

**SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT
CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS CORRUPCIÓN Y
FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN LA SECRETARÍA
DISTRITAL DEL HABITAT BOGOTÁ DC**

Bogotá, D. C., febrero de 2020

Contenido

| | |
|---|----|
| 1. OBJETIVO | 4 |
| 2. ALCANCE | 4 |
| 3. MARCO NORMATIVO | 4 |
| 4. METODOLOGIA | 5 |
| 5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO | 5 |
| 5.1. 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 | 5 |
| 5.1.1. 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. .. | 5 |
| 5.1.1.1. Cuenta la entidad con un Manual de Atención al Ciudadano. | 5 |
| 5.1.1.2. Cuenta la entidad con Carta de Trato Digno | 7 |
| 5.1.1.3. Suministra la entidad repuestas de fondo, oportunas y coherentes a la petición formulada | 8 |
| 5.1.2. 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. | 14 |
| 5.1.2.1. Cuenta la entidad con proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes | 14 |
| 5.1.2.2. Cuenta la entidad con Defensor del Ciudadano | 16 |
| 5.1.3. 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. .. | 18 |
| 5.1.3.1. Cuenta la entidad con un sistema que permita el registro de la PQRSD recibidas por los diferentes canales | 18 |
| 5.1.3.2. Genera la dependencia responsable del manejo de la PQRSD informes mensuales de gestión y remite los reportes a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital. | 19 |
| 5.1.4. 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. | 21 |
| 5.1.5. 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. | 24 |

| | |
|---|----|
| 5.1.5.1. Cuenta la entidad con canales definidos de atención al ciudadano..... | 24 |
| 5.1.6. 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..... | 26 |
| 5.1.7. 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. | 26 |
| 6. Verificar el cumplimiento de la resolución 3564 de 2015 expedida por el ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones..... | 27 |
| 7. FORTALEZAS | 33 |
| 8. RECOMENDACIONES | 34 |

1. OBJETIVO

Verificar la observancia por parte de la Secretaria Distrital del Hábitat, de las disposiciones consagradas en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010, y demás criterios normativos vigentes para la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece, *“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.”*

2. ALCANCE

El presente seguimiento comprende la verificación de las medidas adoptadas por la SDHT para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Decreto 371 de 2010 y demás normas concomitantes encaminadas a la mejora del servicio de atención de PQRSD por parte de las entidades públicas.

Se limitó el alcance de este informe, en lo relacionado con el seguimiento a las peticiones del primer semestre con clasificación “Vencido”, debido a que no se remitió la información a Control Interno.

3. MARCO NORMATIVO

- Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*
- Ley 1712 de 2014 *“por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”*
- 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.”*
- Decreto 1166 de 2016 *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.*
- Decreto 103 de 2015 *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.”*
- Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.*
- Directiva 15 de 2015 *“Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas*

por posibles actos de corrupción.”

4. METODOLOGIA

La verificación del cumplimiento del marco normativo se llevó a cabo teniendo como punto de referencia los criterios establecidos en el decreto 371 de 2010 y su relación con las normas concomitantes vigentes, utilizando como método el muestreo aleatorio de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias radicadas en la SDHT durante lo transcurrido en el segundo semestre de la vigencia inmediatamente anterior, de un total de 6.166 PQRSD se procedió hacer la verificación de la trazabilidad del 1,80% de las peticiones y sus correspondientes respuestas, bajo los criterios de oportunidad, pertinencia y coherencia.

Así mismo, fueron verificadas las medidas adoptadas por la entidad destinadas al sostenimiento y mejora continua del Sistema de Atención al Ciudadano, reportadas por la Subsecretaria de Gestión Corporativa y CID a control interno mediante comunicación interna Rad No. 3-2020-00168 del 10 de enero de 2020, tomando como punto de referencia lo allí enunciado, se llevó a cabo revisión de las publicaciones en la Página Web institucional, así como la verificación de los avances registrados en los informes publicados.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

A continuación se presentan los resultados obtenidos en el seguimiento, partiendo de la verificación de los criterios establecidos en los artículos 3 y 4 del decreto 371 de 2010 *"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"* y su relación con las normas concomitantes que regulan la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de acuerdo al marco normativo dispuesto para el presente informe.

5.1. 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.

5.1.1. 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.

5.1.1.1. Cuenta la entidad con un Manual de Atención al Ciudadano.

En observancia de lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 que establece: *"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 Secretaria Distrital de Hábitat, aprobó el 29 de octubre de 2019 la Versión 2 del *Manual de Servicios a la Ciudadanía* Código PG06-MM35 que comprende, el marco normativo, la definición de los Atributos y Calidades del buen servicio, entendidos estos como trato amable y digno al ciudadano; así como los canales de atención y los protocolos de atención, condiciones para la prestación del servicio, atención a las personas con discapacidad y en situación de vulnerabilidad, la identificación de los puntos de atención y la evaluación de calidad del servicio

mediante la utilización del formato *PG06-FO436 Encuesta de satisfacción y percepción de la prestación del servicio al ciudadano*. Estos documentos se pueden consultar en el mapa interactivo dispuesto para consulta de funcionarios y contratistas al interior de la Secretaría Distrital de Hábitat.

Con el objeto de verificar el cumplimiento de los protocolos de atención comprendidos en el *Manual de Servicios a la Ciudadanía Código PG06-MM35*, el 13 de julio de 2019 se evidencio que se llevó a cabo la *evaluación de conocimiento y los protocolos de atención del canal presencial*, aplicada a los delegados de la SDHT en la red CADE y centros locales de atención a víctimas (CLAV's), la cual contenía 30 preguntas relacionadas con los protocolos, tramites y servicios que presta la entidad, cuyos resultados arrojados reflejan el conocimiento por parte del personal encargado de atender a la ciudadanía de los protocolos de atención, tramites y servicios, como se evidencio en acta del 13 de julio de 2019, que contiene los resultados consolidados de la evaluación, suministrada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa y CID, mediante comunicación interna Rad No. 3-2020-00168 del 10 de enero de 2020, y suscrita por el gerente de cuentas del proyecto BPO y un representante de la SDHT.

Se evidencio pieza comunicativa por la cual fue socializada la Versión 2 del *Manual de Servicios a la Ciudadanía Código PG06-MM35* entre los funcionarios y contratistas en las diferentes dependencias de la entidad.

Grafica No.1 Pieza Informativa Socialización del *Manual de Servicios a la Ciudadanía*



La Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID, informa que ya se encuentra publicado en el SIG el Manual de Servicio al Ciudadano para su consulta.

El documento en mención reemplaza el PG06-PT14 - Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano e integra otros componentes fundamentales a la hora de garantizar la efectiva prestación del servicio a la ciudadanía a través de sus distintos canales de atención.

5.1.1.2. Cuenta la entidad con Carta de Trato Digno.

Atendiendo lo establecido en el numeral 5 del Artículo 7. Ley 1437 de 2011 que señala: “Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.” La SDHT en noviembre de 2019, publicó en la página web <https://www.habitatbogota.gov.co/> la carta de trato digno, que define los derechos y deberes de los peticionarios, así como los canales de atención y los horarios dispuestos por la entidad para la atención a la ciudadanía.

Gráfica No.2 Carta de Trato Digno



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

Así mismo fue creada la estrategia de la Guía del Lenguaje Claro PG06-IN62 en la cual se destacan los beneficios del uso adecuado del lenguaje para transmitir la información que el ciudadano requiere, teniendo en cuenta el contexto étnico, cultural y educativo. El documento digital fue difundido para conocimiento de los funcionarios y contratistas de la Secretaría mediante correo electrónico masivo el 25 de noviembre de 2019 y cargado en el mapa interactivo. De igual manera fue promovido en la entidad el curso de Lenguaje Claro, dirigido por el Departamento Nacional de Planeación -DNP, del cual se evidenció que fue tomado por una contratista que tiene a cargo la gestión de requerimientos en la plataforma Bogotá te escucha.

