

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2018 EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT BOGOTÁ DC

1. OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de enero 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 Bogotá D.C., 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.

Verificar el cumplimiento de los siete (7) puntos del artículo 3° del Decreto 371 de 2010, respecto 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.

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 primer semestre del 2018, el alcance del siguiente informe tiene como marco:

- Diagnosticar, sobre la totalidad de las peticiones radicadas en el primer semestre del 2018, 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”.*
- 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 art. 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas reglamentarias se ejecutó teniendo en cuenta el alcance del presente informe.

Se realiza un diagnóstico del tratamiento de la PQRS del primer semestre del 2018 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 - atención al ciudadano con el reporte de la totalidad de peticiones recibidas en el primer semestre del 2018 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 enero a junio de 2018.

De esta base de datos, se tomó una muestra de cincuenta y dos (52) del total de las PQRS presentadas en el semestre. Estos casos se seleccionaron teniendo en cuenta la clasificación por los tipos de petición, según base de datos remitida por la Subdirección Administrativa: Derecho de petición interés particular, derecho de petición de interés particular antes de control, derecho de petición de interés general, solicitud de información (solicitud de documentos, solicitud de información antes de control), consulta, reclamo, queja, queja contra funcionario, denuncia por posibles actos de corrupción.

A diferencia del pasado semestre, según informe de gestión remitido para el periodo objeto de informe, no se presentaron felicitación, queja contra inmobiliaria, queja contra constructora, sugerencias, petición entre autoridades, queja contra funcionario. De la misma manera, la base de datos no clasifica por estado las peticiones como sí ocurrió en el pasado semestre (cerrada, vencida y vacía entiéndase como pqrs sin respuesta a la entrega del informe de gestión). Sin embargo y para efectos de determinar la oportunidad control interno las clasificó de acuerdo al termino de 10, 15 o 30 días establecido en la Ley 1755 de 2015, término que se encuentra en la columna “termino para resolver” de la base de datos remitida.

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 salida con su respectivo soporte adjunto.
- Estado de trámite en la sección de atención al ciudadano en la página web

Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención PQRS I semestre 2018

Página 5 de 24

- Registro de la petición en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS (ahora Bogotá te escucha) 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 PRIMER SEMESTRE DEL 2018 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:

- a) *El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.*

En cumplimiento del art. 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, 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*”.

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

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

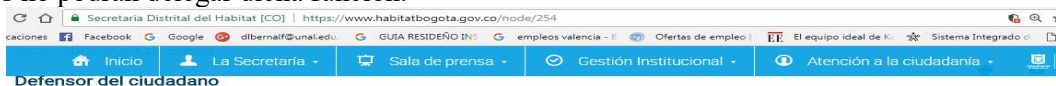
Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención PQRS I semestre 2018 Página 6 de 24

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 Cuando no se dé respuesta al/la peticionario/a dentro de dicho término, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada , es decir se configura un silencio administrativo positivo (SAP)	(10) días siguientes a su recepción, según lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 57 de 1985 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

Defensor del Ciudadano

Se observó que en la página institucional de la Secretaría Distrital del Hábitat se informa todo lo relacionado al Defensor del Ciudadano, el cual se encuentra adoptado y reglamentado mediante Resolución 164 de 2010. La figura del defensor del ciudadano es ejercida por el Subdirector(a) Administrativo y como reemplazo Subdirector(a) de Participación y Relaciones con la Comunidad, quienes no podrán delegar dicha función.



¿Qué es el Defensor del Ciudadano?

El Decreto 392 de 2015 reglamenta la figura del Defensor del Ciudadano en las entidades y organismos del Distrito Capital.

El Defensor del Ciudadano es una figura legal que tiene como objetivo garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, siempre bajo los principios de asesoría, independencia, imparcialidad, objetividad y celeridad.

La Secretaría Distrital del Hábitat adopta y reglamenta la figura de Defensor del Ciudadano mediante la Resolución 164 de 2010. [Consulte aquí la resolución.](#)

Fuente: <https://www.habitatbogota.gov.co/node/254>

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 PQRS I semestre 2018

Página 7 de 24

En esta página se informa las funciones del defensor del ciudadano, los casos en que el ciudadano debe acudir al defensor del ciudadano y la forma como puede contactar al defensor del ciudadano.

