



INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2017 EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT

1. OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, respecto del seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Secretaría Distrital del Hábitat., con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

2. ALCANCE

Con el fin de vigilar que la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración el informe del segundo semestre del 2017, el alcance del siguiente informe tiene como marco:

- Diagnosticar, sobre la totalidad de las peticiones radicadas en el segundo semestre del 2017, el estado, análisis por dependencia y cantidad de peticiones radicadas por los diversos canales ante la Secretaría Distrital del Hábitat.
- Verificar la oportunidad, materialidad, trazabilidad y publicidad de las PQRS de acuerdo con las normas legales vigentes.
- Verificar el cumplimiento del procedimiento establecido para las “denuncias por actos de corrupción”.
- Verificar la existencia y el funcionamiento de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Verificar que en la página web principal de la entidad exista un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.
- Verificar que la entidad pública cuente con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

3. MARCO NORMATIVO

- Art. 23. Constitución Política de Colombia: “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales*”.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HABITAT

Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre 2017. Página 2 de 24

- Art. 3 Decreto 371 de 2010: “De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar (...)”.
- Art. 9 Ley 1474 de 2011: “(...) Los informes de los funcionarios del control interno tendrán valor probatorio en los procesos disciplinarios, administrativos, judiciales y fiscales cuando las autoridades pertinentes así lo soliciten. (...)”
- Art. 76 Ley 1474 de 2011: “(...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. (...)”
- Art. 2 Decreto 2641 de 2012: “Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Ley 1712 de 2014: Artículo 24. Del Derecho de acceso a la información.
Artículo 25. Solicitud de acceso a la Información Pública.
Artículo 26. Respuesta a solicitud de acceso a información.
- Decreto 103 de 2015. Art. 16. Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública
Artículo 17. Seguimiento a las solicitudes de información pública.
Artículo 19. Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública.
- Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Directiva Distrital 015 de 2015: Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.
- Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Artículo 2.1.4.1. Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano.
- Caracterización Proceso de Gestión Servicio al Ciudadano, Código PG06-CP01-V2.
- Procedimiento Trámite PQRS, Código PG06-PR01-V2.
- Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano SDHT, PG06-PT14-V2.

4. METODOLOGÍA

La metodología para realizar la verificación del cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas reglamentarias ejecutó teniendo en cuenta el alcance del informe. De esta manera se realizó un conocimiento del proceso y del área que lo desarrolla.



Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre 2017. Página 3 de 24

Se realizó un diagnóstico del tratamiento de la PQRS del segundo semestre del 2017, con base en la totalidad de las peticiones radicadas, su estado, análisis por dependencia y cantidad de peticiones radicadas por los diversos canales ante la Secretaría Distrital del Hábitat, con el fin de determinar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

Adicional, y con base en el informe de gestión remitido por la Subdirección Administrativa con el reporte de la totalidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el segundo semestre del 2017 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá D.C, el cual sirvió como análisis del comportamiento de la entidad respecto del estado de las PQRS presentadas en el periodo de julio a diciembre de 2017.

De esta base de datos, se tomó una muestra de ciento seis (106) casos teniendo en cuenta la clasificación por los tipos de petición: Derecho de petición interés particular, derecho de petición de interés general, solicitud de información, consulta, reclamo, queja, felicitación, denuncia por actos de corrupción, queja contra inmobiliaria, queja contra constructora, sugerencias, petición entre autoridades, queja contra funcionario. A su vez de estos casos se seleccionaron peticiones teniendo en cuenta la clasificación por estado cerrada, vencida y vacía (entiéndase como PQRS sin respuesta a la entrega del informe de gestión).

Con esta información se realizó una validación de la respuesta en términos de:

- Oportunidad, entendida como el cumplimiento del término legal para que la entidad dé respuesta a la petición realizada;
- Materialidad, respuesta completa y de fondo acorde a lo solicitado;
- Trazabilidad de la respuesta con el fin de identificar que cada petición tenga asociada su respectiva respuesta, al igual que la trazabilidad del ingreso por atención al ciudadano y la saluda con su respectivo soporte adjunto.
- Estado de trámite en la sección de atención al ciudadano en la página web
- Registro de la petición en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -- SDQS y en el Sistema de Automatización de Procesos y Documentos FOREST.

5. SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2017 EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT TERRITORIAL BOGOTÁ D.C.

5.1 Verificar la existencia y el funcionamiento de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen:

En cumplimiento del artículo. 76 de la mencionada Ley 1474 de 2011 y demás normas reglamentarias del seguimiento a las PQRS, se evidenció que la Secretaría Distrital del Hábitat cuenta con el Proceso de Gestión del Servicio al Ciudadano, en el marco de los procesos estratégicos institucionales. Siendo el objetivo del proceso “*responder peticiones, quejas, reclamos y solicitudes mediante la clasificación,*

Calle 52 No. 13-64
Conmutador: 358 16 00
www.habitatbogota.gov.co
[@HabitatComunica](https://www.facebook.com/SecretariaHabitat)
Código Postal: 110231



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre 2017. Página 4 de 24

análisis, interpretación y aplicación de acciones conforme a la ley así como el fortalecimiento de los canales de atención para dar cumplimiento al derecho que tiene todo ciudadano a obtener respuestas de fondo y oportunas a sus solicitudes y requerimientos”.

La Oficina de Atención al Ciudadano funciona como principal canal de atención, la cual forma parte de la Subdirección Administrativa de la Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID. De acuerdo con el procedimiento trámite PQRS Código PG06-PR01-V2, los canales de atención autorizados son:

- Oficina de Atención al Ciudadano
- Canal virtual: Correo electrónico y página web
- Canal telefónico
- Ventanilla de correspondencia
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
- Defensor del Ciudadano

Se evidenció que semanalmente, la contratista que en la vigencia 2017 apoyó la *Coordinación en el acompañamiento que brinda la SDHT en temas relacionados con el subsidio distrital de vivienda* remite a los líderes de los procesos, es decir, los subsecretarios y subdirectores un informe por dependencia sobre el estado de las PQRS asignadas a su cargo.