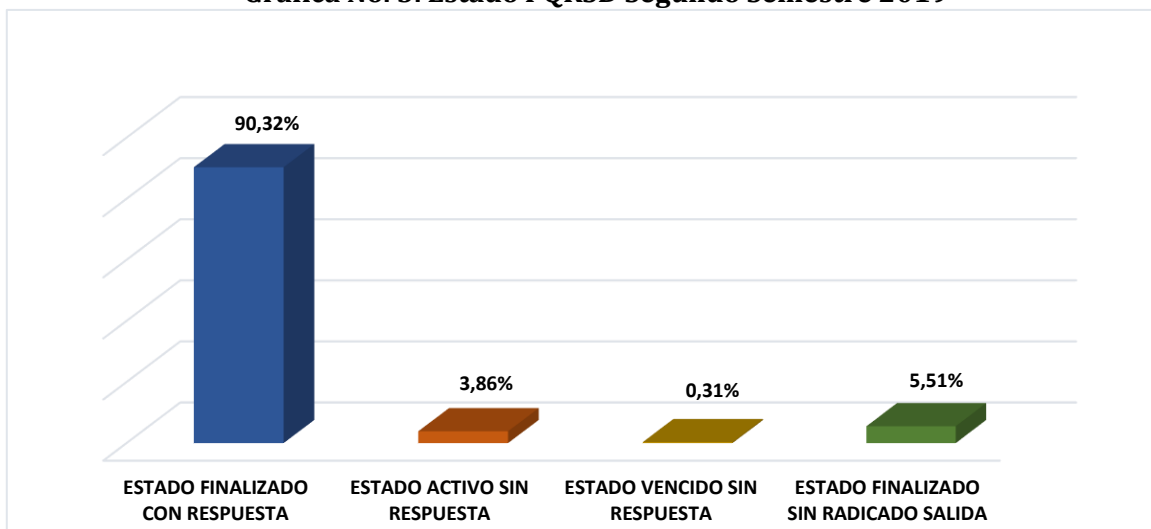


Fuente tips para comunicarnos en lenguaje claro

5.1.1.3. Suministra la entidad repuestas de fondo, oportunas y coherentes a la petición formulada

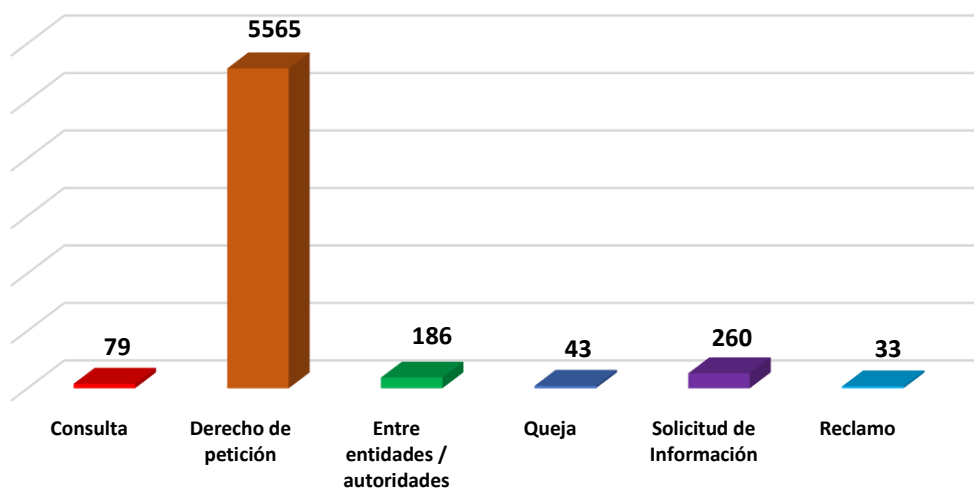
Tomando como fuente las PQRSD radicadas en la entidad durante el segundo semestre de 2019, cuyo informe fue remitido a esta asesoría por la Subsecretaria de Gestión Corporativa y CID mediante Rad No. 3-2020-00168, se evidenció que, del universo de 6.166 requerimientos, 5.569 se encuentra en estado finalizado con radicado de salida que corresponde al 90,32%; 340 en estado finalizado sin radicado de salida que corresponde al 5,51%; 19 en estado vencido sin respuesta que representa el 0,31%; y para la fecha de corte del reporte (31 de diciembre de 2019) 238 en estado activo sin respuesta, el 3,86%, es decir dentro de términos, sin radicado de salida, como se observa en el grafico relacionado a continuación

Gráfica No. 3. Estado PQRSD Segundo Semestre 2019



Fuente: Subsecretaria Gestión Corporativa y CID/Registro PQRSD julio-diciembre 2019

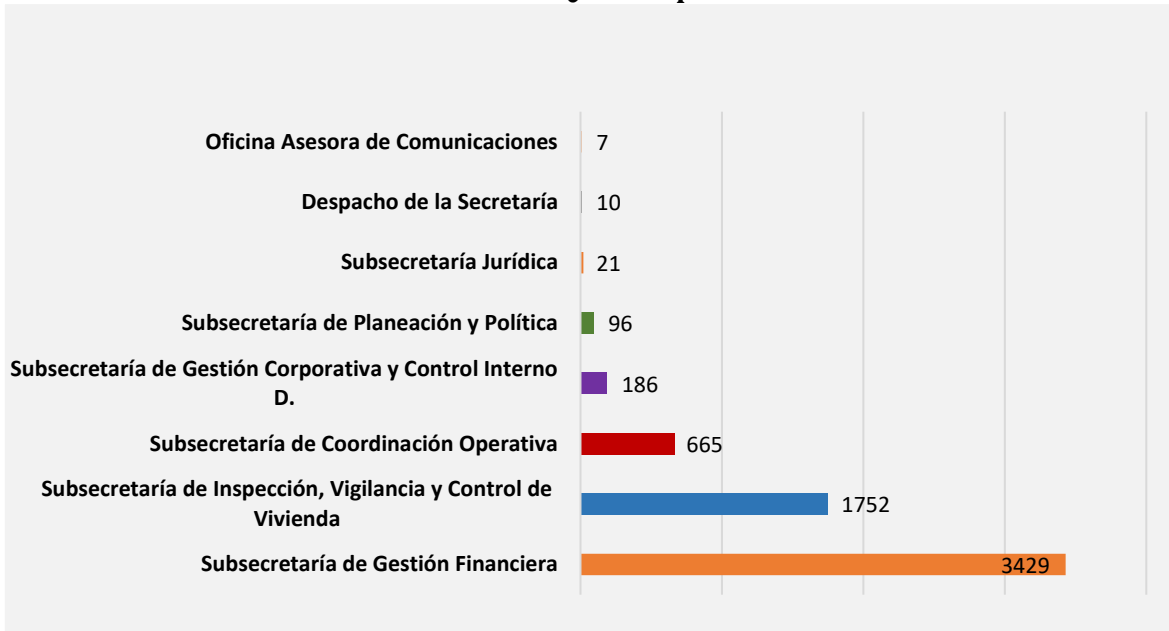
Gráfica No. 4. Tipología PQRSD



Fuente: Subsecretaria Gestión Corporativa y CID/Registro PQRSD julio-diciembre 2019

Así mismo se evidenció, que la dependencia que mayor número de peticiones recibe es la Subsecretaria de Gestión Financiera con un total de 3429 que representa el 55,6% del universo de las peticiones radicadas, seguida por de la Subsecretaria de Inspección, vigilancia y Control con un total 1752 que representa el 28,4%, como se expone a continuación:

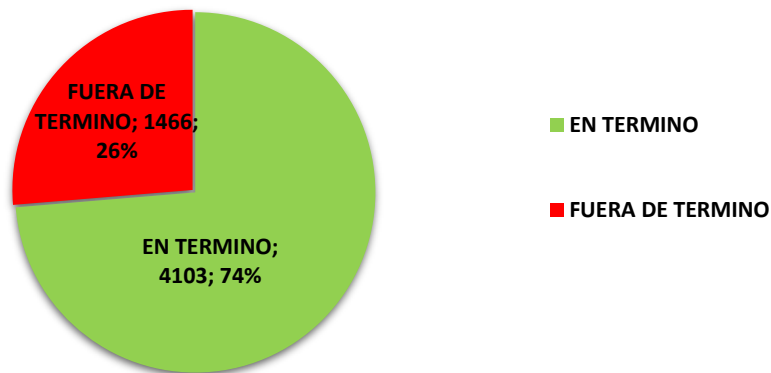
Gráfica No. 5. PQRSD Dependencias



Fuente: Subsecretaria Gestión Corporativa y CID/Registro PQRSD julio-diciembre 2019

Tomado la información consignada en el registro suministrado por la Subsecretaria de Gestión Corporativa y CID, referente al No. de radicado de entrada y el No. de radicado de salida, se evidencio que de las 6.166 PQRSD recibidas, 5.569 fueron resueltas, es decir que cuentan con radicado de salida asociado, de estas, se pudo comprobar que un total de 1.466 fueron respondidas por fuera del término legal establecido de acuerdo con el tipo de requerimiento.

Gráfica No. 6. PQRDS Respondidas en Término vs Fuera de Término



Fuente: Subsecretaria Gestión Corporativa y CID/Registro PQRSD julio-diciembre 2019

Con el objeto de verificar el cumplimiento de los términos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015¹ y los criterios de oportunidad y coherencia de la respuestas dispuestos numeral 4 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011², se procedió a realizar muestra aleatoria del 1,80% entre la totalidad de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias radicadas y resueltas durante el segundo semestre de 2019, que equivale a 100 requerimientos de un universo de 5.569, mediante la verificación en el sistema de automatización de procesos y documentos FOREST.

