



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 PRIMER SEMESTRE DEL 2019 EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT BOGOTÁ DC

**Bogotá, D. C., julio de 2019**

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



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

### Contenido

1.	OBJETIVO .....	4
2.	ALCANCE .....	4
3.	MARCO NORMATIVO.....	5
4.	METODOLOGÍA .....	6
5.	SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2019 EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT TERRITORIAL BOGOTÁ D.C. ....	7
5.1.	Verificar que la prestación del servicio de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, sea en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de estos y el fácil acceso a éstos (Art. 3º Decreto 371 de 2010) .....	7
5.2.	Diagnóstico, sobre la totalidad de las peticiones radicadas en el Primer semestre del 2019, estado, análisis por dependencia y cantidad de peticiones radicadas por los diversos canales ante la Secretaría Distrital del Hábitat.....	23
5.3.	Atención de Denuncias y/o Quejas por Posibles Actos de Corrupción .....	33
5.4.	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. Así mismo 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. ....	35
5.5.	Verificar cumplimiento Res. 3564 de 2015 expedida por Mintic .....	37
5.6.	Verificar la oportunidad, materialidad, trazabilidad y publicidad de las PQRS de acuerdo con las normas legales vigentes.....	38
5.7.	Verificar si la entidad cuenta con un protocolo de indisponibilidad o algún mecanismo similar ante la indisponibilidad del aplicativo Sistema de Automatización de Procesos y Documentos FOREST. ....	41
5.8.	Verificar si la entidad cuenta con un protocolo o acciones encaminadas al tratamiento de peticiones anónimas independiente de si ingresa o no por los canales de atención autorizados... 41	41



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Continuación Informe seguimiento y evaluación a la atención PQRS I semestre 2019

Página 3 de 47

5.9. Verificar la participación de la SDHT en el Nodo Sectorial Hábitat de la Red Distrital de Quejas y Reclamos. ....	41
5.10. Observaciones Especiales.....	42
6. FORTALEZAS .....	44
7. RECOMENDACIONES .....	44

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



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## **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 2019 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 2019, el alcance del siguiente informe tiene como marco:

- Verificar el cumplimiento del artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 del Alcalde Mayor de Bogotá.
- Diagnosticar, sobre la totalidad de las peticiones radicadas en el primer semestre del 2019, el estado, análisis por dependencia y cantidad de peticiones radicadas por los diversos canales ante la Secretaría Distrital del Hábitat.
- Verificar el cumplimiento del procedimiento establecido para las “denuncias por actos de corrupción”.
- 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. Así mismo 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.
- Verificar el cumplimiento Res. 3564 de 2015 expedida por Mintic.

- Verificar la oportunidad, materialidad, trazabilidad y publicidad de las PQRS de acuerdo con las normas legales vigentes.
- Verificar si la entidad cuenta con un protocolo de indisponibilidad o algún mecanismo similar ante la indisponibilidad del aplicativo Sistema de Automatización de Procesos y Documentos FOREST.
- Verificar si la entidad cuenta con un protocolo o acciones encaminadas al tratamiento de peticiones anónimas independiente de si ingresa o no por los canales de atención autorizados.
- Verificar la participación de la SDHT en el Nodo Sectorial Hábitat de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.
- A lo largo del informe, se verificará el cumplimiento del Procedimiento Trámite PQRS, Código PG06-PR01-V2.

### 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.
- Manual de Servicio al Ciudadano PG06-MM35-V1 desde 10/05/2019
- 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 2019, 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 Subsecretaria de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario- base de datos denominada base control interno V2.0 primer semestre del 2019. Esta información fue remitida mediante los radicados 3-2019-04699 del 5/07/2019 respuesta a memorando 3-2019-04413 solicitud de información para informe semestral PQRS primer semestre de 2019; Rad. 3-2019-04797 del 09/07/2019 alcance radicado 3-2019-04413; y Rad. 3-2019-04926 del 15/07/2019 alcance radicados 3-2019-04413 y 3-2019-04797.

De la información remitida por la Subdirección Administrativa - atención al ciudadano se analizarán los puntos indicados en el alcance del presente informe.

Así mismo, de esta base de datos denominada base control interno V2.0, se tomó una muestra de setenta (70) casos del total de las 6.163 PQRS presentadas en el I semestre de 2019. Estos casos se seleccionaron teniendo en cuenta la clasificación por los tipos de petición realizada por la Subdirección Administrativa. Desde Control Interno se hace imperioso aclarar que estas PQRS sólo corresponden a las peticiones atendidas por atención al ciudadano; las cuales realmente son 6.159, la diferencia se debe a que los radicados 1-2019-01650 (2 veces), 1-2019-09682 (2 veces) y 1-2019-14811 (3 veces) se encuentran duplicados en la base de datos remitida. Por eso el presente informe hará mención de las peticiones

Continuación Informe seguimiento y evaluación a la atención PQRS I semestre 2019

Página 7 de 47

indicadas por la Subsecretaria de Gestión Corporativa y CID como al total de peticiones atendidas por toda la entidad durante el I semestre del 2019.

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.

Así mismo, es importante aclarar que dentro de la muestra analizada se incluyeron algunas solicitudes de información de órganos de control, que no se encontraban en la clasificación realizada por la Subdirección Administrativa, con el fin de realizar su verificación.

## **5. SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2019 EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT TERRITORIAL BOGOTÁ D.C.**

### **5.1. Verificar que la prestación del servicio de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, sea en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de estos y el fácil acceso a éstos (Art. 3º Decreto 371 de 2010)**

La Secretaria Distrital del Hábitat – SDHT-, cuenta con el Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano PG06-CP01-V3 el cual establece que el responsable es el Subdirector Administrativo, cuyo alcance indica *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 de este 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*”. Verificada la herramienta informática denominada Mapa Interactivo Secretaría Distrital del Hábitat Sistema Integrado de Gestión -SIG, se observa la publicación del proceso de acceso institucional, y de consulta a la ciudadanía en el website institucional <https://www.habitatbogota.gov.co/procesos-y-procedimientos/proceso-gesti%C3%B3n-servicio-al-ciudadano>

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. Así mismo, y de acuerdo con lo establecido en el Proceso de Gestión del Servicio al Ciudadano, la Subdirección Administrativa es la encargada de realizar seguimiento de las PQRS que ingresan a la Entidad para establecer si se dio solución al requerimiento del ciudadano.

En consonancia con lo anterior, el Procedimiento Trámite PQRS, código PG06-PR01-V2 indica en el numeral 4. Lineamientos o política de operación, las siguientes en cabeza de:

- La Subdirección Administrativa es la encargada de realizar seguimiento al cierre 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), y debe enviar a los directivos de la SDHT un informe semanal por correo electrónico del status de la PQRS.
- La Subdirección Administrativa presentará al nivel directivo de la Entidad como mínimo una vez al mes informe sobre el status de cierre documental de la PQRS en el Sistema de Correspondencia Interna (Forest)
- La Subdirección Administrativa, debe realizar seguimiento a la oportunidad y a la calidad de las respuestas a los derechos de petición con el fin de controlar que las respuestas de la entidad se emitan de manera oportuna y adicionalmente, que las respuestas sean expresadas en términos de calidad, es decir, que sean claras, coherentes, y cálidas para los solicitantes. El resultado del seguimiento mensual a estas deberá ser presentado de manera trimestral al Comité Directivo por el Subdirector Administrativo.
- La subsecretaria de Gestión Corporativa, de acuerdo con los niveles de vencimiento identificados en el informe semanal, enviará memorando interno a las dependencias que tengan PQRS vencidas en el Sistema de Correspondencia Interna (Forest) y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), solicitando la gestión de las peticiones con el fin de generar respuesta a los peticionarios a la mayor brevedad posible.
- Los reportes de las dependencias que presentan mayor recurrencia en el vencimiento de peticiones serán presentados por parte de la Subsecretaria de Gestión Corporativa en el Comité

Continuación Informe seguimiento y evaluación a la atención PQRS I semestre 2019

Página 9 de 47

Directivo del mes correspondiente, para que esta instancia tome las acciones que considere pertinentes.

- La Subdirección Administrativa realizará trimestralmente un informe sobre el Estado de las PQRS, el cual se publicará en la página web de la entidad.

El Subsecretario de Gestión Corporativa y CID, mediante 3-2019-04699 indicó que *las peticiones recibidas a través del canal presencial se encuentra a cargo de varios procesos, la responsabilidad de recibir las peticiones es compartida con el proceso de Gestión Documental ya que es el responsable de la atención en ventanilla de radicación; quien se encarga de gestionar o tramitar las peticiones formuladas por los ciudadanos es proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, y la responsabilidad de resolver, quejas, sugerencias y reclamos es responsabilidad de cada dependencia de la SDHT según su competencia. Las peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS son recibidas y tramitadas por el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano y resueltas por la dependencia de la SDHT según su competencia.*

El proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, a la fecha, cuenta con el siguiente equipo de trabajo para atender las diferentes actividades:

Denominación del Cargo y Tipo de Contrato	Número de Contrato	Fecha de Terminación
Técnico Administrativo Grado 08 Código 367	NA	N/A
Contrato de Prestación de servicios	024-2019	31/08/2019
Contrato de Prestación de servicios	025-2019	31/08/2019
Contrato de Prestación de servicios	026-2019	31/08/2019
Contrato de Prestación de servicios	446-2019	31/08/2019
Contrato de Prestación de servicios	468-2109	31/08/2019
Contrato de Prestación de servicios	540-2019	30/11/2019
Contrato de Prestación de servicios	516-2019	31/12/2019
Contrato de Prestación de servicios	553-2019	31/12/2019

Fuente: Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control con radicado 3-2019-04699.

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
<b>Derecho de Petición Expedición de copiar</b>	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 <b>aceptada</b> , es decir se configura un silencio administrativo positivo (SAP)	El documento deberá ser entregado dentro de los tres (3) días siguientes.
<b>Derecho de Petición Consulta</b>		Deben resolverse en el término de 30 días contados a partir de la fecha de recibo de los mismos.
<b>Derecho de Petición Información</b>		Deben resolverse en el término de 15 días contados a partir de la fecha del recibo de los mismos.
<b>Derecho de Petición Información</b>	Entre entidades de la Administración Pública	Deben resolverse en el término de diez (10) días
<b>Derecho de Petición Información</b>	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
<b>Derecho de Petición Información</b>	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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Continuación Informe seguimiento y evaluación a la atención PQRS I semestre 2019

Página 11 de 47

Defensor del ciudadano | Secret: x +

Secretaría Distrital del Hábitat [CO] | <https://www.habitatbogota.gov.co/node/254>

Inicio La Secretaría Sala de prensa Gestión Institucional Atención a la ciudadanía

**DEFENSOR DEL CIUDADANO  
PROTEGE TUS DERECHOS**  
Secretaría Distrital del Hábitat

**¿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.](#)

**¿Cuáles son las funciones del Defensor del Ciudadano?**  
Las Funciones del Defensor del Ciudadano son:

- Ser vocero de los ciudadanos y ciudadanas o usuarios ante la Secretaría Distrital del Hábitat para la protección y garantía de sus derechos.
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos o quejas individuales que los ciudadanos y ciudadanas presenten por el posible incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la Secretaría Distrital del Hábitat.
- Resolver las controversias que se generen en las relaciones entre la Secretaría Distrital del Hábitat y sus usuarios (ciudadanos y ciudadanas) por los servicios que presta, dentro de los límites establecidos en la normativa.
- Presentar propuestas a la Secretaría Distrital del Hábitat para la formulación y aplicación de políticas que tiendan a mejorar la calidad de los servicios, las buenas relaciones y la confianza con sus usuarios (ciudadanos y ciudadanas).

