



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HABITAT

SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT CONTROL INTERNO

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 2018 EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT BOGOTÁ DC

Bogotá, D. C., febrero de 2019

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Contenido

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. MARCO NORMATIVO.....	3
4. METODOLOGÍA	4
5. SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018 EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT TERRITORIAL BOGOTÁ D.C.....	6
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:	6
5.2. Diagnóstico, sobre la totalidad de las peticiones radicadas en el segundo semestre del 2018, estado, análisis por dependencia y cantidad de peticiones radicadas por los diversos canales ante la Secretaría Distrital del Hábitat	14
5.3. Atención de Denuncias y/o Quejas por Posibles Actos de Corrupción.....	20
5.4. Verificar cumplimiento Resolución 3564 de 2015 expedida por MINTIC.....	22
5.5. Verificar la oportunidad, materialidad, trazabilidad y publicidad de las PQRS de acuerdo con las normas legales vigentes.....	23
5.6. Observaciones Especiales	26
6. FORTALEZAS	28
7. RECOMENDACIONES	28

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

- Diagnosticar, sobre la totalidad de las peticiones radicadas en el segundo 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-V3.
- 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 segundo semestre del 2018, con base en la totalidad de las peticiones radicadas, la clasificación por 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.

La información insumo para realizar este análisis proviene de la relación de las PQRS remitido por la Subdirección Administrativa - atención al ciudadano, con el reporte de la totalidad de peticiones recibidas en el segundo semestre del 2018 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá D.C. La petición de información fue resuelta mediante radicado 3-2019-00218 del 15 de enero 2019 y 3-2019-00741 del 05 de febrero de 2019.

Desde la totalidad de la información remitida por la Subdirección Administrativa - atención al ciudadano, se realizan los siguientes cinco (05) análisis así:

- Verificar la existencia y el funcionamiento de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen
- 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
- Atención de Denuncias y/o Quejas por Posibles Actos de Corrupción
- Verificar cumplimiento Resolución 3564 de 2015 expedida por MINTIC
- Verificar la oportunidad, materialidad, trazabilidad y publicidad de las PQRS de acuerdo con las normas legales vigentes

De esta base de datos denominada informe semestral julio a diciembre de 2018, se tomó una muestra de ochenta (80) casos del total de las 7.935 PQRS presentadas en el II semestre de 2018. Estos casos se seleccionaron teniendo en cuenta la clasificación por los tipos de petición realizada por la Subdirección Administrativa.

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
- 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.
- Acuse de recibo en el Sistema de Automatización de Procesos y Documentos FOREST.

Limitación al informe:

Es de aclarar que mediante el radicado 3-2019-00218 del 15 de enero de 2019 la Subdirección Administrativa - atención al ciudadano remitió respuesta parcial con base de datos de julio a septiembre, indicando fecha de recepción, N° de radicado, área designada, asunto de la petición, medio por el cual se recibió, tipo de petición, término legal para dar respuesta, oficina que dio respuesta, radicado de respuesta de la petición, fecha de respuesta, estado de la petición, entre otra información de control. Sin embargo, mediante el radicado 3-2019-00741 del 05 de febrero de 2019, la base de datos denominada informe semestral julio a diciembre de 2018, no contaba con toda la información, sólo relaciona radicado, fecha de radicado, canal, tipo de documento, asunto, término para resolverla y dependencia que da respuesta.

Debido a esto, y para efectos de determinar la oportunidad en la respuesta, sólo se realizará sobre la muestra de julio a septiembre, teniendo en cuenta que no se remitió la información completa generando una limitación al presente informe e incertidumbre respecto de los criterios que tiene atención al ciudadano para realizar la relación de las PQRS recibidas y atendidas.

5. SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO 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:

La Secretaria Distrital del Hábitat – SDHT-, cuenta con el Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano PG06-CP01-V3 el cual establece que el responsable el Subdirector Administrativo, cuyo alcance: *“Inicia con la recepción de la PQRS, a través de todos los canales establecidos por la Secretaría Distrital del Hábitat, como son: el medio escrito, página web, correo electrónico, atención personalizada y el telefónica; continúa con su clasificación, priorización y respuesta oportuna y termina con el seguimiento de las mismas para establecer si se dio solución al requerimiento del ciudadano”*.

- 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”.

La Subdirección Administrativa lidera el componente de atención al ciudadano dentro del proyecto de inversión N° 418 “*Fortalecimiento Institucional.*”, registrado en el Banco de Proyectos de Inversión del Distrito y asimismo es la encargada de realizar seguimiento al cierre oportuno de las PQRS que ingresan a la Entidad, a través del sistema de correspondencia interna (Forest) y la plataforma “Bogotá te escucha” - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

El proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano cuenta con un equipo de trabajo encargado de brindar apoyo en las actividades asociadas a la gestión y seguimiento de las PQRS que ingresan a la entidad.