Adicional la SDHT cuenta con un Protocolo de atención y servicio al ciudadano PG06-PT14-V2, el cual materializa la forma de accesibilidad a los canales autorizados de atención:

Canales de Atención Secretaría Distrital del Hábitat

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Presencial	Atención personal	Carrera 13 # 52-25	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Telefónico	Centro de atención telefónica -- CAT	3581600 Opción 1	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Virtual	Página web	www.habitatbogota.gov.co	Se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
	Correo electrónico	servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co	
Correspondencia	Punto de Radicación	Carrera 13 # 52-25	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
	Buzón de Sugerencias		

Fuente: Protocolo de atención y servicio al ciudadano PG06PT14 V2

El protocolo de atención y servicio al ciudadano es objeto de informe de seguimiento cuatrimestral, a lo cual se evidenció el cumplimiento del seguimiento al tercer y cuarto trimestre del 2017.

Calle 52 No. 13-64
Conmutador: 358 16 00
www.habitatbogota.gov.co
[@HabitatComunica](https://www.facebook.com/SecretariaHabitat)
Código Postal: 110231



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre 2017. Página 5 de 24

Los términos para respuesta a las peticiones, quejas reclamos y sugerencias interpuesta ante la SDHT se encuentran determinados en el Procedimiento Trámite de PQRS PG06-PR01 V2:

Identificación	Descripción	Plazo Ley Nacional 1437 de 2011
Derecho de Petición Expedición de copias	La expedición de copias de documentos que reposen en las oficinas públicas, siempre que no tengan el carácter de reservados	(10) días siguientes a su recepción, según lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 57 de 1985
	Cuando no se dé respuesta al/la petionario/a dentro de dicho término, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada , es decir se configura un silencio administrativo positivo (SAP)	El documento deberá ser entregado dentro de los tres (3) días siguientes.
Derecho de Petición Consulta		Deben resolverse en el término de 30 días contados a partir de la fecha del recibo de los mismos
Derecho de Petición Información		Deben resolverse en el término de 15 días contados a partir de la fecha del recibo de los mismos
Derecho de Petición Información	Entre entidades de la Administración Pública	Deben resolverse en un término de diez (10) días
Derecho de Petición Información	Elevadas por la Defensoría del Pueblo ante las autoridades públicas o ante los particulares que ejercen funciones públicas	Deben ser atendidas en un plazo máximo de 5 días
Derecho de Petición Información	Solicitados por los Congresistas a los/as funcionarios/as competentes para expedirlos	Deberán ser atendidos en un término de 5 días

Fuente: SIG-Procedimiento Trámite de PQRS PG06-PR01 V2





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

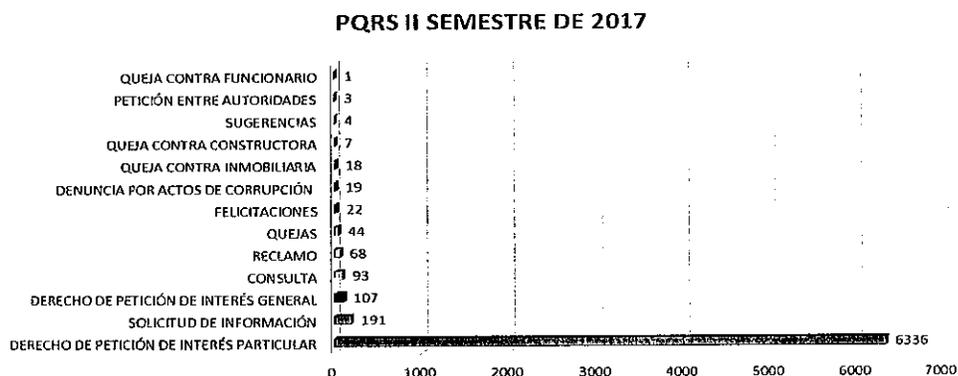
Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre 2017. Página 6 de 24

5.2 Diagnóstico, sobre la totalidad de las peticiones radicadas en el segundo semestre del 2017, estado, análisis por dependencia y cantidad de peticiones radicadas por los diversos canales ante la Secretaría Distrital del Hábitat

Teniendo en cuenta la información remitida por la Subdirección Administrativa, como resultado del análisis de la información recibida y de acuerdo con la metodología antes explicada se puede concluir lo siguiente:

Durante el segundo semestre del 2017 se recibieron y radicaron 6913 PQRS, entre derecho de petición interés particular, derecho de petición de interés general, solicitud de información, consulta, reclamo, queja, felicitación, denuncia por actos de corrupción queja contra inmobiliaria, queja contra constructora, sugerencias, petición entre autoridades, queja contra funcionario.