**¿En qué casos el ciudadano debe acudir a la figura del Defensor del Ciudadano?**  
La ciudadanía podrá acudir a la figura del Defensor del Ciudadano en las siguientes instancias:

1. Cuando no se encuentre conforme con alguna respuesta emitida.

<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, quién ejerce la figura del defensor del ciudadano en la SDHT, la forma como puede contactar al defensor del ciudadano, y el informe de gestión del I semestre del 2019 del Defensor de 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 tenía el Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano PG06-PT14-V2, el cual contiene conjunto de reglas a seguir para la atención y prestación del servicio al ciudadano en la Secretaría Distrital del Hábitat y se constituyó como una guía en la que se incluían las orientaciones básicas y los métodos, para la atención a la ciudadanía mediante los diferentes canales habilitados.

Establece los atributos de buen servicio, actitud, atención a personas alteradas, lenguaje, respuesta negativa a la solicitud, atención de reclamos,

El Protocolo de atención y servicio al ciudadano PG06-PT14-V2, materializa la forma de accesibilidad a los canales autorizados de atención:

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



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

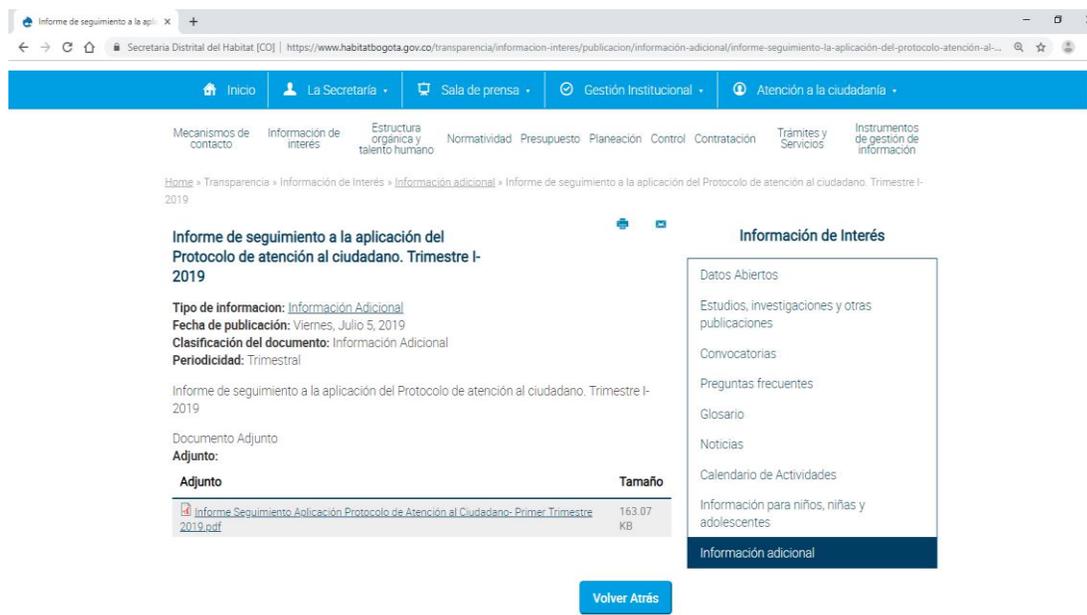
Continuación Informe seguimiento y evaluación a la atención PQRS I semestre 2019

Página 12 de 47

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Presencial	Atención personal	Carrera 13 # 52-25	Días hábiles lunes a viernes de 7:00 am – 4:00 pm
Telefónico	Centro de Atención Telefónica CAT	3581600 opción 1	Días hábiles lunes a viernes de 7:00 am – 4:00 pm
Virtual	Página Web	<a href="http://www.habitatbogota.gov.co">www.habitatbogota.gov.co</a>	
	Correo electrónico	<a href="mailto:servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co">servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co</a>	
Correspondencia	Punto de radicación	Carrera 13 # 52-25	Días hábiles lunes a viernes de 7:00 am – 4:00 pm
	Buzón de sugerencias		

Fuente: Protocolo de atención y servicio al ciudadano PG06-PT14-V2.

Se observó informe de seguimiento a la aplicación del protocolo de atención y servicio al ciudadano de la Secretaría Distrital del Hábitat, del I trimestre del 2019, el cual fue publicado en la página web institucional el 05 de julio de 2019.



The screenshot shows a web browser displaying the page: <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/informacion-interes/publicacion/informacion-adicional/informe-seguimiento-la-aplicacion-del-protocolo-atencion-al-ciudadano-trimestre-i-2019>. The page title is 'Informe de seguimiento a la aplicación del Protocolo de atención al ciudadano. Trimestre I-2019'. It includes a navigation menu, a breadcrumb trail, and a list of related links under 'Información de Interés' such as 'Datos Abiertos', 'Estudios, investigaciones y otras publicaciones', and 'Convocatorias'. A table at the bottom shows an attached document: 'Informe Seguimiento Aplicación Protocolo de Atención al Ciudadano- Primer Trimestre 2019.pdf' with a size of 163.07 KB.

Fuente: <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/informacion-interes/publicacion/informacion-adicional/informe-seguimiento-la-aplicacion-del-protocolo-atencion-al-ciudadano-trimestre-i-2019>

En el mes de mayo se eliminó el Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano para dar paso al PG06-MM35 Manual de Servicio al Ciudadano el cual se encuentra disponible en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad desde el día 10 de mayo de 2019. La Subsecretaria de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario, indicó que *para los meses de abril, mayo y junio será aplicada una evaluación de conocimientos que contempla los contenidos disponibles en el documento PG06-MM35 Manual de*

Continuación Informe seguimiento y evaluación a la atención PQRS I semestre 2019

Página 13 de 47

*Servicio al Ciudadano, la cual se realizará el día 13 de julio de 2019. La evaluación representa un recorrido por los componentes que permiten otorgar una denominada “experiencia de servicio” a los ciudadanos y asimismo una invitación a apropiarse del rol que tiene cada gestor en la entidad, desde sus funciones para contribuir al desarrollo exitoso del Ciclo de Servicio.*

Ante esto se observó publicado el Manual de Servicio al Ciudadano PG06-MM35-V1 del 10/05/2019. Es de resaltar que en este manual se establecen los canales de atención conformados por el canal de atención presencial, canal de atención virtual, canal de correspondencia, canal de atención telefónico; la evaluación de la calidad del servicio brindado a la ciudadanía, de la siguiente manera:

#### **Canales de Atención:**

- Canal de Atención Presencial: Protocolo básico de atención presencial; Atención para adultos mayores y mujeres embarazadas; Atención para personas en condición de discapacidad conformado por: Atención para Discapacidad Visual, Atención para Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas, Atención para personas con sordoceguera, Atención para personas con Discapacidad auditiva física o motora, Atención para personas con Discapacidad mental, Atención para personas de talla baja. Atención para personas en situación de vulnerabilidad (Víctimas del Conflicto armado y pobreza extrema). Atención para personas que pertenezcan a grupos étnicos minoritarios.
- Canal de Atención Virtual: Recomendaciones generales; Acciones de anticipación; En el desarrollo del servicio; En la finalización del servicio.
- Canal de Correspondencia: Acciones de anticipación; En el contacto inicial; En el desarrollo del servicio; En la finalización del servicio; Buzón de sugerencias.
- Canal de atención telefónico: Contacto Inicial; En el desarrollo del servicio; En la finalización del servicio; Recomendaciones generales.

#### **Recomendaciones Generales del Servicio al Ciudadano en la Atención** ;Error! Marcador no definido.**Presencial:**

- Condiciones para la prestación del servicio: Presentación personal Comportamiento; Expresividad en el rostro; La voz y el lenguaje; La postura; El puesto de trabajo; Cubrimiento de Jornada de Servicio; Recomendaciones adicionales.
- Acciones de anticipación: Personal de seguridad; Orientadores o Facilitadores.
- Prestación del Servicio: Contacto Inicial; Desarrollo del Servicio; Retiro del puesto de trabajo; Otro punto de servicio; Solicitud de servicio demorada; En la finalización del servicio; Atención preferencial a niños, niñas y adolescentes.

#### **Atributos del Buen Servicio:**

Actitud; Atención a personas alteradas; Lenguaje; Respuesta negativa a la solicitud; Atención de reclamos.

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



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



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/transparencia/informacion-interes/publicacion/otras-publicaciones/carta-trato-digno>

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.

El procedimiento trámite de PQRS Código PG06-PR01-V2, respecto del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, establece:

- De acuerdo con lo establecido en el Decreto Distrital 371 de 2010, en el artículo 3, literal 3, en el SDQS, sólo deben registrarse las quejas, reclamos, sugerencias, y solicitudes de información, que reciba cada entidad, por ello las felicitaciones y sugerencias no son incluidas dentro del SDQS.
- Todos los requerimientos recibidos en la entidad deben ser ingresados directamente en el SDQS y ser cerrados en el Sistema de Correspondencia Interna FOREST de la entidad y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

Teniendo en cuenta el Tablero de Control Ciudadano, de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, se observó que del periodo 01 de enero al 1 de junio de 2019, se han radicado en el SDQS ahora denominado Bogotá Te Escucha, para la Secretaría Distrital del Hábitat un total de 5.409 peticiones, distribuidas por dependencias de la siguiente manera:

PQRS EN SDQS TABLERO DE CONTROL VEEDURIA  
I SEMESTRE 2019



Fuente: Creación Control Interno SDHT con base en <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>

Esta información es concordante con los informes mensuales <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/peticiones-quejas-reclamos-denuncias-informe> por entidades públicas distritales meses de enero a mayo de 2019.

Respecto de la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, se observó que:

- Mediante radicado 2-2019-30478 del 12 de junio de 2019 se remitió al Veedor delegado para la Atención de Quejas y Reclamos los informes mensuales de peticiones, quejas, reclamos, correspondientes a los períodos de enero, febrero, marzo y abril del año 2019.
- Con correo del 21 de junio de 2019, se remite pantallazo de la veeduría distrital, donde se evidencia de aprobación y publicación del informe mes de mayo en la página de la Veeduría Distrital, Red Distrital de Quejas.
- Correo electrónico del 16 de julio de 2019, con pantallazo de la veeduría distrital, mediante el cual se manifiesta que el informe del mes de junio de 2019 ya se encuentra en la página de la Veeduría Distrital, Red Distrital de Quejas.