De la revisión realizada se evidenció que 13% de las peticiones no contaron con respuesta de fondo, lo anterior debido a que, la entidad en determinados casos no es la competente para resolver la solicitud formulada, por lo tanto, se informa al peticionario y se da traslado a la entidad competente. El 70% de las peticiones revisadas cumple con los términos legales establecidos para dar respuesta, los principales casos estudiados corresponden a derechos de petición, solicitud de información y solicitudes entre entidades públicas, las peticiones objeto de seguimiento fueron presentadas por canal presencial (puntos de atención red CADE, CLAV's, ventanilla única de correspondencia) o canal virtual (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS), este último dispuesto en la página web institucional en la ruta <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticionario/?language=es..>

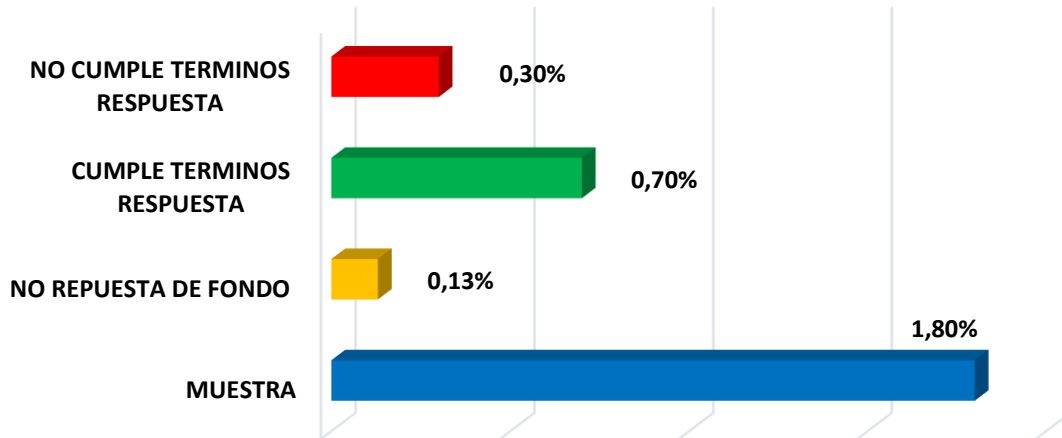
El 30% restante de las peticiones revisadas obtuvieron respuesta por fuera del término legal establecido, así mismo se evidenció que en dos (2) casos (Rad No. 1-2019-31852, 1-2019-43069) el radicado de salida registrado en el reporte no está asociado al radicado de entrada en el aplicativo FOREST.

De los resultados arrojados en la verificación de la muestra aleatoria (1,80%), a excepción de los dos (2) casos identificados en los cuales no se asocia la respuesta en el aplicativo FOREST, se concluye que la entidad ha dado el uso apropiado a la herramienta dispuesta por la SDHT, toda vez que, se evidencia la trazabilidad de las peticiones, asociando las diferentes comunicaciones que se generan en cada uno de los tramites adelantados.

¹ **Artículo 14. Ley 1755 de 2015 *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.*** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

² **Artículo 5 Ley 1437 de 2011 *En sus relaciones con las autoridades, toda persona tiene derecho a:*** 4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

Gráfica No.7 Resultados Muestreo



Fuente: Subsecretaria Gestión Corporativa y CID/Registro PQRSD julio-diciembre 2019

Así mismo, se procedió a realizar una muestra de los requerimientos identificados en el registro con los siguientes estados:

- *Estado activo sin respuesta*, se entiende que con corte al 31 de diciembre de 2019 la petición estaba dentro del término vigente para dar respuesta (238 equivalente al 3,86%);
- *Estado vencido sin respuesta*, se entiende que con corte al 31 de diciembre de 2019 el término para dar respuesta está vencido y sin respuesta (19 equivalente al 0,31%);
- *Estado finalizado sin radicada salida*, peticiones relacionadas en la planilla con estado finalizado y sin radicado de respuesta asociado (340 equivalente al 5,51%).

De las peticiones cuyo estado se encontraba *activo* a la fecha de corte del reporte 31 de diciembre de 2019, es decir 238 equivalente al 3,86%, se llevó a cabo la verificación del 10% utilizando como referencia el radicado asignado por el sistema de automatización de documentos FOREST, observando que de estos el 41,7% tuvieron respuesta por fuera de término, y el 45,8% fue emitida respuesta dentro del término legal de acuerdo con el tipo de requerimiento, por su parte el 12,5% no tienen respuesta asociada en el FOREST.

En lo concerniente a la PQRSD clasificadas como *estado vencido sin respuesta*, que equivalen al 0,31% del total de la PQRSD 6.166 (Ver Gráfico No.1), se procedió a verificar el 25%, aplicando la metodología expuesta en el párrafo anterior, observando que el 10% obtuvo respuesta dentro del término legal y el 15% obtuvo respuesta por fuera del término legal, concluyendo de esto que se presentan debilidades en el proceso de depuración y actualización del sistema, generando incertidumbre del reporte presentado.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011³, se realizó seguimiento a las denuncias radicadas en la entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2019, mediante canal virtual (sistema PQRSD), correo electrónico y vía telefónica, fueron presentadas ochenta y cinco (85) denuncias por presuntos actos de corrupción, de estas, setenta y nueve (79) estaban relacionadas con inmobiliarias constructoras y proyectos de vivienda, por lo tanto fueron atendidas y resueltas por la Subsecretaria de Inspección Vigilancia y Control de Vivienda, los demás casos corresponden a denuncias relacionadas con la atención y servicio al ciudadano (4), visitas de inspección y asuntos administrativos.

De los casos mencionados se realizó un muestreo aleatorio del 10%, a fin de verificar el trámite adelantado, una vez realizada la búsqueda en el aplicativo FOREST utilizando como referente el número de petición designado en el sistema de PQRDS, se evidencio que el 6% de la muestra no fue vinculada al aplicativo utilizando el mencionado número, generando incertidumbre en el trámite de las denuncias

El 3% de los requerimientos fueron encontrados en el aplicativo FOREST utilizado como criterio de búsqueda el número de petición determinado por el sistema PQRDS, se evidencio que las respuestas fueron emitidas dentro del término legal y asociadas al FOREST, se observa que en uno de los casos no se asocia repuesta al peticionario, como se refleja en la Tabla No.1 relacionada a continuación

Tabla No. 1. Muestreo Denuncias

| No. | Número petición | Fecha | Dependencia | Solicitud radicada FOREST | Fecha repuesta | Repuesta fondo y coherente | Observaciones |
|-----|-----------------|-----------|--|---------------------------|----------------|----------------------------|---|
| 1 | 1569352019 | 3/07/2019 | Subsecretaria De Inspección Vigilancia Y Control De Vivienda | 0 | 0 | 0 | No relaciona en FOREST la solicitud con el número radicado que arroja sistema de PQRSD. |
| 2 | 1500952019 | 4/07/2019 | Subsecretaria De Inspección Vigilancia Y Control De Vivienda | 0 | 0 | 0 | No relaciona en FOREST la solicitud con el número radicado que arroja sistema de PQRSD. |
| 3 | 1501182019 | 4/07/2019 | Subsecretaria | 0 | 0 | 0 | No relaciona en FOREST la |

³ Artículo 76 Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública." Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar 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. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

| No. | Número petición | Fecha | Dependencia | Solicitud radicada FOREST | Fecha repuesta | Repuesta fondo y coherente | Observaciones |
|-----|-----------------|------------|--|-----------------------------|----------------|----------------------------|---|
| | | | De Inspección Vigilancia Y Control De Vivienda | | | | solicitud con el número radicado que arroja sistema de PQRSD. |
| 4 | 1501572019 | 4/07/2019 | Subsecretaria De Inspección Vigilancia Y Control De Vivienda | 0 | 0 | 0 | No relaciona en FOREST la solicitud con el número radicado que arroja sistema de PQRSD. |
| 5 | 1502072019 | 5/07/2019 | Subsecretaria De Inspección Vigilancia Y Control De Vivienda | 0 | 0 | 0 | No relaciona en FOREST la solicitud con el número radicado que arroja sistema de PQRSD. |
| 6 | 1665492019 | 16/07/2019 | Subsecretaria De Gestion Corporativa Y Control Interno Disciplinario | Rad 1-2019-30631 14/08/2019 | 24/08/2019 | SI | Personas que se hacen pasar por funcionarios de la SDHT. |
| 7 | 1819612019 | 31/07/2019 | Subsecretaria De Coordinación Operativa | 1-2019-29722 05/08/2019 | 13/08/2019 | SI | Personas que se hacen pasar por funcionarios de la SDHT. |
| 8 | 2363642019 | 30/09/2019 | Oficina De Atención Al Ciudadano | 0 | 0 | 0 | No relaciona en FOREST la solicitud con el número radicado que arroja sistema de PQRSD. |
| 9 | 2806822019 | 22/11/2019 | Subsecretaria De Gestion Corporativa Y Control Interno Disciplinario | 1-2019-42891 22/11/2019 | 0 | 0 | Control Interno Disciplinario. No se evidencio respuesta al peticionario. |

Fuente: Informe Semestral Subsecretaria de Gestión Corporativa y CID 3-2020-00168 con corte al 31.12.2019

No obstante, se incumple lo establecido en el Procedimiento Tramite de PQRSD V3 en relación a la política de operación literal F “ (...) Cuando se reciba una petición a través de los distintos canales de atención (cuadro 1) tipificada como “Denuncia por posible Actos de Corrupción”, así como las quejas con posible connotación disciplinaria, deberá asignarse de forma inmediata al operador disciplinario del SDHT – Subsecretario (a) de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario (...); que continua vigente en la versión 4 del procedimiento.

5.1.2. 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.