A continuación, se relación de la cantidad de PQRS por tipo de petición instaurada:



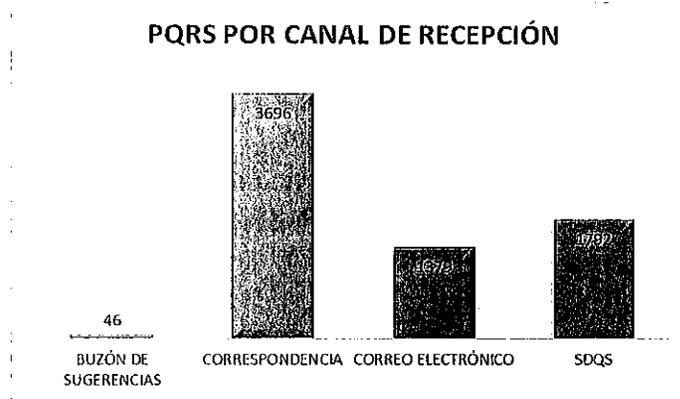
Fuente: Informe de gestión julio – diciembre de 2017 remitido por Subdirección Administrativa

De acuerdo con esto, la mayor cantidad de PQRS presentadas durante el segundo semestre del 2017 corresponden a 6.336 derechos de petición de interés particular, las cuales representan el 91.65%. En segundo lugar, se encuentran las solicitudes de información, las cuales corresponden al 2.76% debido a que se presentaron 191 peticiones de información.

Teniendo en cuenta el procedimiento de trámite de PQRS donde se establecen los canales autorizados de recepción de PQRS en la SDHT, continuación se relacionan de las 6.913 PQRS la cantidad de peticiones que se recibieron por cada uno de los canales autorizados:



Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre 2017. Página 7 de 24



Fuente: Informe de gestión julio – diciembre de 2017 remitido por Subdirección Administrativa

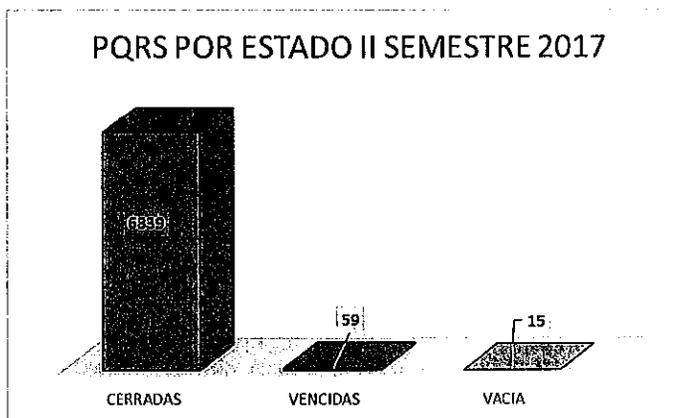
Por el canal de ventanilla de correspondencia, durante el segundo semestre del 2017 se recibieron 3.696 PQRS que representan el 53.46% del total radicado. El 25.92% corresponden a las 1.792 peticiones recibidas por SDQS. El 19.95% corresponde a 1.379 peticiones recibidas por el canal virtual - correo electrónico. Finalmente, las 46 peticiones recibidas por el buzón de sugerencias representan el 0.67%.

Al realizar el análisis del total de las 6913 peticiones recibidas durante el segundo semestre se evidencia que se encuentran clasificadas en tres estados, dependiendo de la oportunidad de la respuesta en el momento de la expedición del informe de gestión por parte de la Subsecretaria de Gestión Corporativa y CID:

- **Cerradas:** si la petición cuenta con la respuesta.
- **Vencidas:** cuando no cuenta con respuesta y ya ha vencido el termino para dar respuesta oportuna.
- **Vacia:** cuando a la fecha del informe aún no cuenta con respuesta debido a que aún se encuentra en termino para dar respuesta de manera oportuna.

A continuación, se relacionan el estado de la totalidad de PQRS presentadas durante el segundo semestre del 2017:

Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre 2017. Página 8 de 24



Fuente: Informe de gestión julio – diciembre de 2017 remitido por Subdirección Administrativa

De las 6.913 PQRS presentadas entre julio y diciembre de 2017, se observó que 6.839 peticiones se encuentran en estado de cerradas las cuales representan el 98.93% de la totalidad del semestre. En estado vencidas se encuentran 59 peticiones las cuales representan el 0.85%. Y en estado vacía existen 15 peticiones las cuales representan el 0.22% de la totalidad del semestre.

Teniendo en cuenta el informe de PQRS atendidas durante el segundo semestre, y con el fin de determinar las dependencias a las cuales les ha correspondido por competencia dar respuesta a las peticiones presentadas durante el segundo semestre del 2017, se relaciona a continuación las peticiones presentadas respecto de las dependencias que les han dado respuesta:

RESPUESTA POR DEPENDENCIA II SEMESTRE 2017

Comisión de veeduría a las Curadurías Urbanas	1
Subdirección de Apoyo a la Construcción	2
Subdirección Administrativa	2
Subdirección de Servicios Públicos	3
Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad	3
Subdirección de Prevención y Seguimiento	5
Subdirección de Recursos Públicos	6
Despacho de la Secretaría	7
Oficina Asesora de Comunicaciones	10
Subsecretaría Jurídica	27
Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda	41
Subdirección de Barrios	59
Subsecretaría de Planeación y Política	109
Servicio al Ciudadano	146
Subsecretaría de Coordinación Operativa	247
Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario	362
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	1220
Subsecretaría de Gestión Financiera	4591

Fuente: Informe de gestión julio – diciembre de 2017 remitido por Subdirección Administrativa