Se observó que para los informes de los periodos enero, febrero, marzo, abril y mayo, fueron presentados extemporáneamente, generando un incumplimiento de la Circular Conjunta 006 del 07 de marzo de 2017 del Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y de la Veeduría Distrital, en la cual se establece que: (...) *Por lo anterior, la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá han diseñado un formato para la elaboración y preparación del citado informe el cual deberá ser*



Continuación Informe seguimiento y evaluación a la atención PQRS I semestre 2019

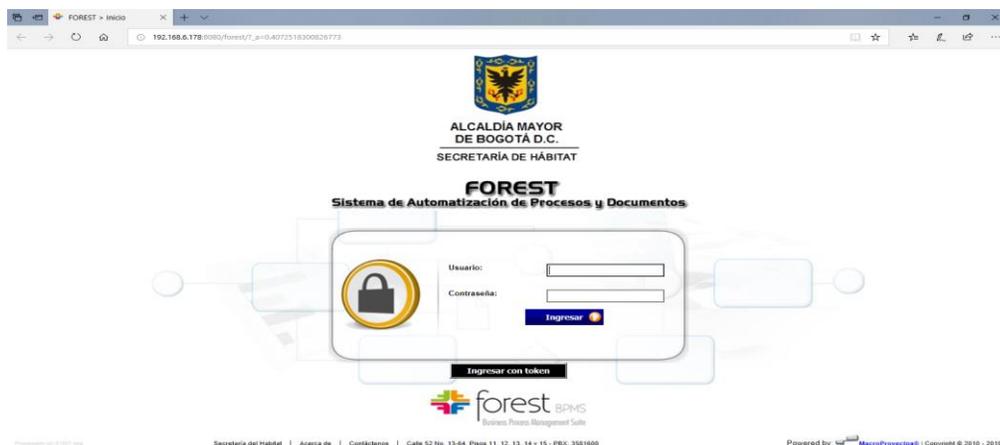
Página 16 de 47

*implementado por las entidades distritales a partir del mes de marzo y presentado en el mes de abril de la presente vigencia. En adelante, el informe deberá ser presentado tanto a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte.*

*La debida presentación del informe en mención, debe ser registrada en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, sin que se haga necesario remitir la información por oficio o de manera escrita.(...)*

**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. Mediante este sistema, 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: [http://192.168.6.178:8080/forest/?\\_a=0.4072518300826773](http://192.168.6.178:8080/forest/?_a=0.4072518300826773)

Así mismo cuenta con el Procedimiento Trámite PQRS código PG06-PR01-V2, el cual establece en el numeral 4. Lineamientos o política de operación, las siguientes acciones en cabeza del defensor del ciudadano designado y la Subsecretaria de Gestión Corporativa y CID, que permiten interacción constante entre los servidores públicos:

- La Subdirección Administrativa es la encargada de realizar seguimiento al cierre 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), y debe enviar a los directivos de la SDHT un informe semanal por correo electrónico del status de la PQRS.

No se observa evidencia de cumplimiento de esta actividad, debido a esto el Subsecretario de Gestión Corporativa y CID manifiesta *para el segundo semestre del año, este proceso espera dar cumplimiento al seguimiento de PQRS con la periodicidad establecida en el procedimiento y en Planes aprobados por la entidad.*

- La Subdirección Administrativa presentará al nivel directivo de la Entidad como mínimo una vez al mes informe sobre el status de cierre documental de la PQRS en el Sistema de Correspondencia Interna (Forest).

No se observó en el FOREST que desde la Subdirección Administrativa se remitiera algún documento a los directivos con la periodicidad mensual sobre las PQRS. Verificadas las actas de los comités directivos No.1 del 30 y 31 de enero de 2019, No. 2 del 28 de febrero de 2019, No. 3 del 29 de marzo, No. 4 del 11 de abril de 2019, No. 6 del 28 y 29 de mayo de 2019, en ninguna de estas se presentó ante comité directivo status de cierre documental de la PQRS en el FOREST.

- La Subdirección Administrativa, debe realizar seguimiento a la oportunidad y a la calidad de las respuestas a los derechos de petición con el fin de controlar que las respuestas de la entidad se emitan de manera oportuna y adicionalmente, que las respuestas sean expresadas en términos de calidad, es decir, que sean claras, coherentes, y cálidas para los solicitantes. El resultado del seguimiento mensual a estas deberá ser presentadas de manera trimestral al Comité Directivo por el Subdirector Administrativo.

No se observó evidencia de cumplimiento, verificadas las actas de los comités directivos No.1 del 30 y 31 de enero de 2019, No. 2 del 28 de febrero de 2019, No. 3 del 29 de marzo, No. 4 del 11 de abril de 2019, No. 6 del 28 y 29 de mayo de 2019, en ninguna de estas se presentó ante comité directivo status de cierre documental de la PQRS en el FOREST.

- La subsecretaria de Gestión Corporativa, de acuerdo con los niveles de vencimiento identificados en el informe semanal, enviará memorando interno a las dependencias que tengan PQRS vencidas en el Sistema de Correspondencia Interna (Forest) y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), solicitando la gestión de las peticiones con el fin de generar respuesta a los peticionarios a la mayor brevedad posible.

Teniendo en cuenta los radicados 3-2019-04699 del 5/07/2019 respuesta a memorando 3-2019-04413 solicitud de información para informe semestral PQRS primer semestre de 2019; Rad. 3-2019-04797 del 09/07/2019 alcance radicado 3-2019-04413; y Rad. 3-2019-04926 del

15/07/2019 alcance radicados 3-2019-04413 y 3-2019-04797 remitidos por el Subsecretario de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario, se observó la remisión de los siguientes memorandos indicando peticiones vencidas durante el primer trimestre de 2019:

- Radicado 3-2019-03769 del 31 de mayo de 2019, remitido al Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Radicado 3-2019-03771 del 31 de mayo de 2019, remitido a Subsecretario de Coordinación Operativa.
- Radicado 3-2019-03772 del 31 de mayo de 2019, remitido a Subdirectora de Recurso Públicos.
- Radicado 3-2019-03773 del 31 de mayo de 2019, remitido a Subsecretaria de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda.

Verificado el Sistema de Correspondencia Interna (Forest), efectivamente, la Subsecretaria de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario no ha remitido más memorandos relacionados con peticiones vencidas.

- Los reportes de las dependencias que presentan mayor recurrencia en el vencimiento de peticiones serán presentados por parte de la Subsecretaria de Gestión Corporativa en el Comité Directivo del mes correspondiente, para que esta instancia tome las acciones que considere pertinentes.

No se observó evidencia de cumplimiento, Verificadas las actas de los comités directivos No.1 del 30 y 31 de enero de 2019, No. 2 del 28 de febrero de 2019, No. 3 del 29 de marzo, No. 4 del 11 de abril de 2019, No. 6 del 28 y 29 de mayo de 2019, en ninguna de estas se presentó ante comité directivo status de cierre documental de la PQRS en el FOREST.

Sin embargo, es necesario manifestar que mediante la Resolución 874 del 21 de diciembre de 2018 de la Secretaria Distrital del Hábitat *por las cual se unifican las disposiciones de las instancias de coordinación interna de la Secretaría Distrital del Hábitat*, se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se deroga la Resolución 137 de 2017. Específicamente, en el artículo 7 establece las Instancias del Sistema de Coordinación Interna de la Secretaria Distrital del Hábitat. *Las instancias del sistema de Coordinación interna son:*

1. *Comité Directivo*
2. (...)
9. *Comité Institucional de Gestión y Desempeño*

Se trae a colación esta situación, debido a que en presentación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño 23 de julio de 2019 se observó exposición del estado de las peticiones instauradas durante el primer semestre de 2019. Debido a que es una información por fuera del periodo del presente informe se tendrá en cuenta en el siguiente seguimiento, sin embargo, se recomienda a la entidad actualizar sus procedimientos, de tal manera que estén acorde a la realidad y normal funcionamiento de la entidad. Caso específico del Procedimiento Trámite PQRS código PG06-PR01-V2, mediante el cual se establecen



## Continuación Informe seguimiento y evaluación a la atención PQRS I semestre 2019

Página 19 de 47

actividades en cabeza de la Subdirección Administrativa que realiza la Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID, al igual actividades a presentar ante el comité directivo, sin embargo, se están desarrollando ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

- La Subdirección Administrativa realizará trimestralmente un informe sobre el Estado de las PQRS, el cual se publicará en la página web de la entidad. Se observó en la página web institucional que la entidad ha publicado durante el primer semestre del 2019 los siguientes informes trimestrales:

The screenshot shows the website 'Secretaría Distrital del Hábitat' with a navigation menu and a main content area. The main content area features the title 'Informe de PQRSD Primer Trimestre 2019' and the following details:

- Fecha de expedición: Junio 2019
- Descripción: Informe de PQRSD Primer Trimestre 2019
- Archivo adjunto: INFORME PQRS TRIMESTRAL ENE-MAR 2019.docx.pdf

On the right side, there is a section titled 'Instrumentos de gestión de información pública' with a list of related items: 'Relacionados con la información', 'Gestión documental', and 'Informe de PQRS y denuncias'.

Fuente: <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/informe-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-acceso-la-informacion/informe-pgrsd-primer-trimestre-2019>

Se observó que este informe fue expedido y publicado de manera extemporánea, debido a que es de los meses enero a marzo de 2019 y fue publicado en junio de 2019. Así mismo, se observó radicado 3-2019-02915 del 30 de abril de 2019, el cual remitido y recibido a todos los Subsecretarios, Subdirectores, Jefes de Oficina y Jefes de Oficina Asesora de la SDHT el 20 de junio de 2019.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Continuación Informe seguimiento y evaluación a la atención PQRS I semestre 2019

Página 20 de 47

Secretaría Distrital del Hábitat

Inicio | La Secretaría | Sala de prensa | Gestión Institucional | Atención a la ciudadanía

Mecanismos de contacto | Información de interés | Estructura orgánica y talento humano | Normatividad | Presupuesto | Planeación | Control | Contratación | Trámites y Servicios | Instrumentos de gestión de información

Informe Trimestral de PQRS- Segunda trimestre 2019

Fecha de expedición:  
Julio 2019

Descripción:  
Informe Trimestral de PQRS- Segunda trimestre 2019

Archivo adjunto:  
[Informe Trimestral de PQRS- Segunda trimestre 2019](#)

Instrumentos de gestión de información pública

Relacionados con la información

- Gestión documental
- Informe de PQRS y denuncias

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ | SECTOR HÁBITAT | GOBIERNO EN LÍNEA | ENLACES DE INTERÉS

Fuente: <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/informe-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-acceso-la-informaci%C3%B3n/informe-trimestral-pqrs-segunda-trimestre-2019>

Se observó que este informe, del periodo abril a junio de 2019, fue publicado en la página web institucional en julio de 2019. Así mismo mediante radicados 3-2019-05032 del 17 de julio de 2019 fue remitido a todos los Subsecretarios, Subdirectores, Jefes de Oficina y Jefes de Oficina Asesora.

