radicación virtual, línea 195, PBX de la entidad y redes sociales*. Permitiendo evidenciar que el correo electrónico es el medio más usado por la ciudadanía para interponer quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Peticiones recibidas por canal de atención

Peticiones recibidas por canal de atención (2021-2022)



Fuente: SDHT sistema documental FOREST-SIGA corte 15/11/2022

Asignaciones a las dependencias de la SDHT

Frente a las asignaciones del periodo comprendido desde 01 de noviembre de 2021 hasta el 31 de octubre de 2022, es preciso mencionar que, la Subsecretaría de Gestión Financiera es la dependencia que más solicitudes ha recibido, las cuales podrían estar asociadas al posicionamiento de nuevos programas de vivienda como las estrategias de Oferta Preferente de convocatoria para los proyectos de Vivienda de Interés Social – VIS, Vivienda de Interés Prioritario – VIP, Mi Ahorro Mi Hogar y programas distritales de arrendamiento de vivienda.

Peticiones recibidas por proceso

| Dependencia | Pendiente de respuesta 16% | Finalizado 83% | Vencido o 2% | Total general |
|--|-------------------------------|-------------------|--------------------|---------------|
| SUBSECRETARÍA DE GESTION FINANCIERA | 17 | 56 | 1 | 74 |
| SUBSECRETARÍA INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA | 11 | 56 | 3 | 70 |
| SUBSECRETARÍA DE COORDINACION OPERATIVA | 3 | 30 | - | 33 |
| SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA | - | 23 | - | 23 |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO | - | 8 | - | 8 |
| SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA | 1 | 1 | - | 2 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 1 | 1 | - | 2 |
| Total | 33 | 175 | 4 | 212 |

Fuente: SDHT sistema documental FOREST-SIGA corte 15/11/2022

Seguimiento a las respuestas de las peticiones

De un total de 212 peticiones, del 01 de noviembre de 2021 al 31 de octubre de 2022 a través de las distintas Subsecretarías y Oficinas correspondientes, se evidencia que el 71% fueron resueltas oportunamente en los tiempos establecidos por la Ley y los contemplados en el Decreto 491 de 2022; el 5% de manera extemporánea, seguido de las respuestas que fueron finalizadas sin un radicado de salida con un 8% y el 16% restante que se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos establecidos.

Seguimiento a las respuestas de las peticiones

| Dependencia | Cumple 71% | No Cumple 5% | Sin radicado de salida 8% | Pendiente de respuesta 16% | Total, general |
|--|---------------|-----------------|------------------------------|-------------------------------|----------------|
| SUBSECRETARÍA DE GESTION FINANCIERA | 48 | 1 | 8 | 17 | 74 |
| SUB. DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL | 50 | 5 | 4 | 11 | 70 |
| SUB. DE COORDINACIÓN OPERATIVA | 24 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA | 18 | 2 | 3 | - | 23 |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO | 8 | - | - | - | 8 |
| SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA | 1 | - | - | 1 | 2 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 1 | - | - | 1 | 2 |
| Total | 150 | 11 | 18 | 33 | 212 |

Fuente: SDHT- sistema documental SIGA corte 15/11/2022

Tiempo promedio de respuesta

A continuación, se presenta el comportamiento en la gestión y respuesta de las peticiones, realizando un comparativo entre los días que la Entidad debe dar respuesta según el tipo de petición y los días en promedio en que éstas se emitieron, a partir del Decreto 491 de 2020 mediante el cual se ampliaban los términos para atender las peticiones, derogado a partir del 18 de mayo de 2022, por lo cual se retoman los términos de respuesta de la Ley 1755 de 2015.

Tiempo promedio de respuesta

| TIPO DE PETICIÓN | DÍAS LEGALES | | PROMEDIO DE RESPUESTA |
|---|---------------------|------------------|-----------------------|
| | DECRETO 491 DE 2020 | LEY 1755 DE 2015 | |
| RECLAMO | 30 | 15 | 12 |
| QUEJA | 30 | 15 | 8 |
| DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN | 30 | 15 | 5 |
| SUGERENCIA | 30 | 15 | 8 |

Fuente: SDHT- Sistema documental FOREST-SIGA corte 15/11/2022

Recomendaciones

En aras de dar el alcance al objeto del Proceso de gestión Servicio a la Ciudadanía que busca brindar una atención oportuna, efectiva y confiable para el fortalecimiento de la relación con la ciudadanía y su satisfacción, propone las siguientes recomendaciones que permitirán mejorar los criterios que se contemplan en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía:

- Todas las respuestas que se emitan a la ciudadanía deben ser proyectadas en lenguaje claro. Ver documento PG06 -IN62 guía de lenguaje claro.
- Se deben apropiar e implementar los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia, que se explican a continuación y que pueden consultarse en la guía para responder peticiones PG06-IN59.
 - 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.
 - CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, respetuoso y amable que se brinda a la ciudadanía.
 - OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
- Leer y apropiar el documento PG06-MM35 Manual de Servicio a la Ciudadanía, y contemplar en este los enfoques diferenciales e integrales para brindar una atención a la ciudadanía conforme a los protocolos de atención.

- Apropiar el documento PG06-PR01 Trámite derechos de petición.
- Apropiar el documento PG06-IN59 Guía para responder peticiones.
- Fortalecer el conocimiento y apropiación de las competencias de cada una de las subsecretarías, subdirecciones y procesos para mitigar el traslado interno por no competencia.
- Proponer espacios de divulgación al interior de la entidad para conocer los lineamientos frente a los contenidos de información que se deben publicar en la sede electrónica de la SDHT en el botón Participa con relación a los espacios, mecanismos y acciones que la entidad implementa en la participación ciudadana en la gestión pública.
- Apropiar el proceso de Agendamiento de citas, resultado del cumplimiento del Índice de Transparencia Activa y lineamientos de la Subdirección de Programas y Proyectos, con el fin de evitar la insatisfacción ciudadana.