- b) *La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.*

La Secretaría Distrital del Hábitat cuenta con Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano PG06-PT14-V2, el cual contiene los lineamientos clave para brindar una atención enmarcada en los principios que impulsen el acceso a información de manera transparente, ágil, oportuna y clara, así como la promoción, divulgación y acceso a los trámites y servicios que integran la oferta institucional.

El Protocolo de atención y servicio al ciudadano PG06-PT14-V2, 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	serviciocidatadano@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 PG06-PT14-V2.

Se observó que trimestralmente, se expide informe de seguimiento a la aplicación del Protocolo de atención y servicio al ciudadano, se realiza por cada uno de los canales de atención con los que cuenta la Secretaría Distrital del Hábitat, de acuerdo con los ítems contemplados en el formato de lista de chequeo y aspectos tales como lenguaje claro, actitud, capacidad de respuesta y atención a reclamos interpuestos por los ciudadanía.

Este seguimiento, del protocolo, se realiza a los canales de atención, para el primer trimestre se implementó en la Sede principal de la carrera 12 # 52-25 como canal presencial, canal virtual, correo electrónico y plataforma SDQS, y Canal telefónico línea 3581600 opción 1. Para el segundo trimestre se aplicó a las siete (7) sedes de atención presencial.

Adicional se observó en la página web institucional la Carta de Trato Digno al Ciudadano, el cual especifica los derechos y deberes de los ciudadanos, cuenta con diagramación amigable para mayor asertividad en el mensaje emitido, sin embargo, no incluye los medios para atención incumpliendo lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 del 2011: “Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”, y adicionalmente se recomienda cuenta con fecha de actualización.

Carta de trato digno a nuestros ciudadanos

Respetados ciudadanos

La Secretaría Distrital del Hábitat como compromiso, y alineados con el deber institucional, adquirimos con la ciudadanía de Bogotá un proceso de mejora continua, en la prestación y trámites del servicio. En este sentido la entidad expide la Carta de Trato Digno y declaración del servicio público.



>>>>>> Derechos de nuestros ciudadanos

Como funcionarios de la Secretaría Distrital del Hábitat nos comprometemos con la ciudadanía de Bogotá a:

- > Ofrecer un trato digno, claro y respetuoso.
- > Brindar respuesta a sus solicitudes de forma amplia, oportuna y eficaz, de tal manera que sea útil para resolver su consulta, trámite, petición o queja, entre otras.
- > Brindarle información clara, oportuna y veraz en un lenguaje comprensible que facilite su consulta.
- > Ofrecer fácil acceso a los trámites, servicios e información de interés que presta la Secretaría.

<<<<<<<< Deberes de nuestros ciudadanos

- > Referir de forma respetuosa, mejoras o cambio a los trámites y servicios prestados por la Secretaría Distrital del Hábitat.
- > Brindar un trato digno y respetuoso a los servidores públicos de la Secretaría Distrital del Hábitat.
- > Cumplir y obrar conforme a la buena fe, frente a la entrega o desarrollo de cualquier tipo de trámite con la Secretaría Distrital del Hábitat.
- > Presentar quejas, peticiones, reclamos, denuncias o felicitaciones a la entidad como ejercicio del derecho de participación ciudadana.
- > Informar cualquier tipo de irregularidades o anomalías detectadas que pongan en riesgo la correcta prestación de los servicios de la entidad.
- > Dar buen uso de las instalaciones y elementos proporcionados por la entidad para su comodidad y servicio.

Fuente: <https://www.habitatbogota.gov.co/sites/default/files/carta-trato-digno.pdf>

- c) *El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.*

Se evidenció que semanalmente la contratista de la Subdirección Administrativa, encargada del apoyo en las labores de coordinación de Atención al Ciudadano, remite a los dueños de los procesos, es decir, los subsecretarios y subdirectores, un informe por dependencia con el estado y el seguimiento de las PQRS asignadas a su cargo.

Mensualmente, se remite a todo el nivel directivo que incluye Subsecretarios, Asesores y Subdirectores, el informe de seguimiento de PQRS con alertas de los términos y peticiones pendientes de contestar.

Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención PQRS I semestre 2018

Página 9 de 24

Se realiza informe de seguimiento trimestral al protocolo de atención y servicio al ciudadano, el seguimiento del primer y segundo trimestre del 2018 fueron remitidos a Control Interno, así mismo se encuentran publicados en la página web institucional.

Se realiza informe cuatrimestral de seguimiento al proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, el cual es dirigido y presentado ante el Comité Directivo, como consta en el acta del Comité Directivo No. 07 del 28 de mayo de 2018.