5.1.2.1. Cuenta la entidad con proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes

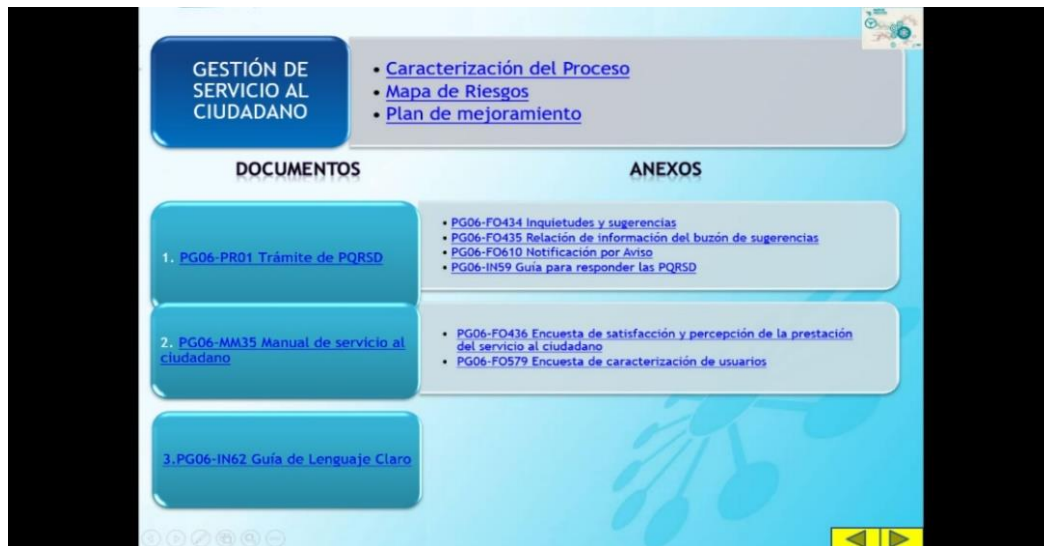
Se encuentra definido en el mapa estratégico de la entidad, el proceso estratégico *Gestión de Servicio al Ciudadano* en cuya caracterización se evidencio que el proceso atañe a todos los procesos de la entidad responsables de suministrar de acuerdo con sus competencias, las respuestas, dentro de los términos legales establecidos. Así mismo se evidencio actualización

al 20 de diciembre de 2019, incluyendo el término “denuncias”, modificaciones en la redacción del objetivo y el alcance y modificaciones normativas.

El proceso estratégico comprende el procedimiento PG06-PR01 Tramite de PQRS V3, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 2.2.3.12.11. Decreto 1166 de 2016⁴ y Artículo 22. Ley 1755 de 2015⁵, el cual fue socializado a través de correo electrónico masivo el día 09 de agosto de 2019, la versión No.3 del procedimiento contempla: los canales de atención, identifica los términos de respuesta y criterios establecidos en la Ley 1755 de 2015, atención de peticiones anónimas y el registro en el sistema interno de correspondencia de las peticiones recibidas por los diferentes canales.

Verificado el mapa interactivo, se evidencio la versión 4 del procedimiento PG06-PR01 Tramite de PQRS actualizada el 26 de diciembre de 2019, que tiene asociados los formatos: PG06-FO434 V2 Inquietudes y sugerencias, PG06-FO435 Relación de información del buzón de usuarios, PG06-FO610 Notificaciones por aviso, PG06-FO436 Encuesta de satisfacción de percepción de la prestación del servicio y PG06-FO579 Encuesta de caracterización de usuario que tiene como finalidad identificar las generalidades y particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que interactúan con la Secretaría Distrital del Hábitat.

Gráfica No. 8 Mapa Interactivo- Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano



Fuente: Sistema Integrado de Gestión -Mapa Interactivo

⁴ **Artículo 2.2.3.12.11. Decreto 1166 de 2016 Reglamentación interna.** Las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.

⁵ **Artículo 22. Ley 1755 de 2015 Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.** Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Así mismo, se evidenció la adopción de la *Guía para responder las PQRS* código PG06-IN59 V1 en la cual se otorga orientación al equipo de funcionarios y contratistas encargados de la correspondencia para el trámite de peticiones análogas, denuncias por casos de corrupción, enlaces de los sistemas y términos dentro de los cuales se deben tramitar y atender los requerimientos, en observancia de lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Como parte del proceso de mejoramiento continuo, el proceso estratégico *Gestión de Servicio al Ciudadano* adelanta acciones tendientes a la mitigación del riesgo identificadas en el mapa de riesgos, y el plan de mejoramiento con hallazgos de las vigencias 2015 y 2016, evidenciando en este último, el cierre de cinco (5) acciones, dos (2) vigentes y dos (2) atrasadas con corte a 30 de noviembre, seguimiento publicado en la página web de la Secretaría <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/control/planes-mejoramiento>

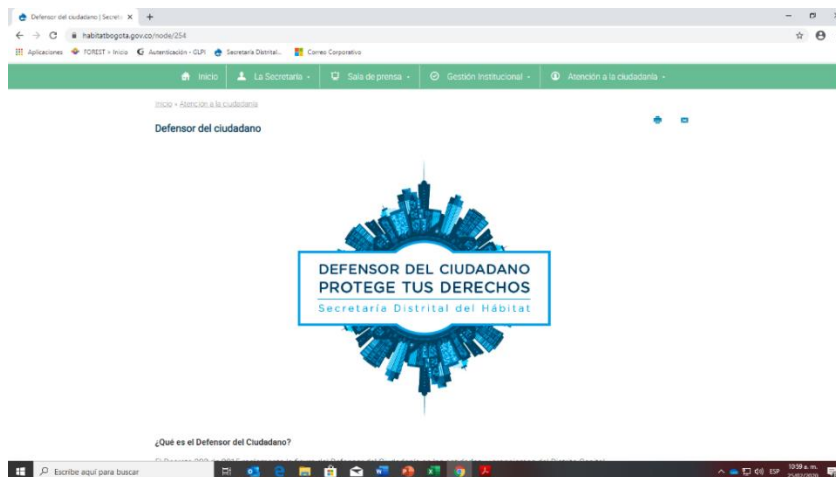
5.1.2.2. Cuenta la entidad con Defensor del Ciudadano

Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 1° del Decreto Distrital 392 de 2015⁶, mediante Resolución interna N.º 164 de 2010, la Secretaría Distrital del Hábitat, designo como representantes de la figura del defensor del ciudadano al Subdirector(a) Administrativo(a) y como suplente al Subdirector(a) de Participación y Relaciones con la Comunidad, resolución publicada en la página web de la entidad <https://www.habitatbogota.gov.co/node/254>

la Secretaría Distrital del Hábitat, en cumplimiento de lo establecido en el inciso quinto del artículo 7 de la Resolución 164 de 2010 que señala: “*Promover y divulgar entre los ciudadanos y ciudadanas la figura del Defensor del Ciudadano, sus funciones, políticas y demás relacionadas con el ejercicio de su actividad.*”, dispuso en la página web para conocimiento de toda la ciudadanía, las funciones de la figura del Defensor del ciudadano, y el correo electrónico defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co, para la atención de casos en los cuales se deba garantizar la efectiva prestación de los servicios, ya sea por incumplimiento de términos o inconformidad de la respuesta suministradas por la entidad.

⁶ **Artículo 1 Decreto Distrital 392 de 2015** En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

Gráfica No. 9 Sección Defensor del Ciudadano



Fuente: Página web Secretaria Distrital del Hábitat

Así mismo, en virtud de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 7 de la resolución 164 de 2010 que establece entre las funciones del Defensor del Ciudadano la de “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 – SDHT.”, durante el período comprendido entre el 01 de julio de 2019 y el 31 de diciembre de 2019 fueron recibidos setenta y nueve (79) requerimientos a través del correo institucional defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co, de los cuales, cuatro (4) fueron tramitados mediante dicha figura, por tratarse de temas relacionados con inconformidad de respuesta emitida y el no cumplimiento de los términos; las peticiones restantes (75) fueron trasladadas al canal de atención virtual de la Secretaría, correo electrónico servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co para ser ingresadas en el sistema interno de correspondencia y en el Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Tabla No. 2 Peticiones Atendidas por el Defensor del Ciudadano

| Documento del solicitante | Fecha ingreso correo | Responsable | Tema |
|---------------------------|----------------------|---|------------------------------------|
| Sin Información | 6/07/2019 | Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda | inconformidad de respuesta emitida |
| 41727075 | 8/07/2019 | Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda | incumplimiento de termino |
| 52932297 | 25/09/2019 | Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda | inconformidad de respuesta emitida |
| 1022995722 | 28/11/2019 | Subsecretaría de Gestión Financiera | incumplimiento de termino |

Fuente: Informe Semestral del Defensor del Ciudadano julio-diciembre 2019

De la información registrada en el Informe Semestral del Defensor del Ciudadano julio-diciembre 2019, concerniente a las peticiones atendidas mediante el correo electrónico del Defensor del Ciudadano, reflejadas en la Tabla No.2, tomando como referencia los rangos de

fecha y el número de identificación del solicitante, no fue posible realizar seguimiento a las peticiones mediante el aplicativo FOREST, toda vez que, no arroja resultados al respecto.