**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 publicada la información de los puntos de atención habilitados, como mecanismos de contactos de la siguiente manera:

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



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



The screenshot shows a webpage titled 'Mecanismos de contacto' with a navigation menu and a main content area. The main content area is titled 'Conozca los Puntos de atención al ciudadano SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT' and lists several service points:

- SuperCade Bosa:** Avenida Calle 57R Sur No. 72D -12. Al lado del Portal del Sur. Lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:30 p.m., sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.
- SuperCade Engativa:** Transversal 113B # 66 - 54 Barrio Granjas del Dorado. Lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 p.m. No hay atención los sábados.
- SuperCade 20 de julio:** Carrera 5A No. 30D - 20 Sur. Cerca al Portal del 20 de Julio. Lunes, miércoles y viernes 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Martes y jueves 7:00 a.m. a 12:30 m. Y sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.
- SuperCade Suba:** Calle 145 No. 103B - 90 Al lado de la entrada al Portal Suba. Lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m. No hay atención los sábados.
- SuperCade Calle 13:** Avenida Calle 13 No. 37 - 35. Lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:00 p.m. Sábados: 8:00 a.m. a 12:00m.
- 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 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:00 p.m. Los sábados no hay atención.
- Atención a víctimas:** Adicionalmente se han instalado módulos Centros Locales de Atención a Víctimas - CLAV's para brindar atención personalizada a todos los hogares víctimas de conflicto armado que cuentan con un Registro Único de Víctimas - RUV.
- Centro Local de Atención a Víctimas Rafael Uribe:** Calle 22 Sur # 14 a 99 estación Restrepo. Martes y jueves: 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.
- Centro Local de Atención a Víctimas Ciudad Bolívar:** Carrera 17F Sur # 69 A 12 tercer piso plaza de mercado Los Luceros. Martes y jueves: 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 3:30 p.m.

At the bottom of the page, there are social media icons for @habitatbogota.gov.co, @habitat\_bogota, @habitatbogota, and /SecretariaHabitat.

Fuente: <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/mecanismos-de-contacto>

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:

**Secretaría Distrital del Hábitat**  
**Dirección:** Carrera 13 # 52 - 25, Bogotá D.C.  
**Teléfono:** +57 (1) 358 16 00, Extensión: 3008  
**Correo electrónico institucional:** [servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co](mailto:servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co)  
**Correo electrónico notificaciones judiciales:** [notificacionesjudiciales@habitatbogota.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@habitatbogota.gov.co)  
**Horario de Atención:**

Lunes a viernes de 7:00 am. a 4:30 pm.  
**Departamento:** Cundinamarca  
**Ciudad:** Bogotá - Colombia  
**Código postal:** 110231

[syservicios.bogota.gov.co/portafolio/](https://syservicios.bogota.gov.co/portafolio/)

**Horario de Atención:**  
 Lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:30 p.m, sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.

**Departamento:** Bogotá  
**Ciudad:** Bogotá - Colombia

**SuperCade Bosa**  
**Dirección:** Avenida Calle 57R Sur No. 72D - 12. Al lado del Portal del Sur  
**Teléfono:** 195  
**Correo electrónico institucional:** <http://quiatramite>

**SuperCade 20 de Julio**  
**Dirección:** Carrera 5A No. 30D - 20 Sur. Cerca al Portal del 20 de Julio.

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



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HABITAT

Continuación Informe seguimiento y evaluación a la atención PQRS I semestre 2019

Página 22 de 47

**Teléfono:** 195  
**Correo electrónico institucional:** <http://guiatramite.svservicios.bogota.gov.co/portafolio/>  
**Horario de Atención:**  
Lunes, miércoles y viernes : 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Martes y Jueves 7:00 a.m. a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 p.m Sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.  
**Departamento:** Bogotá  
**Ciudad:** Bogotá - Colombia

**SuperCade Calle 13**  
**Dirección:** Avenida Calle 13 No. 37 - 35  
**Teléfono:** 195  
**Correo electrónico institucional:** <http://guiatramite.svservicios.bogota.gov.co/portafolio/>  
**Horario de Atención:**  
Lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:00 p.m sábados: 8:00 a.m. a 12:00m  
**Departamento:** Bogotá  
**Ciudad:** Bogotá - Colombia

**SuperCade Engativá**  
**Dirección:** Transversal 113B # 66 - 54 Barrio Granjas del Dorado  
**Teléfono:** 195  
**Correo electrónico institucional:** <http://guiatramite.svservicios.bogota.gov.co/portafolio/>  
**Horario de Atención:**  
Lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m. No se cuenta con atención los días sábados.  
**Departamento:** Bogotá  
**Ciudad:** Bogotá - Colombia

**SuperCade Suba**  
**Dirección:** Calle 145 No. 103B - 90 Al lado de la entrada al Portal Suba  
**Teléfono:** 195  
Calle 52 No. 13-64  
Conmutador: 358 16 00  
[www.habitatbogota.gov.co](http://www.habitatbogota.gov.co)  
[@HabitatComunica](https://www.facebook.com/SecretariaHabitat)  
Código Postal: 110231

**Correo electrónico institucional:** <http://guiatramite.svservicios.bogota.gov.co/portafolio/>  
**Horario de Atención:**  
Lunes, miércoles y viernes : 7:00 a.m. a 5:30 p.m, Martes y Jueves 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 pm a 4:30 p.m. Sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.  
**Departamento:** Bogotá  
**Ciudad:** Bogotá - Colombia

**Cade Tunal**  
**Dirección:** Carrera 24C No 48 - 94 Sur Centro Comercial Ciudad Tunal Entrada 1 y 2 Locales: 58, 59 y 60  
**Teléfono:** 195

**Correo electrónico institucional:** <http://guiatramite.svservicios.bogota.gov.co/portafolio/>  
**Horario de Atención:**  
Lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:00 p.m. No cuenta con atención los días Sábados.  
**Departamento:** Bogotá  
**Ciudad:** Bogotá - Colombia  
**Centro Local de Atención a Víctimas Rafael Uribe**  
**Dirección:** Calle 22 Sur # 14 aa 99 estación Restrepo  
**Teléfono:** 195  
**Correo electrónico institucional:** <http://www.victim.asbogota.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/centros-locale...>  
**Horario de Atención:**  
Martes y Jueves 7:00 a.m. a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 p.m  
**Departamento:** Bogotá  
**Ciudad:** Bogotá - Colombia

**Centro Local de Atención a Víctimas Ciudad Bolívar**  
**Dirección:** Carrera 17F Sur # 69 a 32 tercer piso plaza de mercado



**Teléfono:** 195  
**Correo electrónico institucional:** <http://www.victim.asbogota.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/centros-locale...>  
**Horario de Atención:**  
Martes y Jueves 7:00 a.m. a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 p.m  
**Departamento:** Bogotá  
**Ciudad:** Bogotá – Colombia

**Fuente:**  
<https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/mecanismos-de-contacto>

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

**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 verificará en el numeral 5.6 denominado Verificar la oportunidad, materialidad, trazabilidad y publicidad de las PQRS de acuerdo con las normas legales vigentes, teniendo en cuenta la información expedida como reporte del Sistema de Correspondencia Interna (Forest).

Debido a que según reporte remitido por la Veeduría Distrital con radicado 1-2019-22694 de enero a mayo de 2019 la SDHT cuenta con 1.425 peticiones con estado de vencidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con corte a 31 de mayo de 2019.

Dependencia	Cantidad
Subsecretaria de Planeación y Política	1
Subsecretaria de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario	2
Subsecretaria Jurídica	4
Subsecretaria de Coordinación Operativa	9
Oficina de Atención al Ciudadano	17
Subsecretaria de Inspección, Vigilancia y Control De Vivienda	108
Subsecretaria de Gestión Financiera	1.284
Total general	1.425

Fuente: Creación Control Interno SDHT con base en radicado 1-2019-22694 peticiones vencidas corte 31/05/2019

**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.**

De acuerdo con lo verificado y la información publicada en la página web institucional, 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.

## **5.2. Diagnóstico, sobre la totalidad de las peticiones radicadas en el Primer semestre del 2019, estado, análisis por dependencia y cantidad de peticiones radicadas por los diversos canales ante la Secretaría Distrital del Hábitat.**

**a) Diagnóstico sobre las peticiones informadas por la entidad como peticiones radicadas por los diversos canales de atención.**

Control interno, mediante radicado 3-2019-04413 realizó solicitud de información para informe semestral PQRS primer semestre de 2019. Ante esto, mediante los radicados 3-2019-04699 del 5/07/2019 respuesta a memorando 3-2019-04413 solicitud de información para informe semestral PQRS primer semestre de 2019; Rad. 3-2019-04797 del 09/07/2019 alcance radicado 3-2019-04413; y Rad. 3-2019-04926 del 15/07/2019 alcance radicados 3-2019-04413 y 3-2019-04797; dieron respuesta a la solicitud de información de control interno.

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



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Dentro de la solicitud de información de Control Interno, se solicitó siguiente: *Consolidado en Excel (informe de solicitudes de acceso a la información para el primer semestre de 2019), indicando fecha de recepción, N.º de radicado FOREST, N.º de radicado SDQS, área designada a responder, asunto de la petición, medio por el cual se recibió la petición, tipo de petición término legal establecido para dar respuesta, oficio que dio respuesta, radicado de salida de la respuesta de petición, fecha de respuesta, estado de la petición a 30 de junio 2019.* Ante esto, la Subsecretaría de Gestión Corporativa como anexo a su respuesta adjuntan archivo excel denominado base control interno V2.0. En este archivo se encuentra la relación de 6.163 PQRS con el encabezado solicitudes de acceso a la información enero - junio 2019.

En desarrollo del presente informe se verificó en el Sistema de Correspondencia Interna (Forest) y se observó que las 6.163 no es la totalidad de las peticiones presentadas en la entidad, sino que son las *peticiones formuladas por los ciudadanos que gestiona o tramita el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano*; Es decir, son las peticiones registradas o recibidas por los diversos canales en los que interactúa y gestiona la atención al ciudadano. Debido a esto, Control Interno observó que son 6.159 peticiones presentadas en la entidad atendidas por atención al ciudadano, la diferencia entre peticiones se debe a que los radicados 1-2019-01650 (duplicado 2 veces), 1-2019-09682 (duplicado 2 veces) y 1-2019-14811 (duplicado 3 veces) se encuentran repetidos en la base de datos remitida por la entidad.

#### **Radicaados repetidos en base de datos remitida por la entidad a control interno**

<b>No Radicado FOREST</b>	<b>Área Designada A Responder</b>	<b>Tipo de Petición</b>
1-2019-01650	Subsecretaría de Gestión Financiera	Derecho de petición de interés particular
1-2019-01650	Subsecretaría de Gestión Financiera	Derecho de petición de interés particular
1-2019-09682	Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	Derecho de petición de interés particular
1-2019-09682	Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	Solicitud de Información
1-2019-14811	Subsecretaría de Gestión Financiera	Derecho de petición de interés particular
1-2019-14811	Subsecretaría de Gestión Financiera	Derecho de petición de interés particular
1-2019-14811	Subsecretaría de Gestión Financiera	Derecho de petición de interés particular

Fuente: Control Interno con base en reporte remitido por la Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID

Teniendo en cuenta esta tabla, se observa deficiencias en la clasificación del tipo de petición, ya que son peticiones con el mismo número de radicado con diferente tipo de petición, caso de 1-2019-09682 una se encuentra clasificada como derecho de petición de interés particular y la otra como solicitud de información.