La labor de apoyo a la gestión al trámite de PQRS se enmarca en las siguientes funciones principalmente:

- Apoyar la distribución y asignación de la correspondencia a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano garantizando el trámite oportuno de la misma.
- Apoyar la administración de la Plataforma Bogotá te escucha- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS, en cuanto al trámite y gestión oportuna de todas de las peticiones que ingresan por este medio.
- Apoyar la elaboración de informes de seguimiento relacionados con el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano en concordancia con la normatividad legal vigente.

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 de 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:

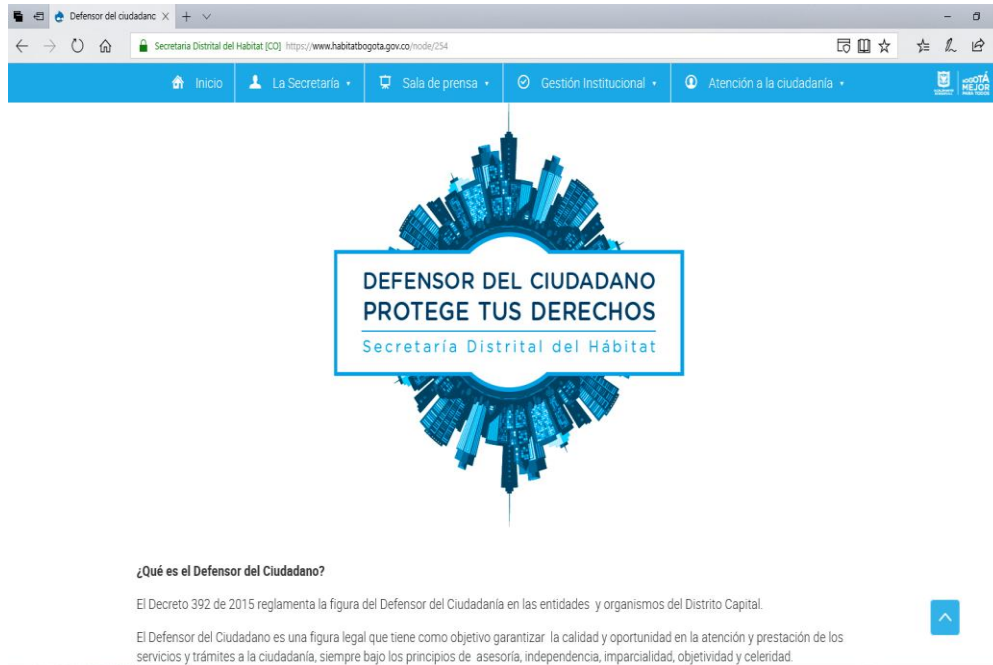
IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	PLAZO LEY NACIONAL 1437 DE 2011
Derecho de Petición Expedición de copiar	La expedición de copias de documentos que reposan en las oficinas públicas, siempre que no tengan el carácter de reservados	(10) días siguientes a su recepción, según lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 57 de 1985
	Cuando no se dé respuesta al/la peticionario/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 de 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 el 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	Solicitadas 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

Mediante el Decreto 392 de 2015, se reglamenta la figura del Defensor Ciudadano en las entidades y organismos del Distrito Capital.

Se observó que en la página institucional de la Secretaria 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.



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

En esta página se informa las funciones del defensor del ciudadano, los casos en que el ciudadano debe acudir a la figura del 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, 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	servicioalcidatano@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, el cual 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 la ciudadanía.

Este seguimiento, del protocolo, se realiza a los canales de atención, la Secretaria Distrital del Hábitat cuenta con el punto de radicación y ventanilla de correspondencia ubicado en la carrera 13 # 52-25 en donde la ciudadanía puede radicar documentos con un número asignado con el fin de realizar seguimiento y consultar en caso de retraso y/o novedad, además de contar con seis (6) canales de atención personalizada ubicados en la RED CADE como parte de la suscripción del convenio 371 de 2018.

Adicional se observó en la página institucional Carta de Trato Digno al Ciudadano, el cual cuenta con diagramación amigable para mayor asertividad en el mensaje emitido.



Fuente: <https://www.habitatbogota.gov.co/sites/default/files/documentos/carta%20de%20trato%20digno.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 durante los meses julio, agosto y septiembre de 2018 la contratista de la Subdirección Administrativa, encargada de Atención al Ciudadano, remitió 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. www.habitatbogota.gov.co/informacion-oficina-atencion-ciudadano
 - Mensualmente, sólo se observó que se remitió reporte de los meses de julio y agosto a todo el nivel directivo, Subsecretarios, Asesores y Subdirectores, informe de seguimiento de PQRS con alertas de los términos y peticiones pendientes de contestar.
 - Al protocolo de atención y servicio al ciudadano se le realiza informe de seguimiento trimestral, el seguimiento del tercer y cuarto trimestre del 2018 fueron remitidos a Control Interno, así mismo se encuentran publicados en la página institucional.