En cumplimiento de lo dispuesto en el inciso cuatro del artículo 7 de la Resolución 164 de 2010 que señala: “Presentar propuestas a la Secretaría Distrital del Hábitat – SDHT 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)”. Se evidenció que mediante la figura del Defensor del Ciudadano se llevaron a cabo capacitaciones tendientes a promover la formación de una cultura de servicio institucional, en temas como: política de Atención a víctimas del conflicto, Política de Mujer y género (ruta de atención), Atención a personas en condición de discapacidad, Derechos de petición, Invitación a capacitación de comunicación no sexista, y emociones y relación con la ciudadanía -DNP; así como la socialización del *Manual de Servicios a la Ciudadanía Código PG06-MM35* mediante pieza informativa enviada a funcionarios y contratistas por correo electrónico masivo.

Con el objeto de optimizar el servicio de atención al ciudadano y ampliar los canales de atención, se observó que fueron contratados los servicios de la línea 195 para atender los usuarios de los trámites y servicios de la SDHT que acceden a través del canal de atención telefónico mediante el contrato No 479 de 2019 con la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A ESP. Mediante acuerdo marco, fueron adquiridos los servicios de call center, por orden de compra número 35347 con la empresa DIGITEX SERVICIOS BPO Y O S.A.

Como resultado del seguimiento efectuado, se concluye que el Defensor del Ciudadano a llevado a cabo sus funciones de acuerdo con lo establecido en la Resolución interna N.º 164 de 2010, no obstante, se recomienda que para futuros informes se evidencie de manera detallada la trazabilidad de las peticiones atendidas y respondidas mediante el correo electrónico dispuesto para tal fin, así mismo se recomienda revisar y adoptar los lineamientos establecidos en el Decreto Distrital 847 de 2019 que entro a regir el 30 de diciembre de 2019.⁷

5.1.3. 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.

5.1.3.1. Cuenta la entidad con un sistema que permita el registro de la PQRSD recibidas por los diferentes canales

La Secretaria Distrital del Hábitat se evidenció que cuenta con el sistema de automatización de procesos y documentos FOREST en el cual son registradas las PQRSD que ingresan por los diferentes canales dispuestos por la entidad, así mismo el procedimiento PG06-PR01 *Tramite de PQRS V3*, como la Versión 4 del mismo procedimiento, comprende entre la Política de

⁷ **Decreto Distrital 847 de 2019** Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones

Operación del proceso el registro de los requerimientos en sistema de correspondencia interno y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones como extracta a continuación:

Literal B *“Todas las PQRSD recibidas en la Entidad deben ser ingresadas y tramitadas respectivamente en el sistema de correspondencia interno y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para que desde el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano se de inicio al trámite respectivo.”*

Literal D *“En caso de que un funcionario o contratista de cualquier dependencia, a cargo de la atención a un ciudadano o usuario, no pueda brindar una solución inmediata a un requerimiento, deberá direccionar de forma presencial o telefónica a la(s) persona(s) al proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano para proceder al registro de la PQRSD en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.”*

Literal E *“Cuando una PQRSD sea ingresada por el Buzón de Sugerencias, deberá ser radicada en el sistema de correspondencia de la Entidad e ingresado al Sistema de quejas del Distrito. Así mismo, deberá relacionarse en el formato PG06-F0435 Relación de Información del Buzón de Sugerencias.”*

Los lineamientos incluidos en el procedimiento acogen los criterios establecidos en el Artículo 2.2.3.12.4⁸, Artículo 2.2.3.12.2 y Artículo 2.2.3.12.3⁹ Decreto 1166 de 2016, en lo correspondiente al registro y radicación de las peticiones verbales y telefónicas, situación que se evidencio en las muestras aleatorias aplicadas al universo de las 6.166 PQRSD radicadas en la entidad durante el segundo semestre de 2019 (Ver numeral 5.1.1.3), puesto que entre la muestra objeto de seguimiento se hallaron requerimientos recibidos en puntos de atención presencial (Puntos de atención al ciudadano ver numeral 5.1.5.2) y virtual, haciendo referencia este último a las peticiones recibidas por el correo electrónico servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, que fueron incluidas en el FOREST.

5.1.3.2. Genera la dependencia responsable del manejo de la PQRSD informes mensuales de gestión y remite los reportes a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital.

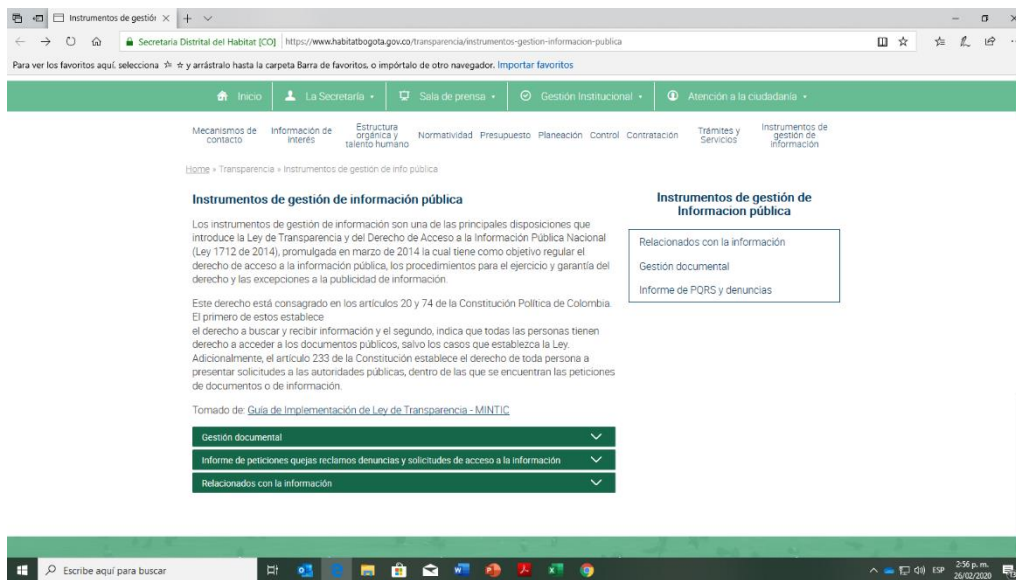
Verificadas las actas de las mesas de trabajo del Nodo Sectorial Hábitat del 05 de septiembre y del 13 de noviembre de 2019, adelantadas con el acompañamiento de la Veeduría Distrital, se evidencio el seguimiento realizado por el ente de control frente a los informes de PQRSD presentado por la Secretaria del Hábitat, dentro de los 15 días hábiles de cada mes.

⁸ **Artículo 2.2.3.12.4. Decreto 1166 de 2016 Respuesta al derecho de petición verbal.** La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

⁹ **Artículo 2.2.3.12.3. Decreto 1166 de 2016 Presentación y radicación de peticiones verbales.** La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el artículo 2.2.3.12.1. del presente capítulo seguirá, en lo pertinente, los requisitos y parámetros establecidos en las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015. Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad. (...)

Así mismo, en cumplimiento de la actividad No.5 definida en el procedimiento PG06-PR01 Tramite de PQRS V3¹⁰, se evidencio en la página web de la entidad en la ruta <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica> la publicación de los informes trimestrales correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2019, de la gestión de servicio al ciudadano, emitidos por la Subsecretaria de Gestión Corporativa y CID.

Gráfica No.10 Sección Instrumentos de gestión de información Publica



Fuente: Página web Secretaria Distrital del Hábitat

De igual manera, se evidencio la generación de informes semanales entre los meses de julio a diciembre, los cuales contienen alarmas tempranas del estado de las peticiones a cargo del despacho y las Subsecretarias, que son remitidos a través de correo electrónico a los responsables de las peticiones en cada una de las dependencias, solicitando el envío de las respuestas y el cierre de las mismas en el aplicativo FOREST y en “Bogotá Te escucha”, puesto que, cada dependencia es responsable del contenido de las repuestas, como del envío de la misma dentro del término legal establecido, y del correspondiente cierre en el aplicativo FOREST.