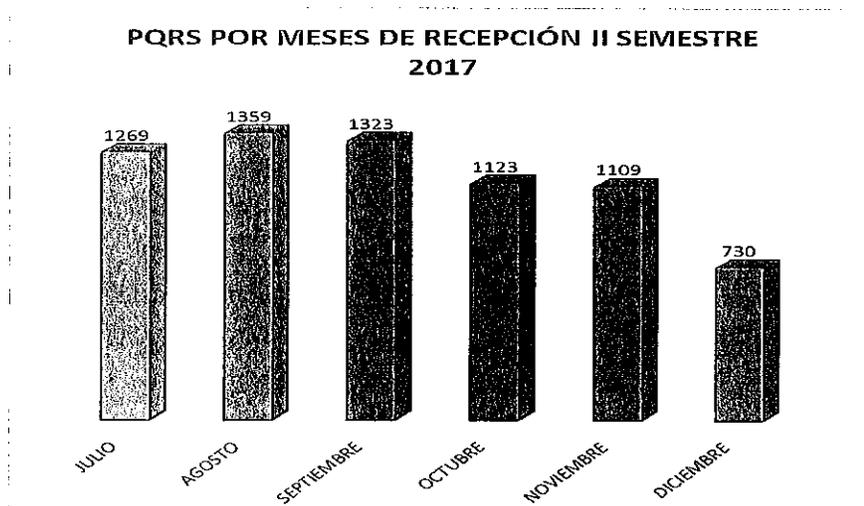
Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre 2017. Página 9 de 24

Es importante resaltar que el informe remitido por la Subsecretaria de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario desagrega las peticiones atendidas tanto por las Subsecretarías como por las subdirecciones que las integran, siendo las de mayor porcentaje las siguientes:

De las 6.913 peticiones presentadas durante el segundo semestre del 2017:

- La Subsecretaría de Gestión Financiera dio respuesta a 4.591 peticiones asignadas por competencia representadas en 66.41%, siendo el área funcional con más peticiones atendidas.
- La Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda atendió 1.220 peticiones las cuales representan el 17.65%.
- La Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario con 362 peticiones representadas en el 5.24%.
- La Subsecretaría de Coordinación Operativa atendió 247 peticiones con una representación del 3.57% del total de las peticiones presentadas entre julio y diciembre de 2017.

Con el fin de identificar los meses en los cuales se presentó mayor cantidad de peticiones ante la SDHT, se tiene en cuenta la fecha de presentación cada petición identificando a continuación la dispersión de peticiones por meses de recepción durante el segundo semestre del 2017.



Fuente: Informe de gestión julio – diciembre de 2017 remitido por Subdirección Administrativa

Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre 2017. Página 10 de 24

Se observó que la medida de tendencia se mantiene respecto de la cantidad de peticiones realizadas con un promedio entre los meses de julio a noviembre de 1.236 peticiones mensuales, frente a las 730 peticiones que se presentaron en el mes de diciembre de 2017.

5.3 Atención de Denuncias y/o Quejas por Posibles Actos de Corrupción

Teniendo en cuenta la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción, en especial lo establecido en la Directiva 015 de 2015 "Directrices Relacionadas con la Atención De Denuncias y/o Quejas Por Posibles Actos De Corrupción", el cual establece:

"1. Frente a las denuncias y/o quejas disciplinarias por corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

(...)

b) Establecer un procedimiento administrativo para que el (los) servidor(es) encargados de recibir las peticiones del SDQS, en cada entidad distrital, dirijan a las oficinas de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) automáticamente las peticiones que se clasifiquen como Denuncia por Actos de Corrupción en el Sistema. No obstante, si después de efectuado el análisis correspondiente la oficina de control interno disciplinario determina que no corresponde a un posible acto de corrupción, deberá cambiar el tipo de petición y direccionarla a la dependencia correspondiente.

c) En los casos en los cuales el peticionario registra la petición como queja o reclamo, pero el servidor encargado del SDQS en la entidad, presupone que se trata de un posible acto de corrupción, deberá direccionarla a la oficina de control interno disciplinario (o quien haga sus veces), para que ésta inicie el trámite correspondiente".

Lo anterior se materializó en la Secretaria Distrital del Hábitat por medio del Procedimiento PG06-PR01 Trámite PQRS V2 de la siguiente manera:

"Cuando se reciba una petición en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones —SDQS, que se clasifique como "Denuncia por Actos de Corrupción", esta se debe asignar de forma inmediata para su trámite al Operador Disciplinario de la SDHT —Subsecretario(a) de Gestión Corporativa y CID. Si una vez realizado el análisis la Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID determina que la petición no corresponde a un posible acto de corrupción, se debe cambiar el tipo de petición y direccionarla a la dependencia correspondiente, a través del Sistema para el manejo de la Correspondencia —Forest y en la plataforma del SDQS.

En los casos en los que el ciudadano registre la petición como queja o reclamo, pero el funcionario o contratista de la Subdirección Administrativa encargado de administrar la Plataforma del SDQS en la Entidad, identifique que se trata de un posible acto de corrupción, deberá asignar la petición



Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre 2017. Página 11 de 24

al Operador Disciplinario de la SDHT —Subsecretario(a) de Gestión Corporativa y CID, para que se inicie el trámite correspondiente.”

De acuerdo con el informe de gestión remitido por contratista de la Subdirección Administrativa, se observa que durante el segundo semestre del 2017 se han radicado diecisiete (17) denuncias por posibles actos de corrupción.

Con el fin de determinar el cumplimiento del procedimiento mencionado, se realizó la verificación de cada una de las denuncias cuyos asuntos fueron clasificados como presuntas denuncias por actos de corrupción, identificando, teniendo en cuenta si fueron o no remitidas a la Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario – CID-.