Respecto del cumplimiento de remisión de informes a la Veeduría Distrital, se observó correo de la red de queja distrital informando que *el archivo informe PQRS Secretaria del Hábitat junio 2018 fue aprobado porque cumple con los parámetros solicitados en la circular*. Así mismo se evidenció acta de reunión y lista de asistencia, denominada Nodo Hábitat del 21 de marzo de 2018 realizada por la Veeduría Distrital en el marco de Fortalecimiento de Servicio a la Ciudadanía.

- d) *El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.*

La Secretaria Distrital del Hábitat cuenta con Sistema de Automatización de Procesos y Documentos denominado FOREST, mediante el cual se registran la correspondencia y se da traslado a las áreas competentes, este sistema informa mediante el correo electrónico la asignación de un radicado, y así mismo se entrega físicamente en las áreas a las cuales se ha asignado la petición. Se informa el tiempo de vencimiento para trámite y tiempo de vencimiento para dar respuesta acorde a los términos de la Ley 1755 de 2015.

- e) *La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.*

En la página web institucional se observó que desde el 12 de junio de 2018 se encuentra publicada la información de los nuevos puntos de atención habilitados, de la siguiente manera:



La Secretaría Distrital del Hábitat se permite informar que a partir del día 08 de junio de 2018, la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la Carrera 12 # 52-25 finaliza su operación para dar paso a la integración en la Red CADE.

Los nuevos puntos de atención estarán habilitados para brindar orientación e información sobre los trámites y servicios de la entidad y próximamente también dispondrán de ventanillas de radicación abiertas a la ciudadanía.

Las personas que cuentan con citas ya asignadas para inscripción o actualización al Programa Integral de Vivienda Efectiva - PIVE en la Sede Principal, podrán asistir a cualquiera de los nuevos puntos e iniciar con su proceso.

A continuación, relacionamos los nuevos puntos de la Red CADE en los que la que tendremos presencia:

NOTICIAS RELACIONADAS

- El programa "Desmarginalizar" de la Secretaría de Hábitat valoriza las viviendas...
- Conozca los proyectos de vivienda disponibles en Bogotá
- Para el 2017 cerca de 60.000 usuarios de acueducto serán beneficiados en calidad...
- En 2016 más de 5.000 beneficiados gracias al programa "Desmarginalizar" de la Se...

Fuente: <https://www.habitatbogota.gov.co/informacion-oficina-atencion-ciudadano>

El convenio interadministrativo N°422 0000 -371-2018, suscrito entre la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Secretaría Distrital del Hábitat, tiene entre sus considerandos la importancia de la integración y articulación entre los diferentes organismos que funcionan en los puntos de atención de la Red CADE, los cuales contribuyen a complementar sus procesos al estar ubicados en un sólo espacio físico, aumentando con ello la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios a la ciudadanía. Cuya justificación es *"se busca ampliar y promover estratégicamente más servicios de interés general, logrando así aunar esfuerzos con la Secretaría Distrital del Hábitat, la cual a través de oficio con radicado N°1-2018-342, manifiesta su interés y justificación de hacer presencia en la Red CADE, conforme a su portafolio de servicios y grupos poblacional de interés"*. De esta manera, mediante la suscripción del mencionado convenio se determinó trasladar el punto de atención físico a los SUPERCADER de toda la ciudad, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Punto	Dirección	Horario
SUPERCADER 20 de Julio	Carrera 5A No. 30D - 20 Sur	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:30 pm, sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.
SUPERCADER Calle 13	Avenida Calle 13 No. 37 - 35	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 pm
SUPERCADER Bosa	Avenida Calle 57 R Sur No. 72 D -12	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:30 pm, sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.
SUPERCADER Engativá	Transversal 113B # 66 - 54 Barrio Granjas del Dorado2	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:30 pm, sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.
SUPERCADER Suba	Calle 145 No. 103B - 90	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:30 pm, sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.
CADE Tunal	Carrera 24C No 48 - 94 Sur Centro Comercial Ciudad Tunal Entrada 1 y 2 Locales: 58, 59 y 60	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 pm
Radicación sede principal y entrega de respuestas	carrera13 # 52-25	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 pm

Fuente: <https://www.habitatbogota.gov.co/informacion-oficina-atencion-ciudadano>

Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención PQRS I semestre 2018

Página 11 de 24

- f) La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.*

Este punto se verificó en el numeral 5.5 Verificar la oportunidad, materialidad, trazabilidad y publicidad de las PQRS de acuerdo con las normas legales vigentes, del presente informe de seguimiento,

- g) La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.*

Mediante la Resolución 164 de 2010 se adopta y se reglamenta la figura del defensor del ciudadano, la cual es ejercida por el Subdirector(a) Administrativo y como reemplazo Subdirector(a) de Participación y Relaciones con la Comunidad, quienes no podrán delegar dicha función.