Una vez identificada la diferencia sobre la base de datos de atención al ciudadano remitida a control interno, se observó que durante el primer semestre del 2019 se recibieron y radicarón 6.163 PQRS,



clasificados por la entidad así: acto administrativo, consulta, derecho de petición de interés general, derecho de petición de interés particular, documento en copia, documento informativo, entre entidades, felicitaciones, hoja de vida, invitaciones, normatividad tributaria, notificación judicial, queja, reclamo, recurso de reposición/subsidio apelación/audiencia, solicitud información.

Teniendo en cuenta esta clasificación, se presenta incertidumbre respecto de los criterios que utiliza la entidad para realizar la clasificación por tipo de petición. Si bien dentro del Procedimiento Trámite PQRS código PG06-PR01-V2, y en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 (...) *Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. (...).* Aún la entidad no ha establecido un parámetro claro para realizar la clasificación por tipología de petición.

A continuación, se relación de la cantidad de PQRS por tipo de petición instaurada, según la base de datos remitida:

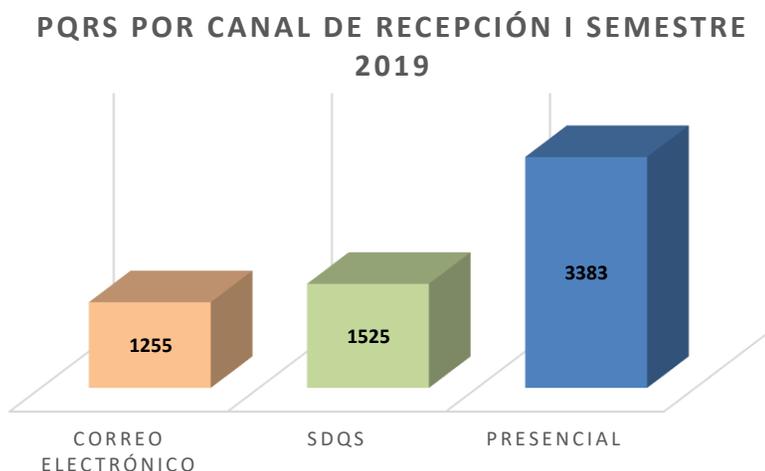
PQRS por tipo de petición instaurada I Semestre 2019

Tipo de Petición	Cantidad
Acto administrativo	1
Felicitación	1
Hojas de Vida y/o Vinculación Laboral	1
Normatividad tributaria	6
Reclamo	6
Recurso de reposición/ Subsidio de apelación/ Audiencia	6
Queja	7
Notificación judicial	10
Invitaciones	11
Consulta	14
Derecho de petición de interés general	51
Solicitud de Información	58
Documento Informativo	119
Entre entidades / autoridades	133
Documento en copia	307
Derecho de petición de interés particular	5.432
Total general	6.163

Fuente: Informe de PQRS enero-junio de 2019 remitido por la Subsecretaria de Gestión Corporativa y CID.

De acuerdo con esto, de las 6.163 PQRS presentadas durante el primer semestre del 2019, la mayor cantidad corresponden a 5.432 derechos de petición de interés particular, las cuales representan el 86,14%. Las demás peticiones presentaron una clasificación anómala respecto de lo indicado tanto en Procedimiento Trámite PQRS, Código PG06-PR01-V2; Manual de Servicio al Ciudadano PG06-MM35-V1 desde 10/05/2019 y el Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano SDHT, PG06-PT14-V2.

Así mismo, y en consonancia con el protocolo de atención y servicio al ciudadano PG06-PT14-V2 vigente hasta mayo de 2019, el cual establece los canales autorizados de recepción de PQRS en la SDHT, Control Interno analizó las peticiones que se recibieron en la entidad por los diversos canales autorizados. Sobre esta situación se presentó incertidumbre respecto de los criterios utilizados por la entidad para realizar la clasificación de los medios ejecutados para la recepción de las PQRS. Toda vez que dentro de los canales autorizados se encuentran 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. Sin embargo, los remitidos en la base de datos de 6.163 PQRS se resumen a los siguientes tres canales:



Fuente: Informe de PQRS enero-junio de 2019 remitido por la Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID.

De manera presencial, durante el primer semestre del 2019 se recibieron 3.383 PQRS que representan el 55% del total radicado. El 25% corresponden a las 1.525 peticiones recibidas por el canal de SDQS. El 20% corresponde a 1.255 peticiones recibidas por correo electrónico. Se aclara que, en la información remitida por la Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID, sólo clasifican por canal de recepción correo electrónico, SDQS y presencial, sin tener en cuenta los canales de recepción establecidos tanto en el Procedimiento Trámite PQRS código PG06-PR01-V2 como en el Manual de Servicio al Ciudadano PG06-MM35-V1 vigente desde 10/05/2019 y el anterior Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano SDHT, PG06-PT14-V2.

Teniendo en cuenta la base de datos de PQRS recibidas durante el primer semestre de 2019, y con el fin de determinar las dependencias a las cuales les ha correspondido por competencia dar respuesta a las peticiones presentadas, se relaciona a continuación las peticiones presentadas respecto de las dependencias que les han dado respuesta:

### RESPUESTA POR DEPENDENCIA I SEMESTRE 2019



Fuente: Informe de PQRS enero-junio de 2019 remitido por la Subsecretaria de Gestión Corporativa y CID.

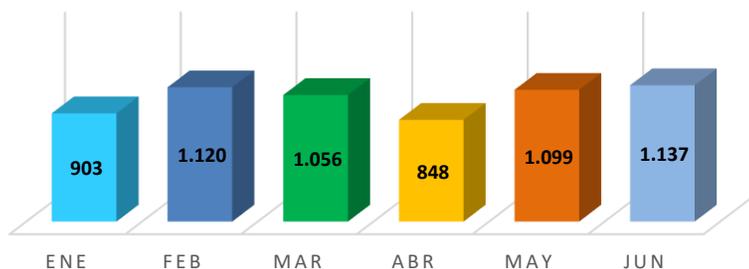
De las 6.163 peticiones, la Subsecretaria de Gestión Financiera dio respuesta a 3.280 peticiones asignadas por competencia representadas en 53%, siendo el área funcional con más peticiones atendidas.

La Subsecretaria de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda atendió 1.840 peticiones las cuales representan el 30%.

La Subsecretaría de Coordinación Operativa atendió 480 peticiones con una representación del 8% del total de las peticiones presentadas.

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 2019.

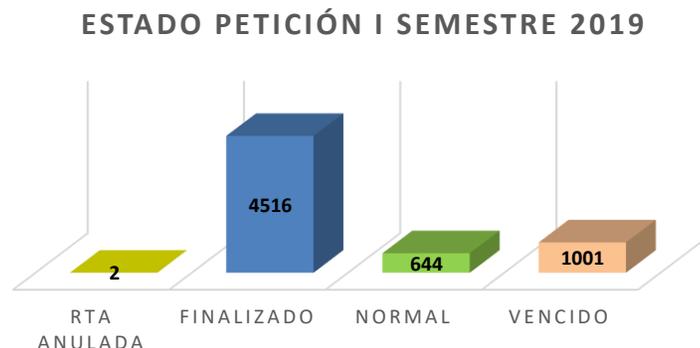
### RECEPCIÓN POR MESES I SEMESTRE 2019



Fuente: Informe de PQRS enero-junio de 2019 remitido por la Subsecretaria de Gestión Corporativa y CID.

Se observó que la medida de tendencia se mantiene respecto de la cantidad de peticiones realizadas con un promedio de 1.027 peticiones mensual de enero a junio de 2019, sin embargo, en abril se presentó una desviación con disminución de 848 peticiones y en junio se presentó un aumento de 1.137 peticiones respecto de los otros meses.

Respecto del estado de la respuesta a las 6.163 peticiones presentadas de enero a junio de 2019, se observó la siguiente clasificación, según la base de datos remitida por la Subsecretaria de Gestión Corporativa y CID, así:



Fuente: Informe de PQRS enero-junio de 2019 remitido por la Subsecretaria de Gestión Corporativa y CID.

Al realizar el análisis del total de las 6.163 peticiones recibidas en el periodo enero a junio de 2019, se puede analizar que 4.516 de las peticiones se encuentra en estado finalizada. En estado vencido, se observaron 1.001 peticiones, las cuales no cuentan con respuesta ni han sido atendidas por la entidad. En estado normal 644 peticiones se encuentran en término para dar respuesta. Dos (2) peticiones tienen estado de respuesta anulada.

Con el fin de analizar la oportunidad de la respuesta a las 6.163 peticiones presentadas, se evidencia que se pueden clasificar en cuatro situaciones, dependiendo principalmente del término en que se dio la respuesta, desde enero a diciembre de 2019:

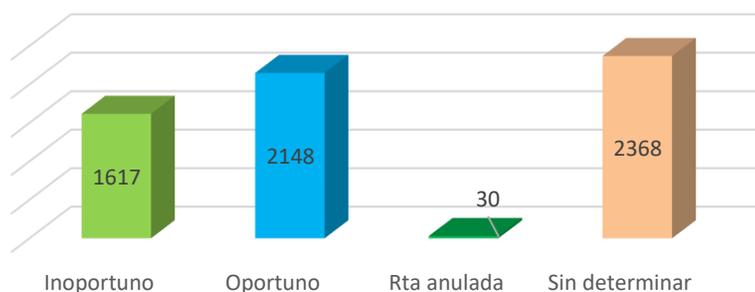
- Oportuna si la petición cuenta con la respuesta dentro del término establecido.
- Inoportuna, cuando la petición cuenta con respuesta, pero fue expedida por fuera del término establecido.
- Respuesta Anulada: La respuesta emitida por la entidad fue anulada dentro del sistema FOREST.
- Sin determinar: Son peticiones cuyo estado en la base de datos genera incertidumbre por su clasificación:
  - caso de estado finalizado con respuesta pendiente o sin respuesta;
  - estado normal con respuesta pendiente;

- estado vencido con respuesta pendiente.

Debido a la gran cantidad de estas peticiones no es posible identificar si son peticiones que pese al estado no tienen respuesta ya que no requieren de esta, o si son peticiones que efectivamente no tienen respuesta a la fecha del corte del informe. Adicional, se encontraron situaciones en las cuales hay peticiones que cuentan con respuesta asociada, sin embargo, en la base de datos remitida no tienen término límite de respuesta, esto se debe a la deficiencia en la determinación de los criterios de clasificación del tipo de petición.