Tercer trimestre:

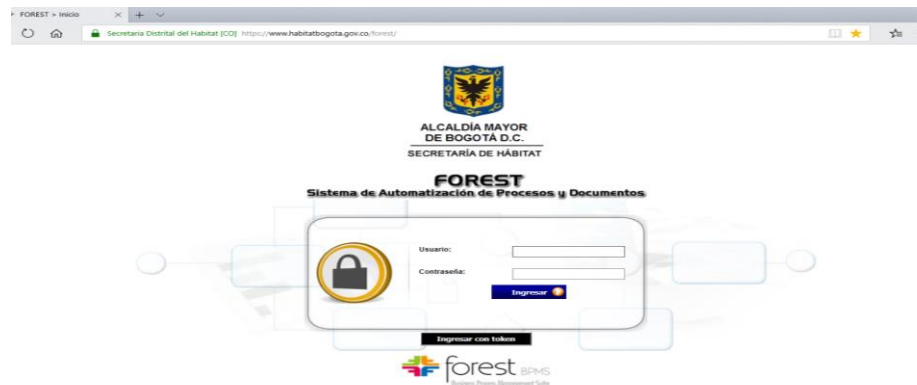
<https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/relacionados-la-información/informe-seguimiento-aplicación-protocolo-atención-al-ciudadano-tercer-trimestre-2018>

Cuarto trimestre:

<https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/relacionados-la-información/informe-seguimiento-aplicación-protocolo-atención-al-ciudadano-cuarto-trimestre-2018>

- 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.



Fuente: <https://www.habitatbogota.gov.co/forest/>

- 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 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:



Por: john.lamprea | Publicado el: 12 Junio 2018

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

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 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 supermercados de toda la ciudad, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Punto	Dirección	Horario
SUPERCADE 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.
SUPERCADE Calle 13	Avenida Calle 13 No. 37 - 35	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 pm
SUPERCADE 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.
SUPERCADE 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.
SUPERCADE 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>

- 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.**

La Secretaría Distrital del Hábitat adopta y reglamenta la figura del Defensor del Ciudadano, mediante la Resolución 164 de 2010 la cual es ejercida por el Subdirector(a) Administrativo y como reemplazo al 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 Secretario de Despacho, los Subsecretarios y los subdirectores, de esta manera se materializa la participación de los funcionarios del más alto nivel.

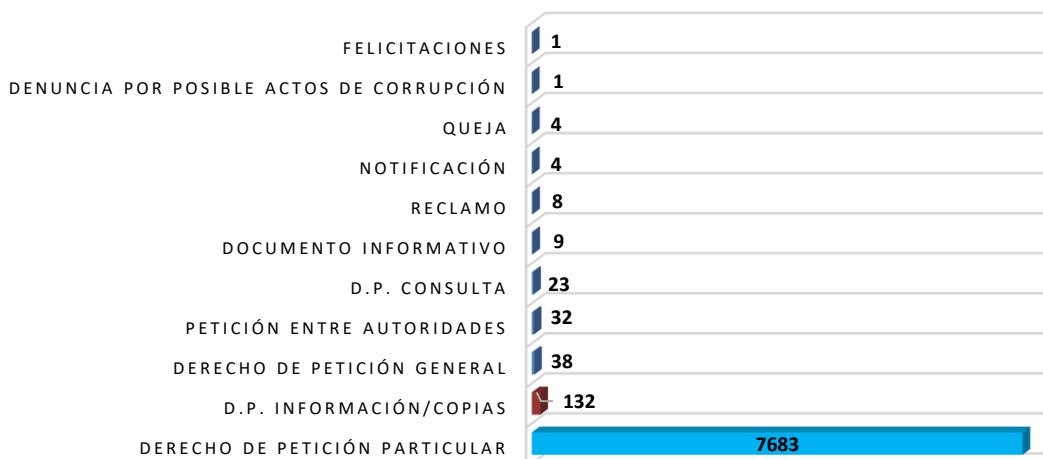
5.2. Diagnóstico, sobre la totalidad de las peticiones radicadas en el segundo semestre del 2018, estado, análisis por dependencia y cantidad de peticiones radicadas por los diversos canales ante la Secretaría Distrital del Hábitat

Teniendo en cuenta la información remitida por la Subdirección Administrativa, se observan los siguientes datos como resultado del análisis de la información recibida, de acuerdo con la metodología antes explicada se puede concluir:

De la base de datos recibida se observó que durante el segundo semestre del 2018 se recibieron y radicaron 7.935 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, felicitaciones.