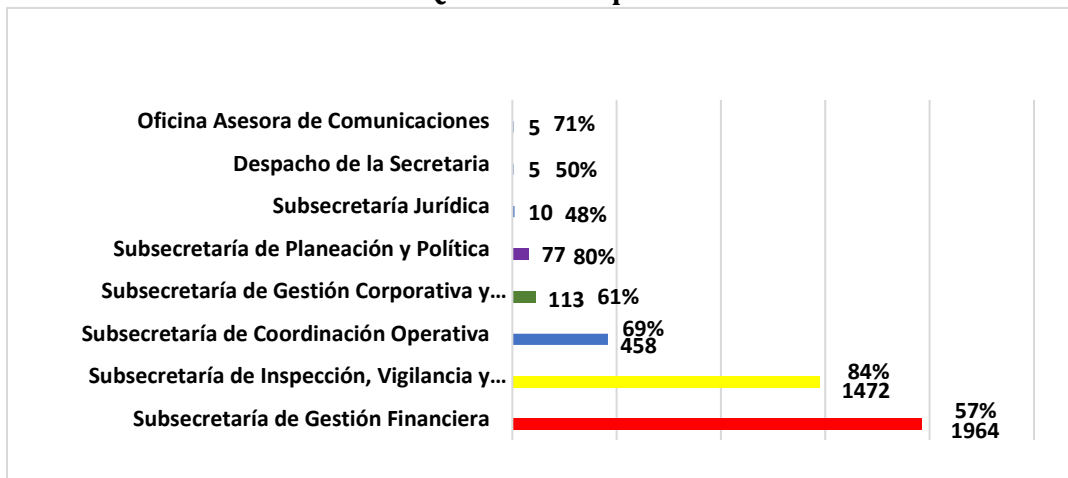
Frente a lo establecido en los procedimientos, como responsabilidad de cada una de las dependencias, se observa en el registro de PQRS del segundo semestre de 2019 suministrado por el la Subsecretaria de Gestión Corporativa y CID que fueron clasificadas como PQRS sin anexo N/A o sin respuesta un total de 597 peticiones que representa 10% del total de las PQRS, generando riesgo de incumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de

¹⁰ Procedimiento PG06-PR01 Tramite de PQRS V3 Actividad No.4 Consolidar, verificar y analizar la información relacionada con las PQRS que se reciben en la Entidad, para su seguimiento y posterior socialización y publicación. (realizar la actividad trimestralmente)

2015.

Como se observa en la Gráfica No.4 PQRSD por Dependencias del numeral 5.1.1.3, la dependencia que mayor número de PQRSD atiende es la Subsecretaria de Gestión Financiera con total semestral del 55,6% equivalente a 3.429 PQRSD, seguida de la Subsecretaria de Investigación, Vigilancia y Control de Vivienda con un 28,4% que representa 1.752 peticiones, toda vez que, desarrollan temas misionales de interés de la comunidad. De acuerdo con los análisis realizados, de conformidad con los registros por dependencias de las PQRSD en el segundo semestre de 2019 (Ver gráfica No.4 PQRSD por Dependencias), se evidenció el siguiente comportamiento de las áreas en cuanto a respuestas dentro del término legal.

Gráfica No.11 PQRDS con Respuesta en Término

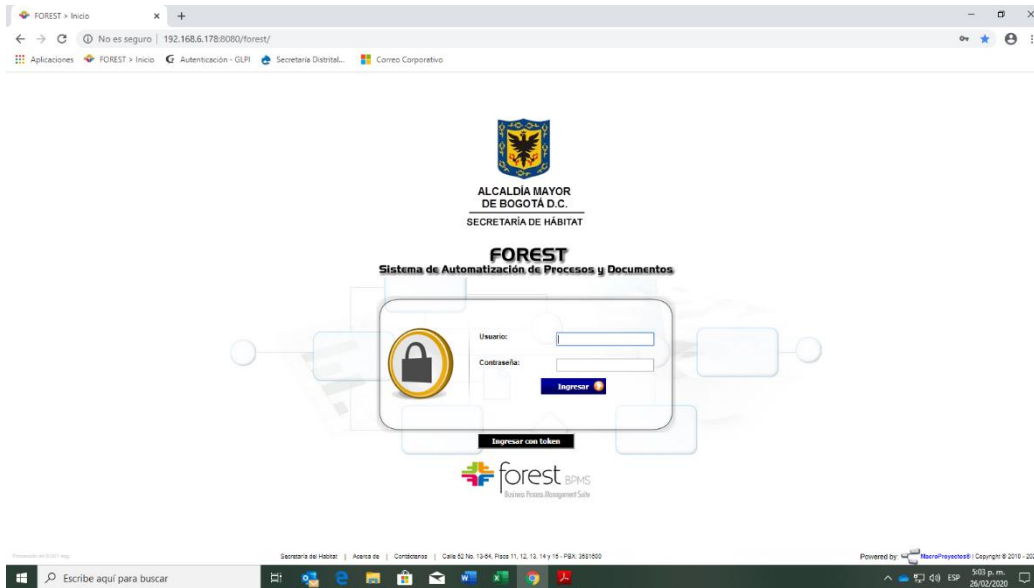


Fuente: Subsecretaria Gestión Corporativa y CID/Registro PQRSD julio-diciembre 2019

5.1.4. 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.

Como se menciona en el seguimiento realizado en los numerales 5.1.2.1, 5.1.3.2, 5.1.3.1, y en parte del análisis efectuado en el numeral 5.1.1.3, la entidad cuenta con un aplicativo de automatización de documentos llamado FOREST (sistema de correspondencia interno) en el cual son registradas todas las PQRSD que recibe la Secretaría por los diferentes canales de atención, de igual manera, las peticiones que son recepcionadas por canales diferente a Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, son registradas en el mencionado sistema a fin de que el proceso de atención al ciudadano pueda llevar a cabo el correspondiente trámite.

Grafica No.12 FOREST

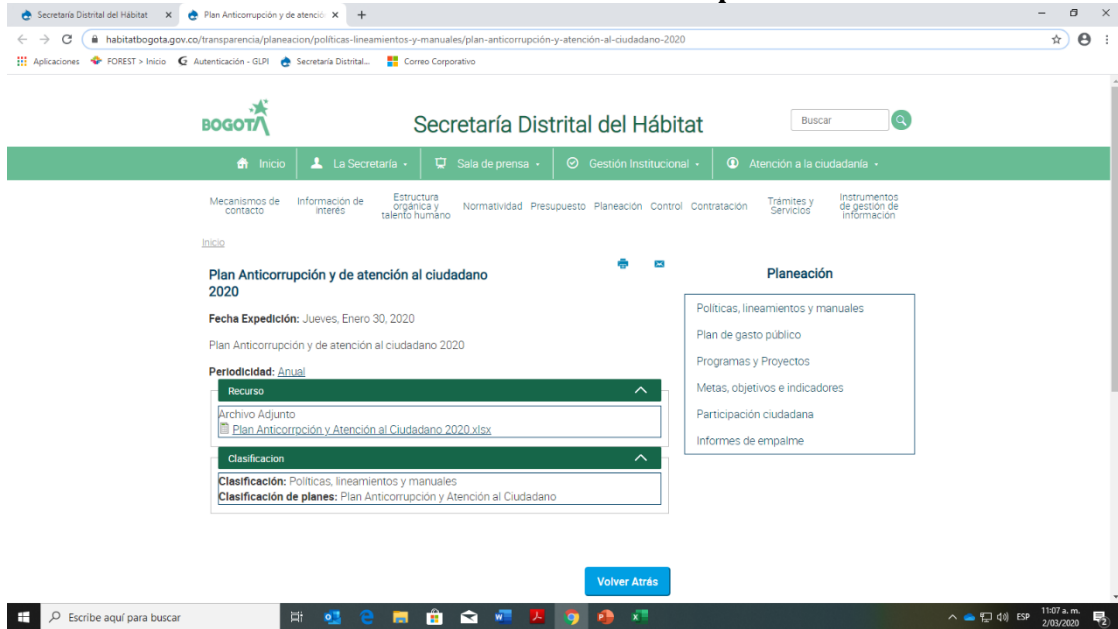


Fuente : FOREST

En cuanto a la “*eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.*” El proceso cuenta con matriz de riesgos identificados de fácil consulta en el Mapa Interactivo, de los cuales a la fecha se ha dado cumplimiento a las acciones formuladas, de acuerdo con los resultados arrojados en el seguimiento realizado por los responsables de proceso. De igual manera y en cumplimiento de lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011,¹¹ adopto la entidad el Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que se encuentra publicado en la pagina web institucional en la ruta <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/planeacion/pol%C3%ADticas-lineamientos-y-manuales/plan-anticorrupci%C3%B3n-y-atenci%C3%B3n-al-ciudadano-2020>

¹¹ **Ley 1474 de 2011 ARTÍCULO 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.** Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

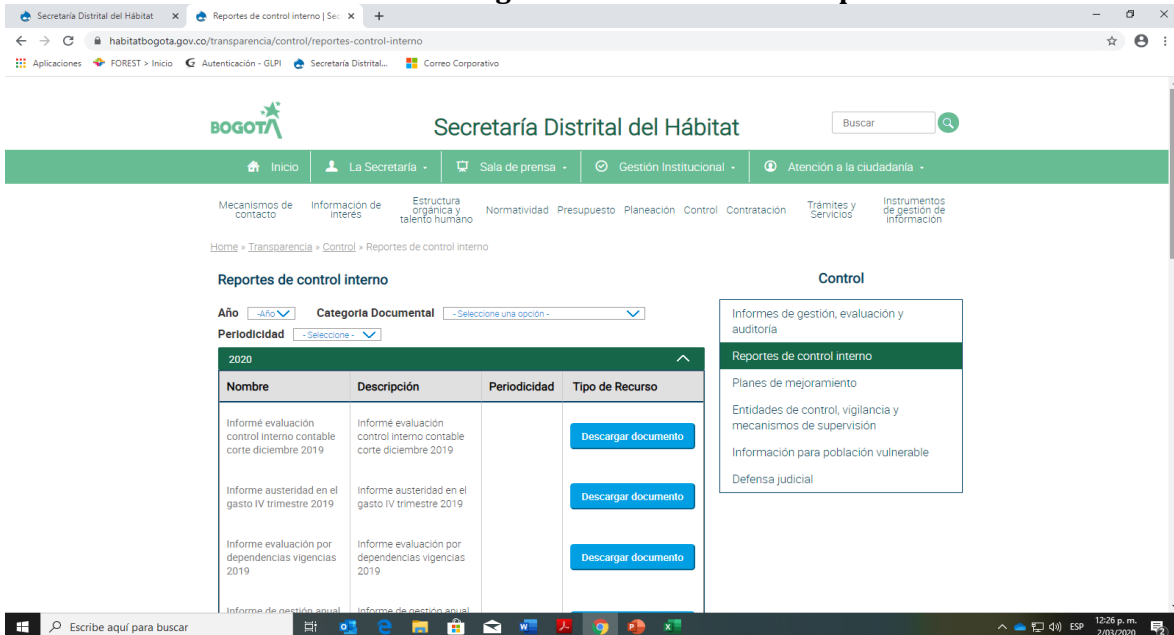
Gráfica No.13 Plan Anticorrupción



Fuente: Página web Secretaria Distrital del Hábitat

a su vez, los resultados de los seguimientos al Mapa de Riesgos de Corrupción, son de fácil consulta en la página web institucional en la ruta <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/control/reportes-control-interno>.