Así mismo, se observa que las peticiones, independiente del canal de recepción, son contestadas desde el Despacho del Secretario, los Subsecretarios y los Subdirectores, de esta manera se materializa la participación de los funcionarios del más alto nivel.

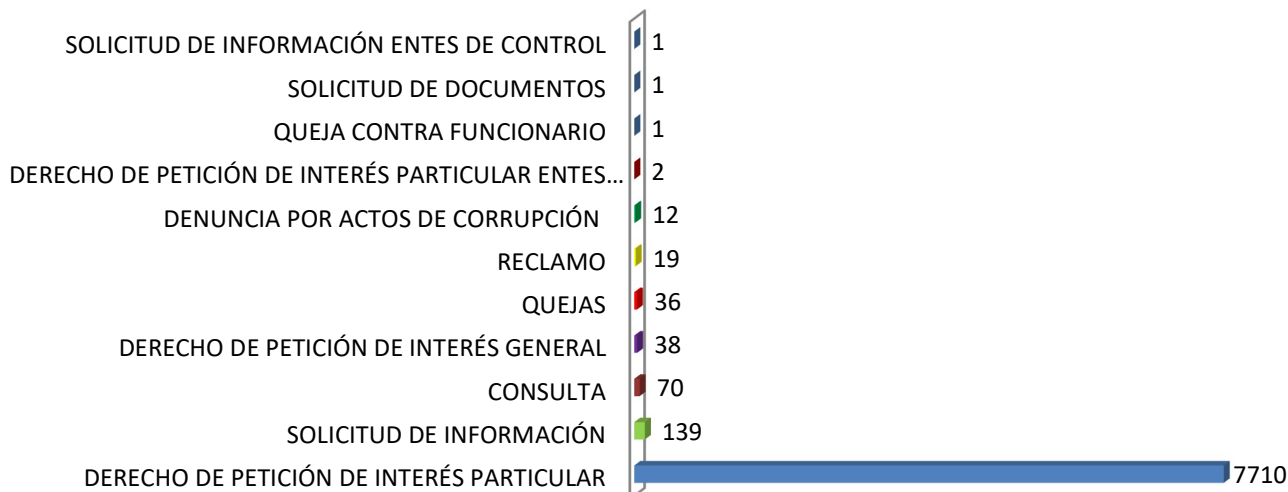
5.2 Diagnóstico, sobre la totalidad de las peticiones radicadas en el primer semestre del 2018, estado, análisis por dependencia y cantidad de peticiones radicadas por los diversos canales ante la Secretaría Distrital del Hábitat

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 primer semestre del 2018 se recibieron y radicarón 8.029 PQRS, entre Derecho de petición interés particular, derecho de petición de interés particular entes de control, derecho de petición de interés general, solicitud de información (solicitud de documentos, solicitud de información entes de control), consulta, reclamo, queja, queja contra funcionario, denuncia por posibles actos de corrupción.