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

PQRS II SEMESTRE 2018

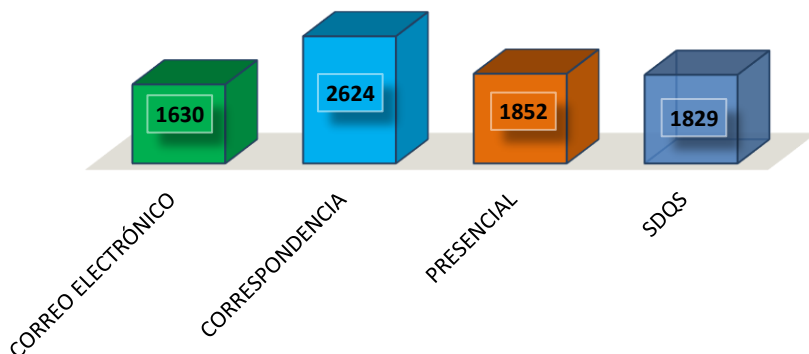


Fuente: Informe de pqrs julio-diciembre de 2018 remitido por Subdirección Administrativa

De acuerdo con esto, de las 7.935 PQRS presentadas durante el segundo semestre del 2018, la mayor cantidad corresponden a 7.683 derechos de petición de interés particular, las cuales representan el 96,82%; seguido por las solicitudes de información, las cuales corresponden al 1.66% debido a que se presentaron 132 peticiones de información y/o copias.

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 7.935 PQRS por cada uno de los canales autorizados:

PQRS POR CANAL DE RECEPCIÓN - II SEMESTRE 2018

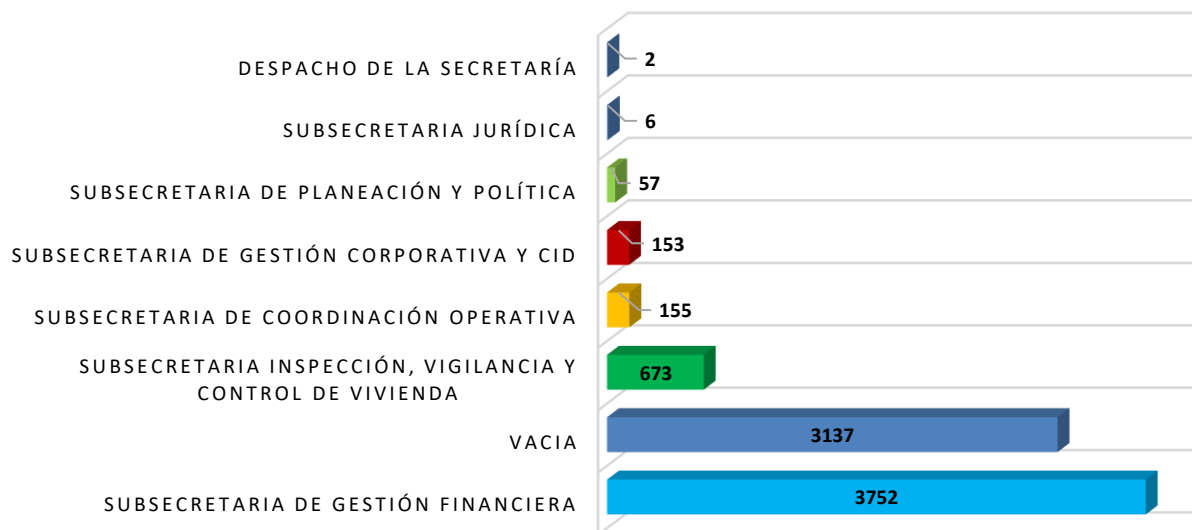


Fuente: Informe de pqrs julio-diciembre de 2018 remitido por Subdirección Administrativa

Por el canal de ventanilla de correspondencia, durante el segundo semestre del 2018 se recibieron 2.624 PQRS que representan el 33.1% del total radicado. El 23,3% corresponden a las 1.852 peticiones recibidas de manera presencial. El 23% corresponde a 1. peticiones recibidas por SDQS y 10 peticiones recibidas por el buzón de sugerencias representan el 0.1%, se debe aclarar que, en el informe de gestión remitido por la Subdirección Administrativa, una petición no tiene clasificación por canal de recepción.

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

RESPUESTA POR DEPENDENCIA II SEMESTRE 2018



Fuente: Informe de pqrs julio-diciembre de 2018 remitido por Subdirección Administrativa

De las 7.935 peticiones presentadas durante el segundo semestre del 2018, la Subsecretaría de Gestión Financiera dio respuesta a 3.752 peticiones asignadas por competencia representadas en 47,3%, siendo el área funcional con más peticiones atendidas.

La subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda atendió 673 peticiones las cuales representan el 8,5%.

La Subsecretaría de Coordinación Operativa atendió 155 peticiones con una representación del 2% del total de las peticiones presentadas entre enero y junio de 2018.

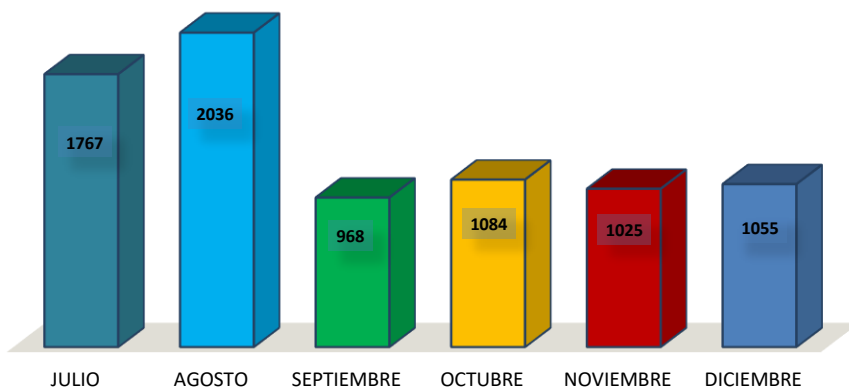
La Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario atendió 153 peticiones las cuales representan el 1,9% del total de pqrs del semestre.

Debido a que el presente informe tiene **limitación a su alcance**, se informa que de las 7.935 peticiones relacionadas en la base de datos remitida por la subdirección administrativa 3.137 peticiones no tienen identificación del área que les dio respuesta, por tal razón se desconoce si a la fecha se ha contestado y aún más importante se desconoce si la respuesta ha sido oportuna dentro de las competencias de la designación.

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.



RECEPCIÓN PQRS POR MESES II SEMESTRE 2018



Fuente: Informe de pqrs julio-diciembre de 2018 remitido por Subdirección Administrativa

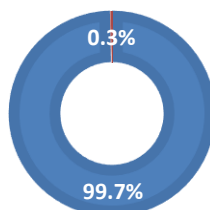
Se observó que la medida de tendencia se mantiene respecto de la cantidad de peticiones realizadas con un promedio de 1.322 peticiones mensual de julio a diciembre de 2018, sin embargo, en agosto se presentó un aumento de las peticiones respecto de los otros meses representado en un 25,7%.

Análisis del estado y oportunidad en respuesta de las peticiones de julio a septiembre de 2018- limitación al alcance informe

Debido a que la información solicitada fue remitida de manera incompleta, se realiza el siguiente análisis sobre los meses julio, agosto y septiembre de 2018, generando de esta manera una limitación al alcance del informe seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre 2018, y cumplimiento Decreto 371 de 2010.

ESTADO PETICIONES JULIO-SEPTIEMBRE 2018

■ CERRADAS ■ ABIERTAS



Fuente: Informe de pqrs julio-septiembre de 2018 remitido por Subdirección Administrativa

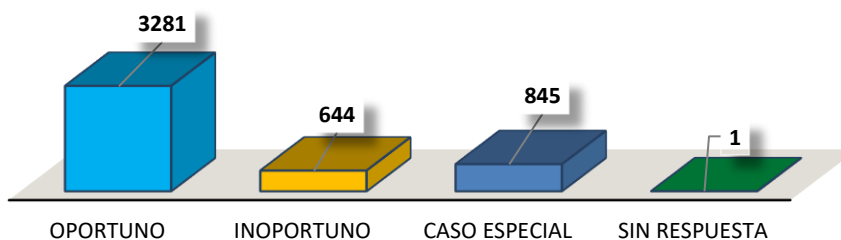
Al realizar el análisis del total de las 4.771 peticiones recibidas en el periodo julio-septiembre de 2018, se puede analizar que 4.756 de las peticiones se encuentra en estado cerrada (con respuesta) representadas en un 99,7% de las cuales dos (02) a pesar de tener respuesta asociada no ha sido cerrado el trámite en FOREST. En estado de vencidas se observaron seis (6) peticiones las cuales no cuentan con respuesta ni han sido atendidas por la entidad y nueve (9) se encuentran vacías, es decir, la subdirección administrativa no manifiesta el estado de la petición, por lo que denota ausencia de controles en el seguimiento.

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, desde julio a septiembre 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 las PQRS de julio a septiembre de 2018:

OPORTUNIDAD RESPUESTA



Fuente: Informe de gestión julio-septiembre de 2018 remitido por Subdirección Administrativa

De las 4.771 peticiones recibidas en el periodo julio-septiembre de 2018, se observó que 3.281 peticiones fueron contestadas oportunamente las cuales representan el 68,8%. Tienen respuesta inoportuna 644 las cuales representan el 13,5%. Sin respuesta 1 petición. Casos especiales se observan 845 representados en 17,7%, 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.