Gráfica No. 14 seguimiento Plan Anticorrupción



Fuente: Página web Secretaria Distrital del Hábitat

Con corte al 31 de diciembre, se evidencio los siguientes avances: el componente Rendición de cuentas con diez (10) acciones programas y ejecutadas al 100%; el componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, con catorce (14) acciones asociadas y ejecutadas al 100%; y el componente mecanismos para la transparencia y acceso a la información con catorce (14) acciones asociadas y ejecutadas al 100%.

Una vez verificada la información publicada en la página Web de la Secretaria se evidencio la publicación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, inmerso dentro del plan de acción vigencia 2019:
<https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/planeacion/pol%C3%ADticas-lineamientos-y-manuales/plan-2019>

5.1.5. 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.

5.1.5.1. Cuenta la entidad con canales definidos de atención al ciudadano

En virtud de los dispuesto en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía consagrada en el Decreto Distrital 197 de 2014, cuyo artículo 2 define como:

ARTÍCULO 2º.- Modificado por el art. 5, Decreto Distrital 847 de 2019. <El nuevo texto es el siguiente> Servicio a la Ciudadanía: Es el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.

La Secretaria Distrital del Hábitat cuenta con diferentes canales de atención con el objeto de prestar un servicio oportuno a la ciudadanía

Tabla No. 3 Canales de Atención

| CANALES DE ATENCIÓN |
|---|
| PRESENCIAL |
| Puntos ubicados en la Red CADE |
| Puntos ubicados en los Centros Locales de Atención a Víctimas |
| Ventanilla de Correspondencia |
| TELEFÓNICO |
| PBX Institucional |
| Línea 195 opción 6 |
| VIRTUAL |
| servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co |
| defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co |
| Sistema Distrital de Quejas y Soluciones |

En

atención a

lo dispuesto en el artículo 12 del Decreto Distrito 197 de 2014, mediante convenio interadministrativo N°422 0000 -371-2018, suscrito entre la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Secretaría Distrital del Hábitat, fueron trasladados los puntos de atención física dispuesto por la entidad a los supermercados distribuidos en las siguientes zonas de la ciudad a saber:

Tabla No. 4. Puntos de Atención

| PUNTO DE ATENCIÓN | HORARIO DE ATENCIÓN |
|---|--|
| VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA Carrera 13 # 52-25 | Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm. |
| SUPERCADDE SUBA Calle 145 No. 103B - 90 Al lado de la entrada al Portal Suba | Lunes, miércoles y viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Martes Jueves: 7:00 a.m. a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 p.m. Sábados: 08:00 am a 12:00m. |
| SUPERCADDE 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. |
| SUPERCADDE 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 pm y de 1:30 pm a 4:30 p.m. Sábados: 08:00 am a 12:00 m |
| SUPERCADDE 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 4:30 p.m. Sábados: 08:00 am a 12:00m. |
| SUPERCADDE ENGATIVÁ 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. |
| 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 4:30 p.m. |

Mediante acuerdo suscrito con la Alta Consejería Para Los Derechos De Las Víctimas generaron un acuerdo para la ampliación de la cobertura en la atención de los Centros Locales de Atención a Víctimas- CLAV's, como parte del acompañamiento a la población víctima del conflicto armado, ubicados en las siguientes sedes:

Tabla No.6 Centros Locales de Atención a Víctimas

| PUNTO DE ATENCIÓN | HORARIO DE ATENCIÓN |
|--|---|
| CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV RAFAEL URIBE Calle 22 Sur # 14 A-99 Barrio Gustavo Restrepo | Martes y jueves: 7:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm. |
| CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV CIUDAD BOLIVAR Carrera 17F #69 A-32 Sur. Barrio Lucero bajo. | Martes 7:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm. |
| CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV BOSA Calle 69 a sur 92-47 Barrio Metro Vivienda | Miércoles y jueves de 7:00 am a 12:30 pm y de 1:30 a 4:30 |
| CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV CHAPINERO | Lunes y martes de 7:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm |

| PUNTO DE ATENCIÓN | HORARIO DE ATENCIÓN |
|---|---|
| Calle 63 # 15 – 58 Barrios Unidos CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV SEVILLANA | Martes y jueves de 7:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30pm |
| Calle 44 d sur 72 – 13 Barrio Sevillana CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAVPATIO BONITO | Viernes de 7:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm |
| Carrera 87 # 5b-21 CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV SUBA | Jueves de 7:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm |
| Transversal 126 # 133 – 32 Barrio la Gaitana | |

a su vez cuenta en la página web institucional la existencia de un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos.

5.1.6. 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.

En caso de presentarse intermitencias o fallas en el funcionamiento del Sistema de Automatización de Procesos y Documentos, el procedimiento PS03-PR03-V6 Proceso de Comunicaciones Recibidas, establece en el numeral 4 *Lineamiento o Políticas de Operación* el procedimiento a seguir, a saber:

“ (...) 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. (...)”

5.1.7. 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.

Como se mencionó en el numeral 5.1.2.2 del presente informe, de acuerdo con lo dispuesto en

el artículo 1° del Decreto Distrital 392 de 2015¹², mediante Resolución interna N.º 164 de 2010, la Secretaria Distrital del Hábitat, designo como representantes de la figura del defensor del ciudadano al Subdirector(a) Administrativo(a) y como suplente al Subdirector(a) de Participación y Relaciones con la Comunidad, resolución publicada en la página web de la entidad <https://www.habitatbogota.gov.co/node/254>

6. Verificar el cumplimiento de la resolución 3564 de 2015 expedida por el ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones.

La Secretaría Distrital de Hábitat dispone de un sitio web en la URL: <https://www.habitatbogota.gov.co/> el cual tiene un menú llamado “Atención a la ciudadanía” y un enlace a “*Peticiones, quejas o reclamos*” el cual dirige directamente al sitio web del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de aquí en adelante SDQS, en la URL:

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

Gráfica No. 15 Pantallazo Sitio Web



Fuente: Página web Secretaria Distrital del Hábitat

En este sitio web cada usuario debe registrarse en primer lugar antes de instaurar la Petición Queja y Reclamo dirigida al usuario de la entidad. En este formulario se solicita que se registre:

Registro de Peticionario (Obligatorio)

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

¹² **Artículo 1 Decreto Distrital 392 de 2015** En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

Información Básica

- Tipo de Identificación (Obligatorio)
- Número de Identificación (Obligatorio)
- Primer Nombre (Obligatorio)
- Segundo Nombre
- Primer Apellido (Obligatorio)
- Segundo Apellido
- Fecha de Nacimiento
- Sexo
- Login de Usuario (Obligatorio)
- Correo Electrónico (Obligatorio)
- Teléfono
- Teléfono Celular

Información Adicional

- Se encuentra en alguna de estas situaciones (Ninguna, Adulto Mayor, Habitante de la Calle, Mujeres Gestantes, Peligro Inminente, Periodistas en ejercicio de su actividad, Primera Infancia, Veteranos Fuerza Pública, Víctimas - Conflicto Armado)
- Pertenece a una entidad distrital (si y no)

Información Geográfica

- País
- Departamento
- Ciudad
- Dirección de Notificación
- Localidad
- UPZ
- Barrio
- Estrato
- Código Postal

Como se muestra en la siguiente imagen:

Gráfica No.16 Pantallazo Inicial Sitio Web Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) – Formulario Registro de Peticionario Parte 1

REGISTRO DE PETICIONARIO

Tipo de Persona

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

INFORMACIÓN BÁSICA

| | | | |
|--------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| Tipo de Identificación * | (Seleccione) ▼ | Número de Identificación * | <input type="text"/> |
| Primer Nombre * | <input type="text"/> | Segundo Nombre | <input type="text"/> |
| Primer Apellido * | <input type="text"/> | Segundo Apellido | <input type="text"/> |
| Fecha de Nacimiento | <input type="text"/> | Sexo | (Seleccione) ▼ |
| Login de Usuario * | <input type="text"/> | Correo Electrónico * | <input type="text"/> |
| Teléfono | <input type="text"/> | Teléfono Celular | <input type="text"/> |

REGISTRO DE PETICIÓN

Tipo de solicitante

Acción Colectiva sin persona jurídica
 Apoderado de
 En nombre propio
 En representación de

Asunto *

¿Te encuentras en alguna condición especial? (Ninguna) ▼

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

Nota: Recuerde que los formatos permitidos para adjuntar son: 3GP, AVI, BMP, CSV, DOC, DOCX, GIF, JPEG, JPG, MOV, MP2, MP3, MP4, MPEG, ODG, ODP, OTG, OTM, PDF, PNG, ppsx, PPT, PPTX, RAR, TAR, TIF, TXT, WAV, WMA, WMV, XLS, XLSX, ZIP.