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

PQRS I SEMESTRE 2018

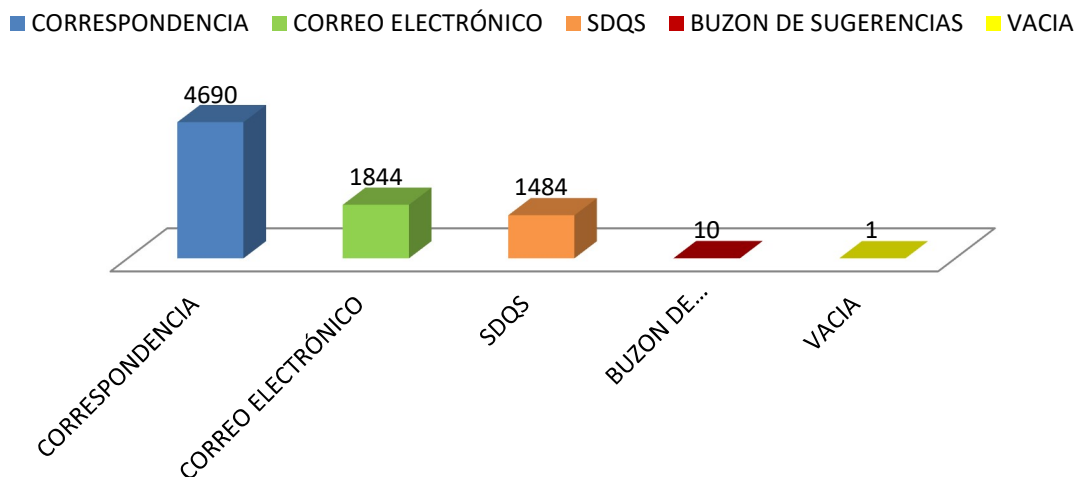


Fuente: Informe de gestión enero – junio de 2018 remitido por Subdirección Administrativa

De acuerdo con esto, de las 8.029 PQRS presentadas durante el primer semestre del 2018, la mayor cantidad corresponden a 7.710 derechos de petición de interés particular, las cuales representan el 96%; seguido por las solicitudes de información, las cuales corresponden al 1.73% debido a que se presentaron 139 peticiones de información.

Teniendo en cuenta el protocolo de atención y servicio al ciudadano PG06-PT14-V2, el cual establece los canales autorizados de recepción de PQRS en la SDHT, continuación se relacionan la forma como se recibieron las 8.029 PQRS por cada uno de los canales autorizados:

PQRS POR CANAL DE RECEPCIÓN - I SEMESTRE 2018

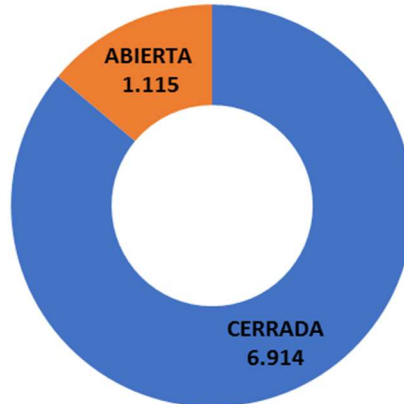


Fuente: Informe de gestión enero – junio de 2018 remitido por Subdirección Administrativa

Por el canal de ventanilla de correspondencia, durante el primer semestre del 2018 se recibieron 4.690 PQRS que representan el 58.4% del total radicado. El 23% corresponden a las 1.844 peticiones recibidas por correo electrónico. El 18.5% corresponde a 1.484 peticiones recibidas por SDQS y 10 peticiones recibidas por el buzón de sugerencias representan el 0.1%; se aclara que, en el informe de gestión remitido por la Subdirección Administrativa, una (1) petición no tiene clasificación por canal de recepción.

Al realizar el análisis del total de las 8.029 peticiones recibidas durante el primer semestre de 2018, se puede analizar que el 86% se encuentra en estado cerrada (con respuesta) y el 14% se encuentra en estado de abierta (sin respuesta) al 30 de junio de 2018.

PQRS POR ESTADO I SEMESTRE 2018

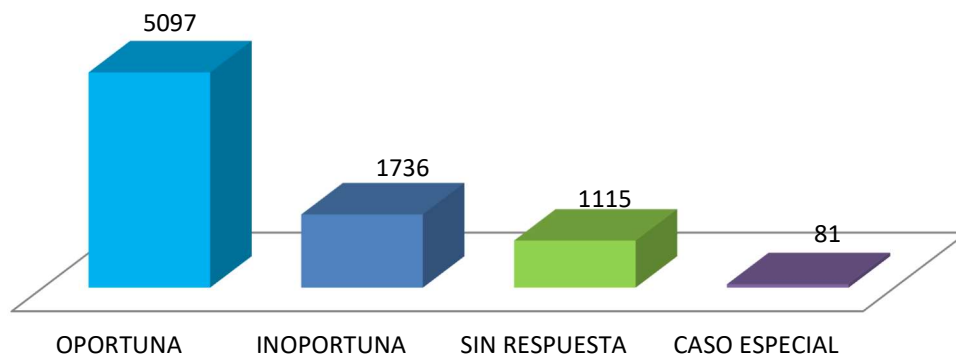


Fuente: Informe de gestión enero – junio de 2018 remitido por Subdirección Administrativa

Con el fin de analizar la oportunidad de la respuesta se evidencia que se pueden clasificar en cuatro estados, dependiendo del término en que se dio la respuesta, con corte al 30 de junio de 2018, según reporte remitido por la Subdirección Administrativa:

- Oportuna si la petición cuenta con la respuesta y esta fue oportuna.
- Inoportuna, cuando la petición cuenta con respuesta inoportuna, es decir, que se contestó extemporánea.
- Sin respuesta, cuando a la fecha del informe aún no cuenta con respuesta
- Caso especial, cuando la fecha registrada de la respuesta es anterior a la fecha en que ingresó la petición.