A continuación, se relacionan la oportunidad en la respuesta de las PQRS de enero a junio de 2019:

#### OPORTUNIDAD RESPUESTA I SEMESTRE 2019

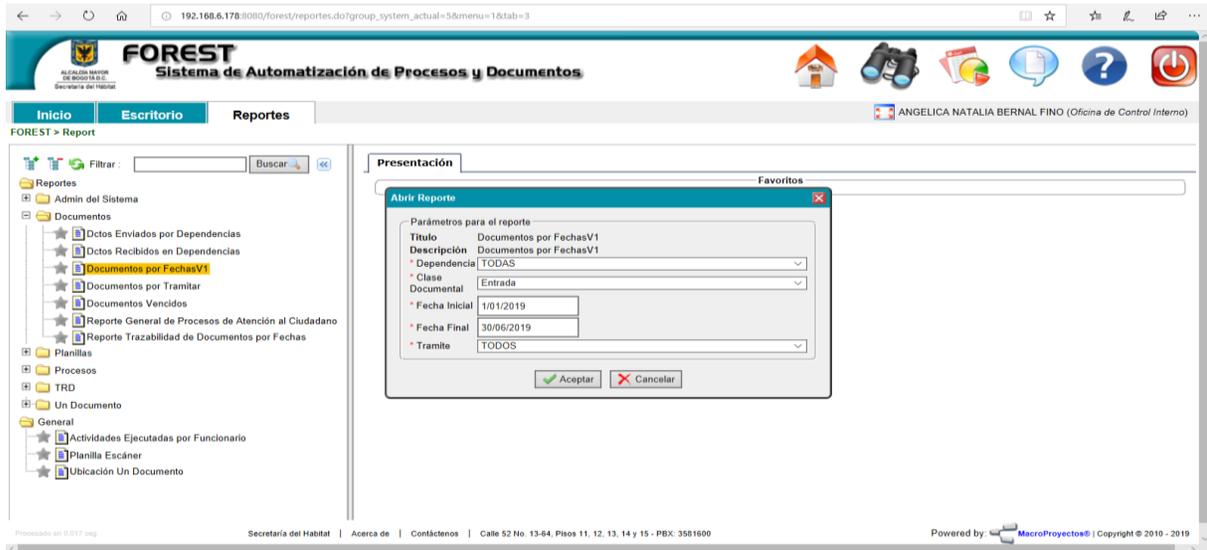


Fuente: Informe de PQRS enero-junio de 2019 remitido por la Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID.

De las 6.163 peticiones recibidas en el periodo enero-junio de 2019, se observó que 2.148 peticiones fueron contestadas oportunamente las cuales representan el 34.9%. Tienen respuesta inoportuna 1.617, las cuales representan el 26.2%. Sin determinar 2.368 peticiones que representan el 38.4% y con respuesta anulada 30 peticiones que representan el 0.5%.

#### b) Diagnóstico sobre el total de las peticiones recibidas por la entidad

De acuerdo con el reporte del Sistema de Correspondencia Interna (Forest) documentos por fecha de toda la entidad del 01/01/2019 al 30/06/2019 con la clase documental entrada, se evidenció que a la SDHT han ingresado 24.770 radicados con diversidad de peticiones, quejas, recursos, tutelas, demandas, documentos informativos, traslados por competencia, entre otros documentos.

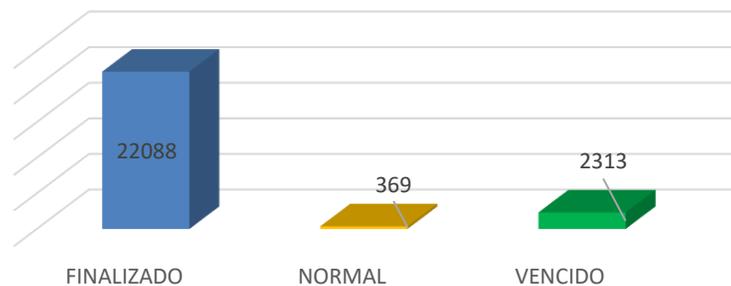


Fuente: Pantallazo FOREST criterios de búsqueda

[http://192.168.6.178:8080/forest/reportes.do?group\\_system\\_actual=5&menu=1&tab=3](http://192.168.6.178:8080/forest/reportes.do?group_system_actual=5&menu=1&tab=3)

Con el fin de analizar el estado de las peticiones instauradas durante el primer semestre del 2019 se observó que el sistema FOREST las clasifica en finalizado, vencido y normal.

### ESTADO PETICIÓN Y/O TRÁMITE I SEMESTRE 2019



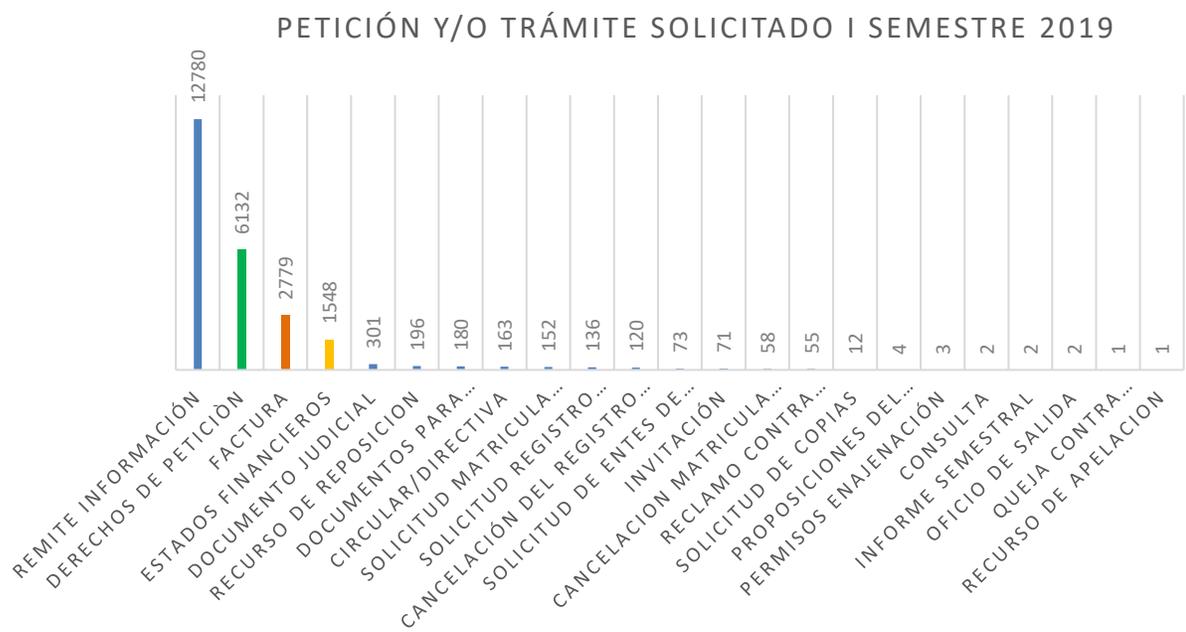
Fuente: Creación control interno con base en reporte FOREST por fechas toda la entidad 01/01/2019-30/06/2019.

En estado finalizado se encuentran 22.088 peticiones las cuales representan el 89%. En estado vencido 2.313 que representan el 9% y 369 en estado normal con el 1%. Para efectos del presente informe, y teniendo en cuenta la dinámica del sistema:

- el estado de finalizado se presenta cuando en el sistema la entidad ha cerrado la petición dándole respuesta al peticionario y/o trasladándolo al competente.

- El estado vencido es cuando la entidad no ha atendido la petición, es decir, que la misma petición se encuentra abierta pendiente de respuesta por la entidad.
- El estado normal se presenta cuando la petición aún se encuentra en término para ser atendida por el funcionario asignado.

Respecto de tipo de petición y/o trámite solicitado por los ciudadanos o personas interesadas, se relaciona la siguiente gráfica cantidad frente a tipo de petición durante el I semestre de 2019, de la siguiente manera:



Fuente: Creación control interno con base en reporte FOREST por fechas toda la entidad 01/01/2019-30/06/2019.

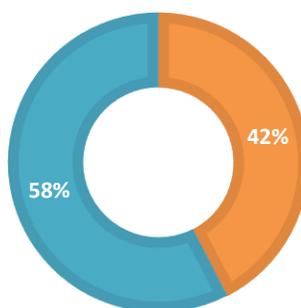
El 56,6% de las peticiones se concentra en remisión de información ya sea de otras entidades, órganos de control y/o de ciudadanos con 12.780 peticiones; Seguido de derechos de petición que representan un 24.8% por las 6.132 peticiones instauradas en el marco de la Ley 1755 de 2015. Seguido de las facturas, tanto de servicios públicos como facturas por sobro de servicios prestados por contratistas incluidas cuentas de cobro representando un 11.2%. Las demás peticiones, se encuentran en consonancia con la misionalidad de la entidad caso de los estados financieros con 1.548 solicitudes y/o trámites con el 6.2%; Documentos judiciales con 301 radicaciones representados con el 1%; documentos para enajenación 180 radicaciones, solicitud de matricula 152, solicitud registro de enajenación 136, cancelación del registro 120, entre otros.

Frente a las respuestas que ha presentado la entidad en relación con las peticiones y/o trámites que así lo requieren, se observa que de las 24.770 son en promedio 16.391 radicados que podrían llegar a requerir respuesta por la entidad. Para esto control interno filtró de las 24.770 los derechos de petición, los trámites

misionales, solicitud de entes de control, consultas, proposiciones del Concejo de Bogotá, quejas contra funcionarios, recursos de reposición y apelación.

### RESPUESTA PETICIONES/TRÁMITES I SEMESTRE 2019

■ CON RTA ASOCIADA ■ SIN RTA



Fuente: Creación control interno con base en reporte FOREST por fechas toda la entidad 01/01/2019-30/06/2019 filtrando por trámite y respuesta asociada.

Frente a las 16.391 peticiones depuradas 6.927 peticiones cuentan con respuesta asociada que representan el 42% de las peticiones depuradas; y 9.394 peticiones no tienen respuesta, esto podría ser debido a que efectivamente la entidad no ha atendido la petición y/o trámite o a que pese a tener respuesta la misma no se ha asociado en el sistema FOREST y por esto el reporte genera alto numero de peticiones sin respuesta.

Ante este punto es necesario aclarar que las peticiones misionales, entendidas como estados financieros, documentos para enajenación, solicitud de matrícula de arrendador y registro de enajenación, cancelación del enajenador, cancelación matrícula arrendador, reclamo contra constructora e inmobiliaria, permisos enajenación cuentan con un término diferente al establecido en la Ley 1755 de 2015; Situación similar con los recursos de reposición y apelación que por el CPACA tiene hasta un año para dar respuesta por parte de la SDHT.

Debido a esta situación, se recomienda parametrizar el Sistema de Correspondencia Interna (FOREST) de tal manera que en los estados de las peticiones muestre la realidad tanto del término como de la obligatoriedad de dar respuesta, ya que a la fecha se observa que clasifica todas las peticiones y/o trámites en los mismos términos de la Ley 1755 de 2015, sin tener en cuenta los casos especiales relacionados con la misionalidad institucional.