A continuación, se relacionan los radicados cuyos asuntos se clasificaron como presuntas denuncias por actos de corrupción, a las cuales se les verificó el cumplimiento del trámite establecido:

Denuncias por posibles actos de corrupción II semestre 2017

Nº	No. Rad. SDHT	Fecha De Radicación SDHT	Estado	Asunto	Cumplimiento Procedimiento Control Interno (CID)
1	1-2017-55046	14/07/2017	Cerrada	Email denuncia mal uso de apartamento	NO
2	1-2017-54276	12/07/2017	Cerrada	E-mail denuncia por construcciones sin licencia	NO
3	1-2017-67127	22/08/2017	Cerrada	E-mail licencia de construcción.	NO
4	1-2017-69865	28/08/2017	Cerrada	E-mail atención de petición 1901352017/ cita pive	NO
5	1-2017-77378	18/09/2017	Cerrada	E-mail denuncia por actos de corrupción.	NO
6	1-2017-79662	25/09/2017	Cerrada	E-mail reasentamiento - denuncia por actos de corrupción.	SI
7	1-2017-90274	25/10/2017	Cerrada	E mail denuncia por actos de corrupción/ 2417222017.	SI
8	1-2017-90952	26/10/2017	Cerrada	E mail denuncia por actos de corrupción/ 2380892017.	SI
9	1-2017-90971	26/10/2017	Cerrada	E mail denuncia por actos de corrupción.	SI
10	1-2017-90974	26/10/2017	Cerrada	E mail denuncia por actos de corrupción/ 2416522017.	SI
11	1-2017-90975	26/10/2017	Cerrada	E-mail atención de petición 2410842017 / denuncia por actos de corrupción	SI
12	1-2017-93929	03/11/2017	Cerrada	E mail denuncia por acto de corrupción/ 2548732017.	NO

Calle 52 No. 13-64
Conmutador: 358 16 00
www.habitatbogota.gov.co
www.facebook.com/SecretariaHabitat
@HabitatComunica
Código Postal: 110231



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre 2017. Página 12 de 24

Nº	Nº Pet. SDHT	Recibido Reafirmación SDHT	Estado	Asunto	Cumplimiento Procedimiento Remisión CID
13	1-2017-96203	15/11/2017	Cerrada	E mail denuncia subsidio/ 2597902017.	NO
14	1-2017-103291	05/12/2017	Cerrada	E-mail denuncia curadurías urbanas/ 2785192017.	NO
15	1-2017-103295	05/12/2017	Cerrada	E mail inconsistencias constructores/ 2784812017.	NO
16	1-2017-103314	05/12/2017	Cerrada	E-mail licencias de construcción/ 2793912017.	NO
17	1-2017-103316	05/12/2017	Cerrada	E-mail vivienda con no de matrícula 50s 1026501.	NO

Fuente: Informe de gestión julio – diciembre de 2017 remitido por Subdirección Administrativa “Denuncias posibles actos de corrupción”.

Del ejercicio realizado, se observó que de las diecisiete (17) PQRS radicadas como posibles actos de corrupción:

Once (11) peticiones cumplieron con el procedimiento establecido de “asignar la petición al Operador Disciplinario de la SDHT—Subsecretario(a) de Gestión Corporativa y CID, para que se inicie el trámite correspondiente”.

5.4 Verificar cumplimiento Resolución 3564 de 2015 expedida por MNTIC

Dando cumplimiento a la resolución 3564 de 2015 “Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto N° 1081 de 2015”, emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Anexo 2 – Numeral 2 y de acuerdo con la verificación realizada en la página web de la Secretaría Distrital del Hábitat: <http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticionario/?language=es>, se observó que el formulario de registro de PQRS cumple con siguientes campos requeridos por la resolución citada anteriormente, así:

- Tipo de solicitud
- Tipo de solicitante
- Primer y segundo nombre
- Primer y segundo apellido
- Tipo y número de identificación
- Razón social
- NIT
- País, departamento y municipio



Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre 2017. Página 13 de 24

- Dirección
- Correo electrónico
- Teléfono fijo y celular
- Contenido de la solicitud
- Archivos o documentos
- Opción para elegir el medio de respuesta

No obstante, se evidenció que el formulario no cuenta con el campo denominado “Información sobre posibles costos asociados a la respuesta”. Ver figura 1

Se recomienda incluir en el formulario un campo con la información de los costos de reproducción de la información pública, indicado el costo unitario en los cuales se puede reproducir la información.

Figura 1 – Evidencia del registro de un peticionario





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HABITAT

Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre 2017. Página 14 de 24

Fuente: <http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticonario/?language=es>

5.5 Verificar la oportunidad, materialidad, trazabilidad y publicidad de las PQRS de acuerdo con las normas legales vigentes

Teniendo en cuenta la metodología establecida en el alcance del presente informe, se seleccionaron 106 PQRS, para realizar la verificación a la oportunidad materialidad, trazabilidad y publicidad de las PQRS se concluye lo siguiente:

Oportunidad de la respuesta

Respuesta Oportuna	Respuesta Inoportuna	Sin Respuesta Asociada	Total
54	46	6	106

Fuente: Resultado del análisis realizado por los auditores Control Interno

De la muestra, se evidenció que 54 peticiones se encuentran en términos oportunos de respuesta, representadas en un 50.94% frente a las 46 respuestas inoportunas representadas en un 43.40%. Existen 6 peticiones que no tienen respuesta asociada, de las cuales 1 es una felicitación motivo por el cual no tiene respuesta, finalmente cinco (5) no tienen respuesta asociada por lo cual no se puede determinar el termino oportuno de la respuesta.





Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre 2017. Página 15 de 24

Materialidad de la respuesta

Respuesta de fondo	Respuesta inmaterial	Sin Respuesta	Incumplimiento para dar respuesta	Total
89	5	10	2	106

Fuente: Resultado del análisis realizado por los auditores Control Interno

De las 106 peticiones se observó que 89 presentaron respuesta de fondo de acuerdo con la petición del ciudadano las cuales representan un 83.96%. Cinco (5) respuestas no están enfocadas al asunto objeto de la petición representadas en un 4.72%. Diez (10) peticiones no tienen asociada la respuesta, esta cantidad se debe a la existencia de peticiones a las cuales se les dio traslado a otras dependencias de la SDHT o traslado a otras entidades externas sin informarle ni darle respuesta al peticionario inicial. De las peticiones en termino para dar respuesta, una corresponde a una consulta, la cual cuenta con 30 días para dar respuesta y otra es una felicitación.