A continuación, se relacionan la oportunidad en la respuesta de la totalidad de PQRS presentadas durante el primer semestre del 2018:

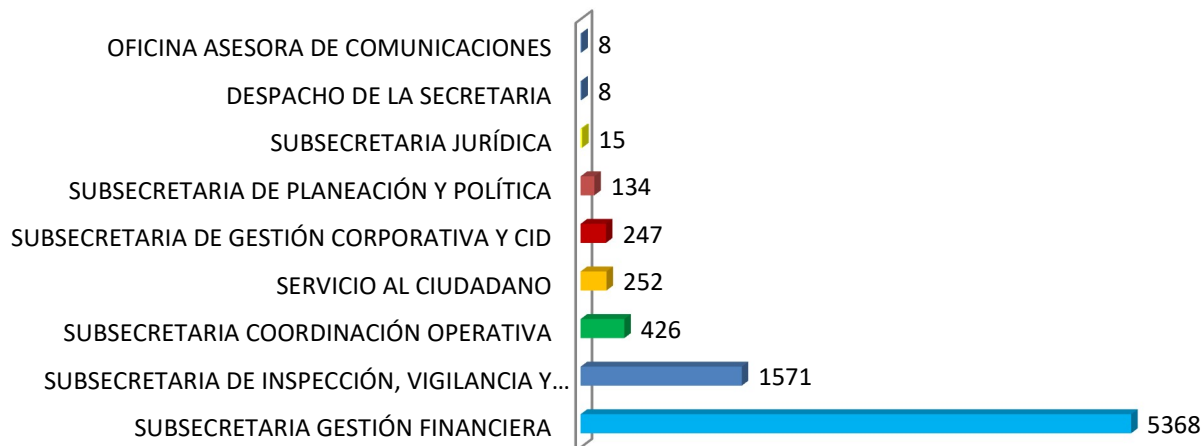


Fuente: Informe de gestión enero – junio de 2018 remitido por Subdirección Administrativa

De las 8.029 PQRS presentadas entre enero y junio de 2018, se observó que 5.097 peticiones fueron contestadas oportunamente las cuales representan el 63% de la totalidad del semestre. 1.736 peticiones tienen respuesta inoportuna las cuales representan el 22%. Sin respuesta al 30 de junio de 2018 existen 1.115 peticiones las cuales representan el 14% de la totalidad del semestre, y hay 81 casos especiales representados en 1%, debido a que la respuesta asociada es de una fecha anterior a la radicación de la petición, en ocasiones es por reiteración de la petición o por traslados desde varias entidades.

Teniendo en cuenta el informe de PQRS atendidas durante el primer 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 primer semestre del 2018, se relaciona a continuación las peticiones presentadas respecto de las dependencias que les han dado respuesta:

RESPUESTA POR DEPENDENCIA I SEMESTRE 2018



Fuente: Informe de gestión enero – junio de 2018 remitido por Subdirección Administrativa

De las 8.029 peticiones presentadas durante el primer semestre del 2018:

- La Subsecretaria de Gestión Financiera dio respuesta a 5.368 peticiones asignadas por competencia representadas en 67%, siendo el área funcional con más peticiones atendidas.
- La Subsecretaria de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda atendió 1.571 peticiones las cuales representan el 20%.
- La Subsecretaría de Coordinación Operativa atendió 426 peticiones con una representación del 5% del total de las peticiones presentadas entre enero y junio de 2018.
- La Subsecretaria de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario atendió 247 peticiones las cuales representan el 3% del total de PQRS del semestre.

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 primer semestre del 2018.



Fuente: Informe de gestión enero – junio de 2018 remitido por Subdirección Administrativa

Se observó que la medida de tendencia se mantiene respecto de la cantidad de peticiones realizadas con un promedio de 1.338 peticiones mensual de enero a junio; frente a las 1.236 peticiones que se presentaron en promedio en el anterior semestre.