Así mismo se recomienda establecer las acciones necesarias, con el fin que todos los servidores públicos y colaboradores de la entidad asocien a cada petición la respuesta y no sólo realicen la mención de la

respuesta en el campo de observación. Debido a esta debilidad, los reportes del sistema FOREST indican que las peticiones no cuentan con respuesta, y esto es causado a que no se está asociando la misma.

### 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 V2 de la siguiente manera:

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

***En los casos en los que el ciudadano registre la petición como queja o reclamo, pero el funcionario o contratista de la Subdirección Administrativa encargado de administrar la Plataforma del SDQS en la Entidad, identifique que se trata de un posible acto de corrupción, deberá asignar la petición 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 observó la relación de 29 denuncias por posibles actos de corrupción, esta relación se realizó en una pestaña diferente a la de las solicitudes de acceso a la información, en la cual se encontraba la relación de 6.163 solicitudes, desconociéndose el motivo por el cual su clasificación se realizó por separado.

Sin embargo y con el fin de determinar el cumplimiento del procedimiento mencionado, se realizó la verificación de cada una de las denuncias por posibles Actos de Corrupción de la mencionada relación, teniendo en cuenta si fueron o no remitidas a la Subsecretaria de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario – CID- y si pertenecen a esta clasificación observando lo siguiente:

- De las 29 solicitudes relacionadas como posibles actos de corrupción, solo a una (1) se le relacionó el número de radicado en FOREST, incumpliendo así el Procedimiento Trámite de PQRS PG06-PR01 V2, el cual señala en sus lineamientos y políticas de operación “*todos los requerimientos recibidos en la entidad deben ser ingresados directamente en el SDQS y ser cerrados en el sistema de Correspondencia Interna (Forest) de la Entidad y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)*”, así mismo, verificando la relación de las 6.163 solicitudes de acceso a la información, se encontró que siete (7) de estas están en dicha relación, pero clasificadas como derechos de petición particular.
- De las 29 solicitudes relacionadas como posibles actos de corrupción, dieciocho (18) no corresponden a denuncias por posibles actos de corrupción:

Fecha de radicado	Radicado
14/02/2019	291952019
15/02/2019	287192019
26/02/2019	235152019
1/03/2019	369682019
13/03/2019	526752019
19/03/2019	607032019
3/04/2019	675042019
2019-04-03	736602019
2019-04-09	825002019
6/05/2019	1031382019
7/05/2019	1033282019
9/05/2019	1059492019
15/05/2019	1113962019
22/05/2019	1177952019
22/05/2019	1179082019
23/05/2019	827072019
17/06/2019	1409812019
26/06/2019	1512862019

Fuente: Creado por control interno de acuerdo con Base de datos remitida por Subsecretaria de Gestión Corporativa

Una vez verificado el sistema SDQS, se observó que algunas de las solicitudes ingresaron la Subsecretaria de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario, pero fueron asignadas a otras dependencias de la entidad, dado que no correspondían a Denuncias por Actos de Corrupción, en otros casos otras ingresaron directamente a la Dependencia responsable, por lo que no es clara la clasificación remitida por parte de la



Subdirección Administrativa, así mismo se aclara que la trazabilidad no pudo ser realizada por el Sistema para el manejo de la Correspondencia —Forest, dado que en algunos casos no se contaba con el número de radicado en este.

- Ocho (8) no se encontraron en SDQS, ya que era necesario el usuario para consulta y no se contaba con el radicado de FOREST.

Fecha de radicado	Radicado
4/03/2019	439872019
2019-04-08	752242019
2019-04-09	752262019
2019-04-16	838062019
2019-04-16	839422019
2019-04-25	855632019
2019-04-26	943852019
14/05/2019	1099212019

Fuente: Creado por control interno de acuerdo con Base de datos remitida por Subsecretaria de Gestión Corporativa

- Tres (3) corresponden a posibles Denuncias por actos de corrupción

Fecha de radicado	Radicado
2/01/2019	1-2019-00074
18/03/2019	34532019
20/03/2019	490232019

Fuente: Creado por control interno de acuerdo con Base de datos remitida por Subsecretaria de Gestión Corporativa

Las cuales se trasladaron directamente al operador disciplinario, como lo establece el del Procedimiento Trámite PQRS Código PG06-PR01 “*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.*”

**5.4. 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. Así mismo 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.**

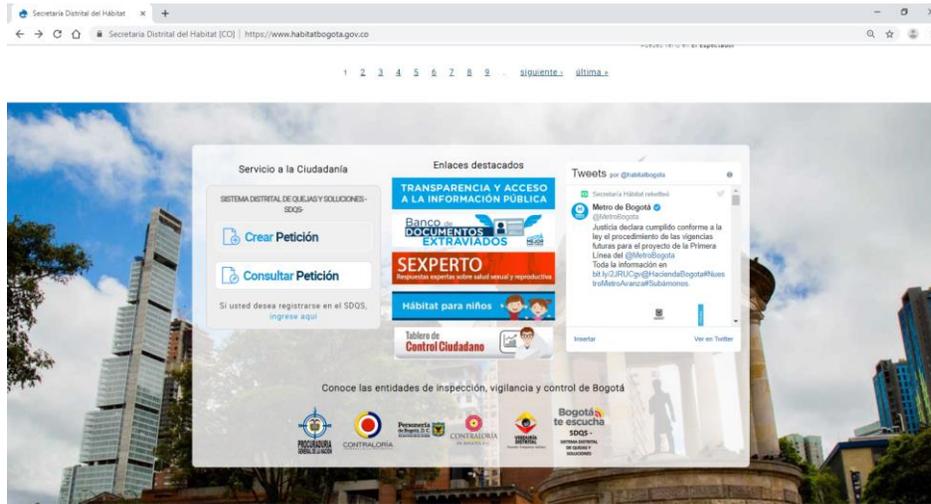
Con el fin de comprobar el cumplimiento, se verificó en la página web institucional la existencia de un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios, ante esto se observó lo siguiente:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

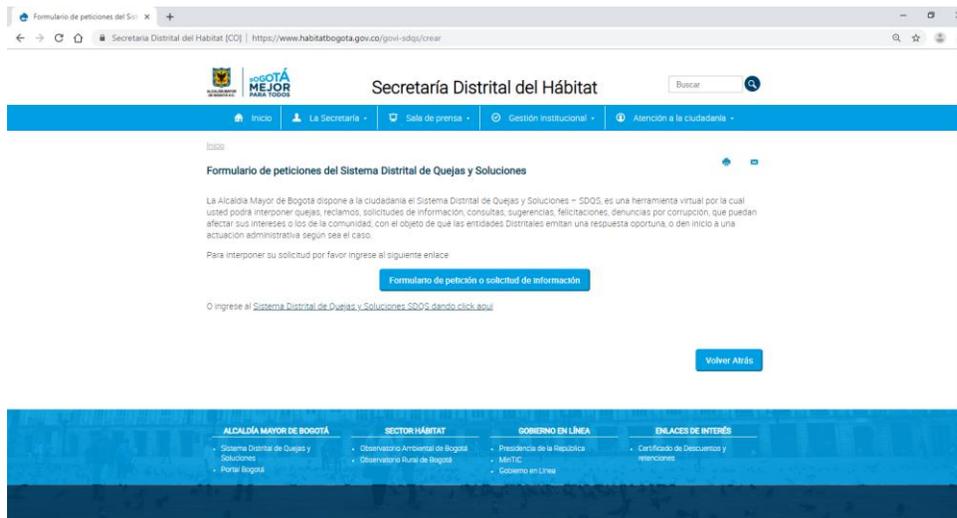
Continuación Informe seguimiento y evaluación a la atención PQRS I semestre 2019

Página 36 de 47



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

Una vez el interesado de click en crear una petición lo direcciona a la siguiente ventana, donde se le indica: *La Alcaldía Mayor de Bogotá dispone a la ciudadanía el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, es una herramienta virtual por la cual usted podrá interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.*



Fuente: <https://www.habitatbogota.gov.co/govi-sdqs/crear>

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



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Continuación Informe seguimiento y evaluación a la atención PQRS I semestre 2019

Página 37 de 47

Formulario de peticiones del Sr. x Registro de Peticionario x +

https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticionario/?language=es

Iniciar Sesión

**Bogotá te escucha** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

INICIO ATENCIÓN SERVICIOS English Version

REGISTRO DE PETICIONARIO

Tipo de Persona

Persona Natural  Persona Jurídica  Establecimiento de Comercio  Niños, Niñas y Adolescentes

Fuente: <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticionario/?language=es>

Ante esto se concluye que la entidad si cuenta con un link que redirecciona al SDQS para poder interponer las quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. El espacio en la 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, es el mismo link mediante el cual se redirecciona al SDQS.

### 5.5. Verificar cumplimiento Res. 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

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



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

- 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”. Solamente, al ingresar el SDQS en el campo de preguntas frecuentes se observa la siguiente: 16. *¿Cuál es el costo de reproducción de un documento? En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.* (<https://bogota.gov.co/sdqs/preguntas-frecuentes>) Sin embargo, no se informa el costo de la expedición de las copias.

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.

### 5.6. 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 setenta (70) 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
25	45	70

Fuente: Muestra seleccionada de información remitida por la Subdirección Administrativa enero-junio de 2019.

De la muestra, se evidenció que 25 peticiones se contestaron en oportunamente de acuerdo con los términos legales, estas peticiones, representan el 35% de la muestra seleccionada; frente a las 45 peticiones que fueron contestados por fuera del término establecido.

#### Materialidad de la respuesta

Respuesta de fondo	Respuesta inmaterial	Total
46	24	70

Fuente: Muestra seleccionada de información remitida por la Subdirección Administrativa enero-junio de 2019.

La materialidad es entendida como respuesta completa y de fondo acorde a lo solicitado por el peticionario. De las 70 peticiones se observó que 24 no presentaron respuesta de fondo de acuerdo con la petición del ciudadano, lo cual representa un 34% de la muestra frente a las 46 con respuesta de fondo.



### Trazabilidad de la respuesta

Respuesta con trazabilidad	Respuesta sin trazabilidad	Total
41	29	70

Fuente: Muestra seleccionada de información remitida por la Subdirección Administrativa enero-junio de 2019

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 70 peticiones se evidencia que 41 cuentan con la trazabilidad completa, las cuales representan el 59% de la muestra. En 29 peticiones no se evidenció asociado el oficio de salida o aun no cuentan con oficio de respuesta en FOREST, por lo cual no fue posible evidenciar la respuesta de fondo de acuerdo con la petición del ciudadano, representadas en un 41%.

### 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
2	43	25	70

Fuente: Muestra seleccionada de información remitida por la Subdirección Administrativa enero-junio de 2019.