Adjuntar Archivo...

Diligenciar esta información será útil para direccionar tu petición a la entidad competente

| | | | |
|--------------------|----------------|-----------------|----------------------|
| Tipo de Petición * | (Seleccione) ▼ | Palabra Clave | <input type="text"/> |
| Tema | (Seleccione) ▼ | Entidad Destino | (Seleccione) ▼ |

Fuente: Página web Secretaria Distrital del Hábitat

Gráfica No.17. Pantallazo Inicial Sitio Web Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) – Formulario Registro de Peticionario Parte 2


INFORMACIÓN ADICIONAL

¿Se encuentra en alguna de estas condiciones? (Ninguna) Pertenece a una Entidad Distrital Sí No

INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

País COLOMBIA

Departamento BOGOTA Ciudad D.C.



Dirección de Notificación Registrar/Modificar Dirección

Localidad (Seleccione) UPZ (Seleccione)

Barrío (Seleccione) Estrato (Seleccione)

Código Postal

Fuente: Página web Secretaria Distrital del Hábitat

Una vez el ciudadano se ha inscrito el registro de la petición se realiza en el siguiente formulario:


Registro de Petición

- Tipo de Solicitante (Acción Colectiva, Apoderado de, En nombre propio, En representación de)
- ¿Te encuentras en alguna condición especial?
- Asunto
- Adjuntar archivo
- Tipo de petición
- Palabra clave
- Tema
- Entidad Destino

Gráfica No.18 Formulario de Registro de Petición SDQS Parte 2

LUGAR DE LOS HECHOS

Localidad




Departamento Ciudad

Dirección de Hechos Registrar/Modificar Dirección

UPZ Barrio

Estrato Código Postal

Ubicación Aproximada

No soy un robot 

Fuente: Página web Secretaria Distrital del Hábitat

El análisis realizado a los campos mínimos del formulario de acuerdo con la Resolución 3564 de 2015 Anexo 2 es:

Tabla No. 7 verificación de Requisitos Anexo 2 Res. 3564 de 2015

| CAMPO | CONCEPTO | UBICACIÓN |
|----------------------------|---|--|
| Tipo Solicitud | Cumple con lo establecido , en la Resolución se mencionan como obligatorios: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Solicitud, Solicitud de Información Pública. En el formulario SDQS se encontraron los siguientes tipos: Consulta, Denuncia por actos de corrupción, Derecho de Petición de Interés General, Derecho de Petición de Interés Particular, Felicitación, Queja, Reclamo, Solicitud de acceso a la Información, Solicitud de Copia y Sugerencia. | Formulario Registro de Petición SDQS |
| Tipo de solicitante | Cumple parcialmente , la resolución exige la publicación de los siguientes tipos de solicitantes: Persona natural, persona jurídica, apoderado, niños, niñas y adolescentes, en el aplicativo esto se encuentra tanto en el formulario de registro como registro de peticionario (Persona natural, persona jurídica, niños, niñas y adolescentes y establecimiento de comercio) como en el formulario de registro de la petición | Formulario Registro de Petición SDQS y Formulario de Registro SDQS |

| CAMPO | CONCEPTO | UBICACIÓN |
|------------------------------------|---|-----------------------------|
| | como tipo de solicitud (Acción colectiva sin persona jurídica, apoderado de, en nombre propio, en representación de). | |
| Primer Nombre | Cumple con lo establecido | Formulario de Registro SDQS |
| Segundo Nombre (opcional) | Cumple con lo establecido y es opcional | Formulario de Registro SDQS |
| Primer Apellido | Cumple con lo establecido | Formulario de Registro SDQS |
| Segundo Apellido (opcional) | Cumple con lo establecido y es opcional | Formulario de Registro SDQS |
| Tipo de identificación | <p>Cumple con lo establecido de hecho agrega más opciones de las establecidas. El listado completo es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cédula de ciudadanía • Cédula de Extranjería • NIT • Pasaporte • Permiso Especial de Permanencia • Registro civil de nacimiento • Tarjeta de extranjería • Tarjeta de Identidad | Formulario de Registro SDQS |
| Número de identificación | Cumple con lo establecido | Formulario de Registro SDQS |
| Razón Social | Cumple con lo establecido | Formulario de Registro SDQS |
| NIT | Esta en el campo Tipo de identificación y cumple con lo establecido | Formulario de Registro SDQS |
| País | Cumple con lo establecido | Formulario de Registro SDQS |
| Departamento | Cumple con lo establecido | Formulario de Registro SDQS |
| Municipio | Cumple con lo establecido | Formulario de Registro SDQS |
| Dirección | Cumple con lo establecido | Formulario de Registro SDQS |
| Correo Electrónico | Cumple con lo establecido | Formulario de Registro SDQS |

| CAMPO | CONCEPTO | UBICACIÓN |
|--|--|--------------------------------------|
| Teléfono Fijo | Cumple con lo establecido | Formulario de Registro SDQS |
| Teléfono móvil | Cumple con lo establecido | Formulario de Registro SDQS |
| Contenido de la solicitud | Cumple con lo establecido | Formulario Registro de Petición SDQS |
| Archivos o documentos | Cumple con lo establecido | Formulario Registro de Petición SDQS |
| Opción para elegir el medio de respuesta | No cumple con lo establecido , se encontró un descargo de responsabilidad que dice: “Certifico que el correo electrónico ingresado en mis datos personales se encuentra vigente, de igual manera autorizo a Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para el envío de la respuesta a mi solicitud por este medio.” Por lo que por defecto las respuestas se envían solo por correo electrónico. Se recomienda permitir al peticionario escoger si desea recibir la respuesta en físico o electrónico. | Formulario Registro de Petición SDQS |
| Información sobre posibles costos asociados a la respuesta | Cumple parcialmente , solo se informa mediante una advertencia que si el peticionario solicita copia de la información y esta se encuentra en formato física podría generar un costo. Esto solo se muestra cuando el peticionario escoge la opción “Solicitud de Copia” en el tipo de petición. Dado que el costo de cada entidad distrital no es estándar. Se recomienda indicar al peticionario el costo por la reproducción por cada formato dispuesto por la entidad. | Formulario Registro de Petición SDQS |

7. FORTALEZAS

- El avance al 100% de las acciones plan anticorrupción y de atención al ciudadano, como se expone en el numeral 5.1.4 del presente informe.
- Se destaca la atención personalizada mediante los puntos de atención superCADE Y los centros locales de atención a víctimas mediante acuerdo suscrito con la Alta Consejería Para Los Derechos De Las Víctimas.
- Frente a las medidas adoptadas referentes a la Resolución 3564 de 2015 Permite crear con facilidad una PQRSD para cualquier entidad distrital; Permite realizar de forma fácil, segura y detallada el seguimiento a la PQRDS instaurada; De los 21 campos mínimos para el formulario que exige la Resolución 3564 de 2019, el formulario cumple con el 85,71% de los requisitos.

8. RECOMENDACIONES

- Fortalecer la adopción de la Guía del Lenguaje Claro PG06-IN62 mediante campañas continuas de socialización, así como, recordar permanentemente a los responsables del manejo de la PQRSD en las dependencias de los términos legales establecidos para dar respuesta.
- Integrar el aplicativo de gestión de correspondencia FOREST con *“Bogotá te escucha”*, con el fin de garantizar la trazabilidad completa de las PQRSD en la SDHT.
- Se recomienda mejorar la usabilidad y accesibilidad del aplicativo *“Bogotá te escucha”*.
- Se recomienda divulgar el instructivo hacia el ciudadano del *“Bogotá te escucha”*, con el fin de asegurar el diligenciamiento apropiado de la herramienta
- Se reitera la recomendación de 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.
- Se reitera la recomendación de 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.
- Se reitera la recomendación de verificar que las peticiones que se clasificaron como denuncias por posibles Actos de Corrupción, sean remitidas a la Subsecretaria 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.

ORIGINAL FIRMADO
VIVIANA ROCIO BEJARANO CAMARGO
Asesora de Control Interno

Elaboró: Rosa Maria Troncoso -Contratista Control Interno
Julian Ruiz– Contratista Control Interno

Aprobó: Viviana Rocio Bejarano – Asesora Control Interno