Trazabilidad de la respuesta

Respuesta con trazabilidad	Respuesta sin trazabilidad	Sin Respuesta	Incumplimiento para dar respuesta	Total
66	36	2	2	106

Fuente: Resultado del análisis realizado por los auditores Control Interno

De las 106 peticiones se evidencia que 66 cuentan con la trazabilidad completa, entendida como petición, datos del peticionario y radicado de respuesta, representadas en un 62.26%.

A 36 peticiones no se evidenció el memorando de salida asociado en el FOREST, por lo cual no fue posible evidenciar la respuesta de fondo de acuerdo con la petición del ciudadano, representadas en un 33.96%. Dos (2) peticiones no tienen mención ni de radicado de respuesta, ni asociada la misma. Las dos (2) peticiones restantes corresponden a la consulta y la felicitación.

Estado del Trámite en la Sección de Atención al Ciudadano Página Web

Respuesta con publicación web	Respuesta sin publicación web	Sin Respuesta	Total
105	0	1	106

Fuente: Resultado del análisis realizado por los auditores Control Interno

Con el fin de verificar el cumplimiento del principio de transparencia y acceso a la información, en el cual los ciudadanos, en especial los peticionarios, puedan acceder en la página institucional de la SDHT al estado del trámite de su petición, se procedió a ingresar a la página web, pestaña atención a la ciudadanía, link peticiones, quejas o reclamos:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre 2017. Página 16 de 24

Noticias

sdqs.bogota.gov.co/sdqf/publico/registroPeticonario/?language=es

Lo que permitió evidenciar que este link redirecciona a la página web de SDQS.

<http://sdqs.bogota.gov.co/sdqf/publico/registroPeticonario/?language=es>

Calle 52 No. 13-64
Conmutador: 358 16 00
www.habitatbogota.gov.co
[@HabitatComunica](https://www.facebook.com/SecretariaHabitat)
Código Postal: 110231



Sistema de Gestión ISO 9001:2008
www.tuv.com
ID 911209912



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre 2017. Página 17 de 24

Una vez se realizó la búsqueda de las peticiones objeto de muestra se evidenció que de no contar con el usuario y la contraseña asignada no es posible realizar la búsqueda del estado de la petición. A menos que sea una petición realizada por un anónimo, a lo cual si se puede realizar la búsqueda con el número de radicado o número de petición.

Por lo tanto, de las 106 peticiones, la totalidad no cumplen con la facilidad de búsqueda en la página de la Secretaría Distrital de Hábitat, toda vez que remite a SDQS y para poder realizar la verificación de la petición se debe tener el usuario y la contraseña. En caso de que el ciudadano haya extraviado este usuario y sólo cuente con el número de radicado no puede realizar la búsqueda en el software SDQS el cual es la herramienta que remite la página web.

Canal de Información Evidencia Trazabilidad

FOREST	SDQS
106	60

Fuente: Resultado del análisis realizado por los auditores Control Interno

Finalmente, se evidenció que de la totalidad de peticiones objeto de muestra, sólo 60 peticiones fueron posibles realizar la búsqueda en SDQS o contar con el soporte de su registro. De acuerdo con lo establecido en el Decreto 371 de 2010, artículo tercero *“En el sistema SDQS sólo deben registrarse las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada entidad, por ello las felicitaciones y sugerencias recibidas no son incluidas en el SDQS”*.

Sin embargo, de las 106 PQRS, tres (3) son sugerencias y tres (3) felicitaciones, es decir que en el SDQS deben estar las restantes 100 peticiones, sin embargo, sólo se evidenció el registro de 60 peticiones en SDQS.

6. FORTALEZAS

- Se evidenció una base centralizada donde se encuentra la trazabilidad y se realiza el seguimiento de la oportunidad de respuesta, los responsables del trámite de las PQRS que son recibidas en la Entidad, por los diferentes canales de comunicación.
- Se generan los informes respectivo semanal y mensual estatus seguimiento al cierre PQRS, dando cumplimiento a lo establecido en el PG06-PR01 Procedimiento trámite de PQRS V2
- Informe seguimiento cuatrimestral al PG06-PT14 protocolo de atención y servicio al ciudadano V2.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre 2017. Página 18 de 24

7. RECOMENDACIONES

- Analizar la implementación de acciones que generen la accesibilidad del estado de las peticiones interpuestas en la página web institucional.
- Las peticiones registradas en el sistema SDQS se pueda realizar la búsqueda por el número de radicado o número de petición como aparece en la página del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Fortalecer el registro de la información en la base de datos, toda vez que, de los 6963 registros, 221 registros se encuentran duplicados es decir la misma información tanto del número del radicado SDHT como los demás datos de identificación.
- Evaluar el inicio de acciones pertinentes respecto de los responsables de las dependencias que tienen PQRS con estado vencido ya sea por no haber dado respuesta a la fecha o haber dado respuesta de manera inoportuna.
- Realizar, dentro del seguimiento al estado de las PQRS, seguimiento al cumplimiento del procedimiento de remisión de las PQRS por denuncias de posibles actos de corrupción a la subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario, con el fin de que se tomen las acciones a que haya lugar.
- Publicar de manera oportuna, dentro de los quince (15) días hábiles de cada mes, el informe de PQRS en la red de quejas de la veeduría distrital www.redquejas.veedurriadistrital.gov.co en cumplimiento del Decreto Distrital 371 de 2010.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HABITAT

ANEXO I. Relación PQRS Verificar la oportunidad, materialidad, trazabilidad y publicidad de las PQRS