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 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 segundo semestre del 2018 se recibió una (01) denuncia por posible acto de corrupción, sin embargo, Control Interno consulto reporte de FOREST por meses en el cual se observó otra denuncia por posible acto de corrupción para un total de dos (02) denuncias.

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 Subsecretaria 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	1-2018-33869	3/09/2018	Cerrada-oportuna	Denuncia recibida por correspondencia	NO
2	1-2018-36205	18/09/2018	Cerrada-oportuna	Denuncia recibida en SDQS	NO

Fuente: Reporte FOREST peticiones recibidas julio-diciembre de 2018.

Continuación Informe seguimiento y evaluación a la atención PQRS II semestre 2018 Página 22 de 29

Radicado 1-2018-33869: Denuncia por posible acto de corrupción según el procedimiento debía radicarse una vez recibido a Control Disciplinario, se transfirió a la Asesora de Control Interno quien remitió inmediatamente la petición a Control Disciplinario. De acuerdo con la base de datos aportada por la Subdirección Administrativa, este radicado cuenta con oficio de respuesta 2-2018-40707, sin embargo, al verificar en FOREST este oficio de respuesta aparece asociado a otro radicado, el cual es 1-2018-31475.

Radicado 1-2018-36205: Denuncia por posibles actos de corrupción según procedimiento debía remitirse a Control Disciplinario, sin embargo, se remitió de una vez a la Subsecretaria de Gestión Financiera, si bien es una denuncia que se recibió vía SDQS y posteriormente se ingresó a FOREST no se observa un control por parte de Subdirección Administrativa para verificar el cumplimiento del procedimiento en caso de denuncias por posible acto de corrupción.

En conclusión, ninguna de las dos denuncias clasificada como denuncia por posibles actos de corrupción, cumplieron con el procedimiento establecido, haciendo énfasis en que las mismas no fueron remitidas inmediatamente al operador disciplinario.

5.4. Verificar cumplimiento Resolución 3564 de 2015 expedida por MINTIC

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 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 reitera que el formulario no cuenta con el campo denominado “Información sobre posibles costos asociados a la respuesta”. Nuevamente 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.

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 ochenta (80) 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
45	35	80

Fuente: Muestra seleccionada de información remitida por la Subdirección Administrativa julio-diciembre de 2018.

De la muestra, se evidenció que 45 peticiones se contestaron en términos oportunos de acuerdo a los términos legales, estas peticiones, representan el 56% de la muestra seleccionada; frente a las 35 peticiones que fueron contestados por fuera del término establecido.

Materialidad de la respuesta

Respuesta de fondo	Respuesta inmaterial	Total
64	16	80

Fuente: Muestra seleccionada de información remitida por la Subdirección Administrativa julio-diciembre de 2018.

La materialidad es entendida como respuesta completa y de fondo acorde a lo solicitado por el peticionario. De las 80 peticiones se observó que 16 no presentaron respuesta de fondo de acuerdo con la petición del ciudadano, lo cual representa un 20% de la muestra frente a las 64 con respuesta de fondo.

Trazabilidad de la respuesta

Respuesta con trazabilidad	Respuesta sin trazabilidad	Total
60	20	80

Fuente: Muestra seleccionada de información remitida por la Subdirección Administrativa julio-diciembre de 2018.

La trazabilidad de la respuesta tiene como objetivo verificar e identificar que cada petición tenga asociada su respectiva respuesta.

De las 80 peticiones se evidencia que 60 cuentan con la trazabilidad completa, las cuales representan el 75% de la muestra. En 20 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 25%.

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

Respuesta con publicación web	Respuesta sin publicación web	No aplica debido a la petición	Total
34	19	27	80

Fuente: Muestra seleccionada de información remitida por la Subdirección Administrativa julio-diciembre de 2018.

De la muestra seleccionada se observó que el 42.5% cuenta con respuesta en la página web institucional, entendida como la verificación que se realizó en SDQS. Es de aclarar que las 27 peticiones clasificadas como no aplica se deben a que son peticiones de órganos de control.

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:



The screenshot shows the website interface for the 'Secretaría Distrital del Hábitat'. At the top, there is a search bar and a navigation menu with options: Inicio, La Secretaría, Sala de prensa, Gestión Institucional, and Atención a la ciudadanía. The 'Atención a la ciudadanía' menu is expanded, showing sub-options: Notificaciones, Notificaciones judiciales, Directorio de dependencias, Peticiones, quejas o reclamos, Preguntas frecuentes, Glosario, Defensor del ciudadano, Participación ciudadana, and Política de seguridad de la información y protección de datos personales. The main content area features a banner for the 'DEFENSOR DEL CIUDADANO PROTEGE TUS DERECHOS' with the text: 'Ya está disponible la actualización al Defensor del Ciudadano. Consultala aquí y conoce como nuestro equipo de Atención al Ciudadano trabaja para ti.'