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, 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

Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención PQRS I semestre 2018

Página 18 de 24

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 Secretaría Distrital del Hábitat por medio del Procedimiento Trámite PQRS Código PG06-PR01 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 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 la Subdirección Administrativa, se observa que durante el primer semestre del 2018 se han radicado doce (12) 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 I semestre 2018

Nº	No. Rad. SDHT.	Fecha De Radicación SDHT	Estado	Asunto	Cumplimiento Procedimiento Remisión a CID
1	1-2018-01546	24/01/2018	Cerrada-oportuna	E-mail mejoramiento de vivienda/ 135112018.	NO
2	1-2018-05600	23/02/2018	Cerrada-oportuna	E-mail control y vigilancia de construcción/ 425212018.	NO

Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención PQRS I semestre 2018

Página 19 de 24

Nº	No. Rad. SDHT.	Fecha De Radicación SDHT	Estado	Asunto	Cumplimiento Procedimiento Remisión a CID
3	1-2018-01276	22/01/2018	Cerrada-extemporánea	E-mail denuncia por mal uso de vivienda/ 39072018.	NO
4	1-2018-02435	01/02/2018	Cerrada-extemporánea	E-mail denuncia por mal uso de vivienda/ 118632018.	NO
5	1-2018-17417	02/05/2018	Cerrada-oportuna	Denuncia	SI
6	1-2018-17421	02/05/2018	Cerrada-oportuna	Denuncia.	SI
7	1-2018-18488	09/05/2018	Cerrada-oportuna	Email actos de corrupción	NO
8	1-2018-18939	11/05/2018	Cerrada-oportuna	Email atención de petición # 1186342018 queja contra funcionarios	SI
9	1-2018-19986	22/05/2018	Cerrada-oportuna	Presunto acto de corrupción	SI
10	1-2018-20068	22/05/2018	Cerrada-oportuna	Email denuncia	SI
11	1-2018-20090	22/05/2018	Cerrada-oportuna	Denuncia publica	SI
12	1-2018-20104	22/05/2018	Cerrada-oportuna	E-mail denuncia.	SI

Fuente: Informe de gestión enero – junio de 2018 remitido por Subdirección Administrativa “Denuncias posibles actos de corrupción”.

Del ejercicio realizado, se observó que de las 12 PQRS radicadas como tipología posibles actos de corrupción:

- Las peticiones 1-2018-17417, 1-2018-17421, 1-2018-19986, 1-2018-20068, 1-2018-20090, 1-2018-20104, 1-2018-18939 fueron trasladadas a una contratista de la Subsecretaria de Gestión Corporativo y Control Interno Disciplinario, más no se trasladó directamente al operador disciplinario, como lo establece el del Procedimiento Trámite PQRS Código PG06-PR01 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.
- Las peticiones 1-2018-01546, 1-2018-05600, 1-2018-01276, 1-2018-02435 y 1-2018-18488 están clasificada como una denuncia por posibles actos de corrupción, sin embargo, la misma no pasó por el operador disciplinario como lo establece el procedimiento

5.4 Verificar cumplimiento Resolución 3564 de 2015 expedida por MINTICS

Dando cumplimiento a la resolución 3564 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

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**

Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención PQRS I semestre 2018

Página 20 de 24

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
- 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”. Se reitera la recomendación de incluir en el formulario un campo con la información de los costos de reproducción de la información pública, indicando el costo unitario para reproducir la información.

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 cincuenta y dos (52) 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	Total
41	11	52

Fuente: Informe de gestión enero – junio de 2018 remitido por la Subdirección Administrativa

De la muestra, se evidenció que 41 peticiones se contestaron en términos oportunos de acuerdo con los términos legales, estas peticiones, representan el 79% de la muestra seleccionada; frente a las 11 peticiones que fueron contestados por fuera del término establecido.

Materialidad de la respuesta

Respuesta de fondo	Respuesta inmaterial	Total
48	4	52

Fuente: Informe de gestión enero – junio de 2018 remitido por la Subdirección Administrativa CID

La materialidad es entendida como respuesta completa y de fondo acorde a lo solicitado por el peticionario. De las 52 peticiones se observó que 4 no presentaron respuesta de fondo de acuerdo con la petición del ciudadano, lo cual representa un 8% de la muestra.