CANTIDAD	TIPO PQRS	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	ESTADO DE RESPUESTA	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	ESTADO DE RESPUESTA	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	ESTADO DE RESPUESTA	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	ESTADO DE RESPUESTA	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	ESTADO DE RESPUESTA	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	ESTADO DE RESPUESTA	
1	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-110863	2017-12-29	2-2018-00673	26/01/2018	Subsecretaría de Gestión Financiera	X	X	X	SI	NO	N/A								
2	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-110632	2017-12-29	2-2018-00326	25/07/2018	Subsecretaría de Gestión Financiera	X	X	X	SI	NO	N/A								
3	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-90232	25/10/2017	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA	Subsecretaría de Planeación y Política	X	0	0	SI	NO	N/A								
4	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-109616	27/12/2017	2-2018-00949	25/01/2018	Subsecretaría de Gestión Financiera	X	X	X	SI	NO	N/A								
5	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-89501	2/11/2017	2-2017-10684	27/11/2017	Investigaciones y Control de Viviendas	X	X	X	SI	SI									
6	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-89504	2/11/2017	2-2017-106641	27/11/2017	Subsecretaría de Gestión Financiera	X	X	X	SI	SI									
7	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-92746	1/11/2017	2-2017-48578 2-2017-48577	23/06/2017	Subdirección de Recursos Públicos	X	X	X	SI	SI									
8	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-85587	8/10/2017	2-2017-89884	24/10/2017	Subdirección de Bamos	X	X	X	SI	SI									
9	SOLICITUD DE INFORMACION	1-2017-103350	5/12/2017	2-2017-91808 2-2017-99170	30/10/2017	Subdirección de Investigaciones y Control de Viviendas	X	X	X	SI	SI									
10	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-107355	19/12/2017	2-2018-00305 2-2018-00306	12/01/2018	Subdirección de Investigaciones y Control de Viviendas	X	X	X	SI	NO	N/A								
11	SOLICITUD DE INFORMACION	1-2017-90592	26/10/2017	2-2017-98319	22/11/2017	Subdirección de Investigaciones y Control de Viviendas	X	X	X	SI	NO	N/A								
12	SOLICITUD DE INFORMACION	1-2017-106635	27/12/2017	2-2018-01076	26/01/2018	Subsecretaría de Gestión Financiera	X	X	X	SI	SI									
13	SOLICITUD DE INFORMACION	1-2017-107007	16/12/2017	0	0	Subsecretaría de Coordinación Operativa	X	0	0	SI	SI									
14	SOLICITUD DE INFORMACION	1-2017-65479	15/08/2017	2-2017-77301	18/09/2017	Subdirección de Prevención y Seguimiento	X	X	X	SI	SI									
15	CONSULTA	1-2017-85512	9/10/2017	2-2017-89948	24/10/2017	Subdirección de Bamos	X	X	X	SI	SI									
16	CONSULTA	1-2017-109100	26/12/2017	N/A	N/A		X	N/A	N/A	SI	NO	N/A								
17	RECLAMO	1-2017-61877	29/09/2017	2-2017-62681	2/10/2017	Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Viviendas	X	X	X	SI	SI									
18	QUEJAS	1-2017-85529	26/07/2017	2-2017-68883	18/08/2017	Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Viviendas	X	X	X	SI	NO	N/A								
19	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1-2017-77376	18/09/2017	3-2017-11084	30/12/2017	Oficina Asesora de Control Interno	X	X	X	SI	SI									
20	QUEJA CONTRA INMOBILIARIA	1-2017-103288	5/12/2017	2-2017-104297	8/12/2017	Subdirección de Investigaciones y Control de Viviendas	X	X	X	SI	SI									

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS



Calle 52 No. 13-64
 Comutador: 3 58 16 00
 www.habitatbogota.gov.co
 www.facebook.com/SecretariaHabitat
 @HabitatComunica
 Código Postal: 110231



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HABITAT

Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre 2017.

CANTIDAD	TIPO PIDE	FECHA DE RECEPCIÓN DE LA PETICIÓN	FECHA DE RESPUESTA	ÁREA RESPONSABLE	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	ESTADO DE LA PETICIÓN		ESTADO DE LA RESPUESTA		OTRO		
							ABIERTA	CERRADA	ABIERTA	CERRADA			
62	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-110503	29/12/2017	Subdirección de Recursos Públicos	X	X		X		X	SI	NO	NA
63	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-110474	29/12/2017	Subdirección de Recursos Públicos		X		X		X	SI	NO	NA
64	CONSULTA	1-2017-110101	29/12/2017	Subdirección Administrativa	X			X		X	SI	NO	NA
65	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-91710	30/10/2017	Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda		X		X		X	SI	SI	N/A
66	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-51921	5/07/2017	Subdirección Administrativa		X		X		X	SI	SI	N/A
67	CONSULTA	1-2017-91652	29/09/2017	Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda	X			X		X	SI	SI	N/A
68	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-58953	27/07/2017	Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID		X		X		X	SI	NO	N/A
69	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-109603	27/12/2017	Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda		X		X		X	SI	SI	N/A
70	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-110103	28/12/2017	Subdirección de Recursos Públicos		X		X		X	SI	SI	N/A
71	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-110512	28/12/2017	Subdirección de Recursos Públicos		X		X		X	SI	NO	N/A
72	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-110746	29/12/2017	Subdirección de Recursos Públicos		X		X		X	SI	NO	N/A
73	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1-2017-85479	31/02/2017	Subdirección de Recursos Públicos		X		X		X	SI	SI	N/A
74	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1-2017-76552	25/09/2017	Subdirección de Recursos Públicos		X		X		X	SI	SI	N/A
75	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1-2017-54972	14/07/2017	Subdirección de Recursos Públicos		X		X		X	SI	SI	N/A
76	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-77375	18/09/2017	Subdirección de Recursos Públicos		X		X		X	SI	SI	N/A
77	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1-2017-51925	5/07/2017	Secretaría Distrital del Habitat	X			X		X	SI	NO	N/A
78	CONSULTA	1-2017-85937	10/10/2017	Subdirección Administrativa		X		X		X	SI	SI	N/A
79	RECLAMO	1-2017-76956	21/09/2017	Subdirección de Recursos Públicos		X		X		X	SI	SI	N/A
80	QUEJAS	1-2017-109187	21/12/2017	Subdirección de Recursos Públicos		X		X		X	SI	SI	N/A
81	FELICITACIONES	1-2017-53865	11/07/2017	Subdirección de Recursos Públicos		X		X		X	SI	SI	N/A