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, situación que se confirmó una vez se buscó en SDQS las peticiones con el usuario de Control Interno, sólo de esta manera se pudo constatar cuales peticiones se encuentran en SDQS.

Por lo tanto, de las 80 peticiones, la totalidad no cumplen con la facilidad de búsqueda en la página de la secretaria 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

CORRESPONDENCIA	SDQS	CORREO-e	TOTAL
57	13	10	80

Fuente: Muestra seleccionada de información remitida por la Subdirección Administrativa julio-diciembre de 2018.

Finalmente, se evidenció que 57 peticiones se recibieron por el canal de comunicación correspondencia e ingresaron a FOREST, 13 por SDQS de las cuales 12 se registraron en FOREST y 10 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, con un usuario anónimo, por las razones indicadas en el ítem Estado del Trámite en la Sección de Atención al Ciudadano Página Web. La afirmación de las 12 peticiones ingresadas por SDQS se realizó teniendo en cuenta el soporte escaneado del registro en SDQS en FOREST del ingreso de la petición.

5.6. Observaciones Especiales

Respuesta con soporte de recibido por el peticionario en FOREST

De la muestra de 80 PQRS seleccionadas, se verificó las respuestas asociadas, con el fin de establecer la cantidad de respuestas que cuentan con soporte de recibido de la respuesta ya sea por parte del peticionario inicial o por parte de algún órgano de control que trasladó la petición para que la SDHT diera respuesta.

Respuesta con acuse de recibo en FOREST

Con soporte de recibido	Sin soporte	Total
16	64	80

Se observó que sólo 16 de estas peticiones cuentan en FOREST con el soporte de recibido de la respuesta o denominado acuse de recibo. Es de recordar, que este acuse es primordial para tener la certeza que el peticionario si recibió la respuesta, de la misma manera, es el soporte para la entidad del cumplimiento de los términos de la respuesta a las peticiones. De lo contrario no existe forma de verificar el cumplimiento en oportunidad.

Es de recordar que, si bien el procedimiento de Comunicaciones Oficiales Enviadas PS03-PR04-V8 establece el lineamiento que *“las dependencias son responsables del contenido, control y seguimiento a las respuestas, así como de la consulta de las pruebas de entrega. Con el propósito de oficializar el envío y para efectos de dar cumplimiento a los términos de vencimiento que establece la Ley, se hace necesario tener en cuenta que dichos términos empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento”*

A su vez en el numeral 5 descripción del procedimiento Comunicaciones Oficiales Enviadas PS03-PR04-V8 establece las siguientes actividades:

(...)

5. *Escanear el documento y asociarlo al proceso correspondiente según sea el número de radicado, dentro del Sistema de Correspondencia. El responsable es el funcionario o contratista de la Unidad de Correspondencia.*

Documento para Envío Personalizado:

(...)

8. *Recibir la planilla y las copias de la correspondencia firmadas entregadas por el motorizado. A lo cual el responsable funcionario o contratista de la Unidad de Correspondencia, como punto de control verificar que los documentos tengan firma y fecha de recibido, así como la planilla única del Sistema de Correspondencia y/o formato PS03-FO78 entrega de comunicaciones oficiales para el envío.*

9. *Escanear el documento con el sello de recibido y asociarlo al proceso correspondiente según el número de radicado, dentro del Sistema de correspondencia.*

10. *Devolver copia de la correspondencia con el recibido a la dependencia productora. Punto de control es verificar que el responsable de recibir la correspondencia en la dependencia productora firme el formato FS03-FO71 Planilla de comunicaciones oficiales entregadas a la mano.*

(...)

15. *Digitalizar y cargar en el Sistema de Gestión Documental las guías de las comunicaciones oficiales enviadas.*

Por lo tanto, se observa que se incumple las actividades mencionadas del procedimiento Comunicaciones Oficiales Enviadas PS03-PR04-V8.

Peticiones de los órganos de control remitidos a Control Interno

Teniendo en cuenta que control interno desde la Ley 87 de 1993, específicamente desde el Decreto 648 de 2017 en el artículo 17 el cual modifica el artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015, establece los roles de control internos, entre estos el rol de relación con los entes externos de control.

Órgano de Control	Copiados a Control Interno		Total
	Si	No	
Personería de Bogotá	355	325	680
Contraloría de Bogotá	165	6	171
Contraloría General	3	0	3
Contraloría de Cundinamarca	1	0	1
Procuraduría	66	45	111
Veeduría Distrital	90	40	130
			1096

Debido a la importancia de este rol, y que mediante memorando con radicado 3-2018-03054 del 25 de junio de 2018, control interno remitió una función preventiva respecto de los roles de control interno; se verificó la totalidad de peticiones radicadas por los distintos órganos de control con el fin de verificar la cantidad remitida a control interno. De los cuales se observó que de 1.096 peticiones 680 se copiaron a Control Interno y 416 no se remitieron, por el contrario, se direccionaron a las dependencias, incumpliendo de esta manera el rol de la relación de control interno con los órganos de control, y específicamente el seguimiento al mismo.

Relación de peticiones que están registradas en FOREST y no en la base de datos de atención al ciudadano

Tipo PQRS	Radicado	Fecha
Queja contra funcionarios	1-2018-47986	12/12/2018
Queja contra funcionarios	1-2018-47978	12/12/2018
Queja contra funcionarios	1-2018-47973	12/12/2018
Queja	1-2018-48459	14/12/2018

De la muestra de 80 peticiones, se observó que las cuatro (4) peticiones relacionadas no se encuentran en la base de datos remitida por la Subdirección Administrativa, pese a que son peticiones que por el tipo de petición y la respuesta debieron ser incluidas como peticiones recibidas en el periodo evaluado.

Adicional se evidenció que, en la base de datos remitida por la Subdirección Administrativa, de las 7.935 peticiones ninguna correspondía a peticiones de órganos de control. Como se mencionó en el anterior análisis, Control Interno generó reporte de FOREST por peticiones recibidas de las cuales se identificó un total de 1.096 peticiones radicadas por los diferentes órganos de control. Teniendo en cuenta las anteriores observaciones, se concluye que no se existe certeza frente a la información remitida por la Subdirección Administrativa – Atención al Ciudadano.

6. FORTALEZAS

- La publicación del informe trimestral del seguimiento al protocolo de atención y servicio al ciudadano.
- El funcionamiento de la atención personalizada como un mecanismo del canal presencial de atención en los puestos de la red CADE sin causar erogación alguna dada la finalidad del convenio interadministrativo 4220000-371-2018, como mecanismo de cooperación con el que cuenta el Distrito Capital. Debido a esto se observó aumento de las peticiones mediante el canal de correspondencia y peticiones presenciales.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda, a la Secretaria Distrital del Hábitat, en cabeza de la Subdirección Administrativa, como responsable del Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano PG06-CP01-V3, fortalezca los mecanismos para dar cumplimiento al alcance del proceso, ya que se observaron deficiencias desde: *la clasificación, priorización y respuesta oportuna y el seguimiento de las mismas para establecer si se dio solución al requerimiento del ciudadano.*
- El informe de gestión de la relación de las PQRS debe tener un criterio único 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 observaron peticiones a cargo de servicio al ciudadano. Siendo este último un proceso estratégico, el cual tiene como responsable a la Subdirección Administrativa de la Subsecretaria 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 conocer 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 saber el avance de su petición, por lo

tanto, no existe una interacción ni una interfaz que permita a los ciudadanos saber el estado de su petición.

- Con el fin de facilitar el acceso a la información y la lectura del mismo, se sugiere que los documentos escaneados tanto de las peticiones como de las respuestas y sus anexos sean a color o en escala de grises, 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.
- Unificar los criterios, con el fin de contar en el sistema FOREST con los soportes del recibido de las comunicaciones oficiales enviadas y así poder tener certeza del cumplimiento en términos de las respuestas de las peticiones.
- Se reitera la importancia de remitir a Control Interno las peticiones provenientes de los órganos de control, con el fin de dar cumplimiento al rol de control interno de relación con los órganos de control externo, debido a que este busca facilitar la comunicación entre el órgano de control y verificar aleatoriamente que la información suministrada por los responsables, de acuerdo con las políticas de operación de la entidad, sean entregadas bajo los siguientes criterios:
 - i) Oportunidad: entregar la información en los tiempos establecidos por el organismo de control.
 - ii) Integridad: dar respuesta a todos y cada uno de los requerimientos con la evidencia suficiente.
 - iii) Pertinencia: Que la información suministrada esté acorde con el tema solicitado o con el requerimiento específico.

ORIGINAL FIRMADO
VIVIANA ROCIO BEJARANO CAMARGO
Asesora de Control Interno

Elaboró: Angélica Natalia Bernal Fino – Contratista Control Interno
Sandra Paola Montero Canizales – Contratista Control Interno
Revisó: Viviana Rocío Bejarano Camargo– Asesora Control Interno
Aprobó: Viviana Rocío Bejarano Camargo– Asesora Control Interno