Trazabilidad de la respuesta

Respuesta con trazabilidad	Respuesta sin trazabilidad	Total
46	6	52

Fuente: Informe de gestión enero – junio de 2018 remitido por la Subdirección Administrativa

La trazabilidad de la respuesta tiene como objetivo verificar e identificar que cada petición tenga asociada su respectiva respuesta, al igual que la trazabilidad del ingreso por atención al ciudadano y la salida con su respectivo soporte adjunto.

De las 52 peticiones se evidencia que 46 cuentan con la trazabilidad completa, las cuales representan el 88% de la muestra. En 6 peticiones no se evidenció asociado 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 12%.

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

Respuesta con publicación web	Respuesta sin publicación web	Total
0	52	52

Fuente: Informe de gestión enero – junio de 2018 remitido por la Subdirección Administrativa

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 institucional, pestaña atención a la ciudadanía, link peticiones, quejas o reclamos, la cual redirecciona a la página de SDQS:

Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención PQRS I semestre 2018

Página 22 de 24



Noticias



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 52 peticiones, la totalidad no cumplen con la facilidad de búsqueda en la página de la Secretaría Distrital del 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	CORREO-e	TOTAL
17	21	14	52

Fuente: Informe de gestión enero – junio de 2018 remitido por la Subdirección Administrativa

Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención PQRS I semestre 2018

Página 23 de 24

Finalmente, se evidenció que de la muestra, 17 ingresaron por el canal de comunicación correspondencia e ingresaron a FOREST, 21 por SDQS y 14 por correo electrónico remitido a su vez a correspondencia para la asignación del número de radicación.

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, no fue posible realizar la búsqueda de estas en SDQS, por las razones indicadas en el Estado del Trámite en la Sección de Atención al Ciudadano Página Web. La conclusión de las 21 peticiones ingresadas por SDQS se realizó teniendo en cuenta el soporte escaneado en FOREST del ingreso de la petición por SDQS.

6. FORTALEZAS

Adicional al cumplimiento de la remisión de informe trimestral del seguimiento al protocolo de atención y servicio al ciudadano, y el informe de seguimiento mensual, se resalta la importancia del informe semanal remitido por contratista de atención al Ciudadano a los dueños de los procesos, con el fin de informar el estado de las PQRS asignadas a sus dependencias y generar alertas tempranas respecto del incumplimiento de términos.

La incorporación de la atención personalizada como un mecanismo del canal presencial de atención en los puestos de la redCADE sin causar erogación alguna dada la finalidad del convenio interadministrativo 4220000-371-2018 como mecanismo de cooperación con el que cuenta el Distrito Capital.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que en el informe de gestión de la relación de las PQRS se defina un criterio claro de clasificación de la dependencia que da respuesta, toda vez que se desagregó por áreas funcionales, entendidas como la estructura organizacional, sin embargo, adicional a la estructura se relacionan las peticiones que atiende servicio al ciudadano. Siendo este último un proceso estratégico, el cual tiene como responsable a la Subdirección Administrativa de la Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario.
- Forjar acciones que generen la accesibilidad del estado de las peticiones interpuestas en la página web institucional, dando cumplimiento al principio de transparencia y acceso a la información, mediante el cual los ciudadanos peticionarios puedan saber el estado del trámite en la sección de atención al ciudadano de la página web. Toda vez se evidenció que los peticionarios que radican por correspondencia su solicitud no tienen forma de conocer el avance de su petición más allá de estar atentos a la recepción de la respuesta final, por lo tanto, no existe una interacción ni una interfaz que permita a los ciudadanos saber el estado de su petición.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Continuación memorando asunto Informe seguimiento y evaluación a la atención PQRS I semestre 2018

Página 24 de 24

- Con el fin de facilitar el acceso a la información y la lectura de este, se aconseja que los documentos escaneados tanto de las peticiones como de las respuestas y sus anexos sean a color, toda vez que se evidenciaron respuestas y anexos ilegibles.
- Solicitar la interoperabilidad de las peticiones registradas en el sistema SDQS, con el fin que cualquier persona, independiente del usuario y contraseña, 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.

ORIGINAL FIRMADO
VIVIANA ROCIO BEJARANO CAMARGO
Asesora de Control Interno

Elaboró: Angélica Natalia Bernal Fino – Contratista Control Interno
Revisó: Viviana Rocio Bejarano- Asesora de Control Interno
Aprobó: Viviana Rocio Bejarano- Asesora de Control Interno

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**