De la muestra seleccionada se observó que el 3% cuenta con respuesta en la página web institucional, entendida como la verificación que se realizó en SDQS. Es de aclarar que las 25 peticiones clasificadas como no aplica se deben, documentos informativos, felicitaciones, invitaciones, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 371 de 2010, artículo tercero, sin embargo, para el caso de algunas denuncias, peticiones entre entidades, recursos de reposición, no se aportó por parte de la Subdirección Administrativa el número SDQS.

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:



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

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 70 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
40	15	15	70

Fuente: Muestra seleccionada de información remitida por la Subdirección Administrativa enero-junio de 2019.

Finalmente, se evidenció que 40 peticiones se recibieron por el canal de comunicación correspondencia e ingresaron a FOREST, 15 por SDQS de las cuales 15 se registraron en FOREST y 15 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 afirmación de las 12 peticiones ingresadas por SDQS se realizó teniendo en cuenta el soporte escaneado en FOREST del ingreso de la petición por SDQS.

**5.7. Verificar si la entidad cuenta con un protocolo de indisponibilidad o algún mecanismo similar ante la indisponibilidad del aplicativo Sistema de Automatización de Procesos y Documentos FOREST.**

Se observó que el procedimiento PS03-PR03-V6 *Proceso de Comunicaciones Recibidas*, el cual se encuentra disponible en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad. Este procedimiento indica en el lineamiento de operación, las instrucciones que deben seguirse en caso de contar con intermitencias o fallas en el funcionamiento del Sistema de Automatización de Procesos y Documentos, de la siguiente forma:

“ (...). *En caso de que el Sistema de Correspondencia de la entidad presente alguna falla que no permita la radicación de las comunicaciones, los documentos serán recibidos con sello, fecha, hora y firma de quien recibe y se asignará un número consecutivo diario de recepción.*

*Posteriormente las comunicaciones se clasificarán y a lápiz se escribirá el nombre de la dependencia a la cual corresponde, se digitalizarán en imágenes y éstas serán enviadas vía correo electrónico para su trámite. Si el peso del archivo no permite su envío por correo electrónico, el documento se hará llegar a la dependencia en CD o el algún otro medio magnético. Una vez reestablecido el Sistema de Correspondencia de la Entidad, los documentos serán radicados y digitalizados en el sistema, de acuerdo con el orden cronológico y consecutivo diario de su recepción, dejándose anotación, constancia u observación sobre los motivos por los cuales se le asignó consecutivo diario y porqué la fecha de radicación es posterior a la de recibido, consecutivamente serán entregados en cada dependencia. (...)*”

**5.8. Verificar si la entidad cuenta con un protocolo o acciones encaminadas al tratamiento de peticiones anónimas independiente de si ingresa o no por los canales de atención autorizados.**

Una vez verificado el procedimiento PG06-PR01-V2 Trámite de PQRS, actualmente no cuenta con un lineamiento para la atención y respuesta a las peticiones anónimas. Por esta razón desde control interno se recomienda actualizar el procedimiento de acuerdo con las necesidades en la ejecución del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano PG06-CP01. Se evidenció formato de modificaciones presentadas al procedimiento PG06-PR01 Trámite de PQRS, ante la Subdirección de Programas y Proyectos, la cual a la fecha no se ha aprobado ni publicado en el mapa interactivo del SIG.

**5.9. Verificar la participación de la SDHT en el Nodo Sectorial Hábitat de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.**

Se observaron los siguientes listados de asistencia a las siguientes reuniones realizadas por la Veeduría Distrital en desarrollo del Nodo Sectorial Hábitat de la Red Distrital de Quejas y Reclamos:

- Nodo Central Red de Quejas y Reclamos realizada el 29 de enero de 2019 por la Veeduría Distrital con la participación de Andrés Martínez Chaparro por parte de Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital del Hábitat.

- Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos realizada el 08 de febrero por la Veeduría Distrital Delegada para la atención de quejas y reclamos, con la participación de Andrés Felipe Martínez Chaparro por parte de Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital del Hábitat.
- Nodo sectorial Hábitat del 13 de marzo de 2019, realizada por la Veeduría Distrital, con la Participación de Andrés Felipe Martínez Chaparro por parte de Servicio al Ciudadano y Yessika Paola Hernández de la Subsecretaria de Gestión corporativa y CID de la Secretaría Distrital del Hábitat.
- Mesa de trabajo canales de denuncia realizada el 20 de junio de 2019 por la Veeduría Distrital, con la participación de Jessica Rodríguez de la Subsecretaria de Gestión corporativa y CID de la Secretaría Distrital del Hábitat.
- Segunda Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos realizada el 26 de junio por la Veeduría Distrital Delegada para la atención de quejas y reclamos, con la participación de Yessika Paola Hernández de la Subsecretaria de Gestión corporativa y CID de la Secretaría Distrital del Hábitat.

#### 5.10. Observaciones Especiales

##### Respuesta con soporte de recibido por el peticionario en FOREST

De la muestra de 70 PQRS seleccionada, 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
8	62	70

Se observó que sólo 8 de estas peticiones cuentan en FOREST con el soporte de recibido de la respuesta o denominado acuse de recibo, algunas cuentan con acuse del órgano de control, pero no del peticionario. 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 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.*

Sin Embargo, según 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.*

### **Peticiones de los órganos de control remitido 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 Interno, entre estos el rol de relación con los entes externos de control, se verificó la totalidad de peticiones radicadas en la entidad por los distintos órganos de control, con el fin de validar si estos fueron copiados a Control Interno para su seguimiento, se identificaron 609 solicitudes en el sistema FOREST, de las cuales 487 son de competencia de Control Interno, entre los cuales se observó que 23 no se remitieron con copia, y que por el contrario, se direccionaron directamente a las dependencias.

Así mismo en la base remitida por la Subsecretaria de Gestión Corporativa como anexo a su respuesta en archivo Excel denominado base control interno V2.0, solo se encontró la relación de 2 de solicitudes de órganos de control de los ya mencionados.

Órgano de Control	Copiados a Control Interno		Total
	Si	No	
Personería de Bogotá	317	11	328
Contraloría de Bogotá	71	0	71
Contraloría General	2	0	2
Contraloría de Cundinamarca	0	0	0
Procuraduría	19	2	21
Veeduría Distrital	55	10	65
			487

Fuente: Creado por control interno de acuerdo con archivo del Sistema de correspondencia -FOREST

Debido a la importancia de este rol, y que mediante radicado No. 3-2018-03054 control interno remitió una función preventiva respecto a la relación con entes de control externos. Es de aclarar que a la entidad han ingresado peticiones de órganos de control pero que van dirigidas por competencia a la Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario, las cuales no se tienen en cuenta en el reporte mencionado anteriormente, debido a que son temas disciplinarios de reserva y de no son de competencia de Control Interno.

## 6. FORTALEZAS

Se reitera la importancia del funcionamiento 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. Debido a esto se observó aumento de las peticiones mediante el canal de correspondencia y peticiones presenciales.

## 7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda, a la Secretaría Distrital del Hábitat, en cabeza de la Subdirección Administrativa, quién desde el cumplimiento del Procedimiento Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano PG06-CP01-V3, actualice los mecanismos para dar cumplimiento al alcance, el cual se observó presenta 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 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 saber 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.
- Con el fin de facilitar el acceso a la información y la lectura del mismo, se aconseja 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.
- Determinar los criterios necesarios dentro de la entidad con el objetivo que en el sistema FOREST se evidencien los acuses de recibo de las comunicaciones oficiales enviadas, a fin de contar con la respectiva constancia y así poder tener certeza en el seguimiento 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, a excepción de los requerimientos de competencia de la Subsecretaria de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario, 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.
- Teniendo en cuenta lo establecido en el Proceso de Gestión del Servicio al Ciudadano, y en el Procedimiento Trámite PQRS, Código PG06-PR01-V2, es necesario generar las acciones pertinentes y oportunas con el fin de mitigar la desactualización e incertidumbre de la base de datos mediante la cual se relacionan la totalidad de las peticiones y/o trámites que ingresan a la entidad. Con el fin de establecer un punto de control idóneo y certero respecto de esta

información, la cual además de ser trascendental para la entidad es del resorte de los órganos de control.

- Dar cumplimiento a lo establecido en los procesos y procedimientos internos, específicamente, lo establecido en el Procedimiento Trámite PQRS, Código PG06-PR01-V2 indica en el numeral 4. Lineamientos o política de operación, que la Subdirección Administrativa es *la encargada de realizar seguimiento al cierre 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), y debe enviar a los directivos de la SDHT un informe semanal por correo electrónico del status de la PQRS, así como la verificación aleatoria de la calidad en la respuesta, en cuanto a coherencia, claridad, calidez y oportunidad, con el fin de plantear acciones de mejoramiento de las acciones, así como actualizar periódicamente la base de datos de PQRS, incluyendo el estado del radicado y del requerimiento.*
- Verificar que las peticiones que se clasificaron como denuncias por posibles Actos de Corrupción, sean remitidas a la Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID para su respectivo trámite, así como realizar la modificación de su clasificación en caso de que estas no correspondan a esta tipología a fin de realizar un mejor seguimiento a las mismas.
- Actualizar los procedimientos, de tal manera que estén acorde a la realidad y normal funcionamiento de la entidad. Caso específico del Procedimiento Trámite PQRS código PG06-PR01-V2, mediante el cual se establecen actividades en cabeza de la Subdirección Administrativa que en realidad la realiza la Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID. Situación similar con las actividades relacionadas con la presentación de informes ante el Comité Directivo, las cuales se están desarrollando ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Actualizar el Sistema de Correspondencia Interna (Forest) de tal manera que en los estados de las peticiones muestre la realidad tanto del término como de la obligatoriedad de dar respuesta, ya que a la fecha se observa que clasifica todas las peticiones y/o trámites en los mismos términos de la Ley 1755 de 2015, sin tener en cuenta los casos especiales relacionados con la misionalidad institucional. En caso de no contar con la licencia del código fuente, se recomienda actualizarla con el fin de generar las parametrizaciones necesarias.
- Establecer las acciones necesarias con el fin que todos los servidores públicos y colaboradores de la entidad asocien a cada petición la respuesta y no sólo realicen la mención de la respuesta en el campo de observación. Debido a esta falencia, los reportes del sistema FOREST indican que las peticiones no cuentan con respuesta, y esto se debe a que no se está asociando la misma. Así mismo que las respuestas a estas peticiones sean digitalizadas como un requisito previo a la finalización dentro del sistema.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HABITAT

Continuación Informe seguimiento y evaluación a la atención PQRS I semestre 2019

Página 47 de 47

- Generar las acciones necesarias encaminadas a fortalecer el Proceso de Gestión de Servicio, el cual es un proceso que al ser clasificado como estratégico requiere de mayor capacidad operativa que permita desarrollar a cabalidad las actividades establecidas frente a los responsables indicados y así generar las salidas de este oportunamente.
- Es importante actualizar no sólo la parametrización del sistema FOREST sino los usuarios del mismo, toda vez que no se ha generado una depuración de los usuarios que a la fecha ya no son ni servidores públicos y colaboradores de la SDHT.

**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

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



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**