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



Calle 52 No. 13-64
Commutador: 358 16 00
www.habitatbogota.gov.co
www.facebook.com/SecretariaHabitat
@HabitatComunica
Código Postal: 110231



Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre 2017.

CANTIDAD	TIPO POR	Nº RAD SDHT	FECHA DE RECEPCIÓN SDHT	Nº DE RADICADO RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE ENTREVISTAS		MATERIA DE LA RESPUESTA		TRAZABILIDAD DE LA RESPUESTA		ESTADO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CANAL DE INFORMACIÓN		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	FOREST
82	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1-2017-96203	15/11/2017	2-2017-97656	21/11/2017		X	X		X		X		SI	NO	N/A
83	QUEJAS	1-2017-90666	27/09/2017	2-2017-98840	20/10/2017		X	X		X		X		SI	SI	N/A
84	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	1-2017-97908	18/10/2017	2-2017-93323	21/11/2017			X	X	X		X		SI	NO	N/A
85	QUEJA CONTRA CONSTRUCTORA	1-2017-79659	25/09/2017	2-2017-96635	12/10/2017			X	0	X		X		SI	NO	N/A
86	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-75296	11/09/2017	2-2017-83576	31/10/2017			X	X			X		SI	SI	N/A
87	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-96797	16/11/2017	2-2017-107308	19/12/2017			X	X			X		SI	SI	N/A
88	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-92781	1/11/2017	2-2017-98894 2-2017-98897	29/11/2017		X	X		X		X		SI	SI	N/A
89	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-99529	23/10/2017	-	-				X			X		SI	SI	N/A
90	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-109088	26/12/2017	2-2018-00818 2-2018-00820	25/01/2018			X	X		X			SI	NO	N/A
91	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-110456	29/12/2017	2-2018-01689	20/1/2018		X	X	X		X			SI	NO	N/A

Calle 52 No. 13-64

Commutador: 358 16 00

www.habitatbogota.gov.co

www.facebook.com/SecretariaHabitat

@HabitatComunica

Código Postal: 110231



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HABITAT

Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre 2017. Página 24 de 24

CANTIDAD	TIPO PETS	VEZADA SOP	FECHA DE RECEPCIÓN SOP	NÚMERO DE MÓDULO DE RESPUESTA	ESTADO DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD EXTERMINOS	MATERIA DE LA RESPUESTA		ESTADO DE RESPUESTA		CANAL DE COMUNICACIÓN		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI
92	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1-2017-109020	26/12/2017	-	-	X	0	0	X	X	SI	SI	N/A
93	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1-2017-103527	6/12/2017	2-2017-110554 2-2017-105017 2-2017-105014 2-2017-105015	29/12/2017	X	X	X	X	X	SI	NO	N/A
94	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1-2017-99305	23/11/2017	2-2017-101237	29/11/2017	X	X	X	X	X	SI	SI	N/A
95	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1-2017-93906	3/11/2017	2-2017-100391	27/11/2017	X	X	X	X	X	SI	SI	N/A
96	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1-2017-93462	2/11/2017	2-2017-100646	27/11/2017	X	X	X	X	X	SI	SI	N/A
97	CON SULTA RECLAMO	1-2017-68194	2/11/2017	2-2017-102807	4/12/2017	X	X	X	X	X	SI	SI	N/A
98	QUEJAS	1-2017-85508	9/10/2017	2-2017-89883	24/10/2017	X	X	X	X	X	SI	SI	N/A
99	QUEJAS	1-2017-104175	7/10/2017	2-2017-106595	18/12/2017	X	X	X	X	X	SI	SI	N/A
100	FELICITACIONES	1-2017-89545	23/10/2017	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
101	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1-2017-54276	12/07/2017	3-2017-62455 2-2017-62457 2-2017-62460	8/09/2017	X	0	0	X	X	SI	SI	N/A
102	QUEJA CONTRA INMOBILIARIA	1-2017-93910	3/11/2017	2-2017-102506	1/12/2017	X	X	X	X	X	SI	SI	N/A
103	QUEJA CONTRA CONSTRUCTORA	1-2017-96823	16/11/2017	2-2017-104663	12/12/2017	X	X	X	X	X	SI	SI	N/A
104	SUGERENCIAS	1-2017-81248	28/09/2017	2-2017-88977 2-2017-88978	21/10/2017	X	X	X	X	X	SI	SI	N/A
105	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	1-2017-87365	17/10/2017	2-2017-94656	8/11/2017	X	X	X	X	X	SI	SI	N/A
106	QUEJA CONTRA FUNCIONARIO	1-2017-77353	18/09/2017	2-2017-79142	22/09/2017	X	X	X	X	X	SI	SI	N/A

Calle 52 No. 13-64
Commutador: 358 16 00
www.habitatbogota.gov.co
www.facebook.com/SecretariaHabitat
@HabitatComunica
Código Postal: 110231



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS