

**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 2020
EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT BOGOTÁ DC**

Bogotá, D. C., julio de 2020

Contenido

| | |
|---|----|
| 1. OBJETIVO | 4 |
| 2. ALCANCE | 4 |
| 3. MARCO NORMATIVO | 4 |
| 4. METODOLOGIA | 6 |
| 5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO | 7 |
| 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 | 7 |
| 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 | 7 |
| 5.1.1.1. Cuenta la entidad con un Manual de Atención al Ciudadano | 7 |
| 5.1.1.2. Cuenta la entidad con Carta de Trato Digno | 8 |
| 5.1.1.3. Suministra la entidad respuestas de fondo, oportunas y coherentes a la petición formulada | 9 |
| 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 | 25 |
| 5.1.2.1. Cuenta la entidad con proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes 25 | |
| 5.1.2.2. Cuenta la entidad con Defensor del Ciudadano | 27 |
| 5.1.2.3. 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 28 | |

| | |
|--|-----------|
| 5.1.2.3.1. Cuenta la entidad con un sistema que permita el registro de la PQRSD recibidas por los diferentes canales | 29 |
| 5.1.2.3.2. Verificar la participación de la SDHT en el Nodo Sectorial Hábitat de la Red Distrital de Quejas y Reclamos. | 30 |
| 5.1.3. 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. | 32 |
| 5.1.4. 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..... | 36 |
| 5.1.4.1. Cuenta la entidad con canales definidos de atención al ciudadano..... | 36 |
| 5.1.5. 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 | 39 |
| 5.1.6. 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..... | 39 |
| 6. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN 3564 DE 2015 EXPEDIDA POR EL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | 39 |
| 7. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES INFORME CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2019..... | 48 |
| 8. FORTALEZAS | 49 |
| 9. RECOMENDACIONES | 49 |

1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento y evaluación a la atención de los derechos de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas que interponen ante la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá D.C. dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de enero de 2011 y verificar el cumplimiento de los siete (7) puntos del artículo 3° del Decreto 371 de 2010; asimismo, efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

2. ALCANCE

El alcance de este informe tiene como marco:

- Verificar el cumplimiento del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.
- 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 Resolución 3564 de 2015 expedida por MINTIC.

3. MARCO NORMATIVO

- **Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991.** “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”
- **Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991.** “Todas las

personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.”

- **Ley 87 de noviembre de 1993.** *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.”*
- **Ley 1437 de 2011.** *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*
- **Ley 1474 de 12 de julio 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.”*
- **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.”*
- **Artículo 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”*
- **Decreto Distrital 197 de 2014.** *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D.C.”*
- **Decreto 103 de 2015.** *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.”*
- **Directiva Distrital 15 de 2015.** *“Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.”*
- **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 2106 de 2019.** *“Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”*
- **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”.*
- **Artículo 5 Decreto 491 de 2020.** *“Ampliación de términos para atender las peticiones.”*

4. METODOLOGIA

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.”*

Se procedió a realizar la verificación del cumplimiento del marco normativo teniendo como punto de referencia los criterios establecidos en el decreto 371 de 2010 y su relación con las normas concomitantes vigentes.

Se realiza un diagnóstico del tratamiento de la PQRS del primer semestre del 2020, 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 *determinándose (número de petición, fecha, canal de recepción o fuente, No de radicado FOREST o Bogotá te Escucha, asunto, tipo de petición, dependencia a cargo de la petición, tiempo para dar respuesta, número de radicado de respuesta fecha de respuesta, estado de la petición a 30 de junio de 2020)*; información que fue remitida mediante el radicado 3-2020-02134 del 08 de julio de 2020 respuesta a memorando 3-2020-02097 de fecha 03 de julio de 2020 solicitud de información para informe semestral PQRS primer semestre de 2020.

Así mismo, se ofició la Subsecretaría Jurídica con memorando No. 3-2020-02098 del 03 de julio de 2020 a fin de relacionar si se presentaron tutelas por no dar respuesta en PQRS en el primer semestre del 2020, para lo cual, dieron respuesta con memorando No. 3-2020-02129.

De acuerdo con lo anterior, para el presente informe se realizó como método el muestreo aleatorio de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias radicadas en la SDHT durante lo transcurrido en el primer semestre de la vigencia 2020, para lo cual se procedió a realizar la verificación del 1.87% de las peticiones resultas bajo los criterios de oportunidad, pertinencia y coherencia. A la vez, fueron verificadas las medidas adoptadas por la entidad destinadas al sostenimiento y mejora continua del Sistema de

Atención al Ciudadano.

Al mismo tiempo, se realiza una muestra aleatoria de las acciones tuteladas presentadas en contra de la SDHT en el primer semestre de la presente vigencia, con un total de 14 tuteladas, de las cuales se realiza trazabilidad al 50%

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 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.

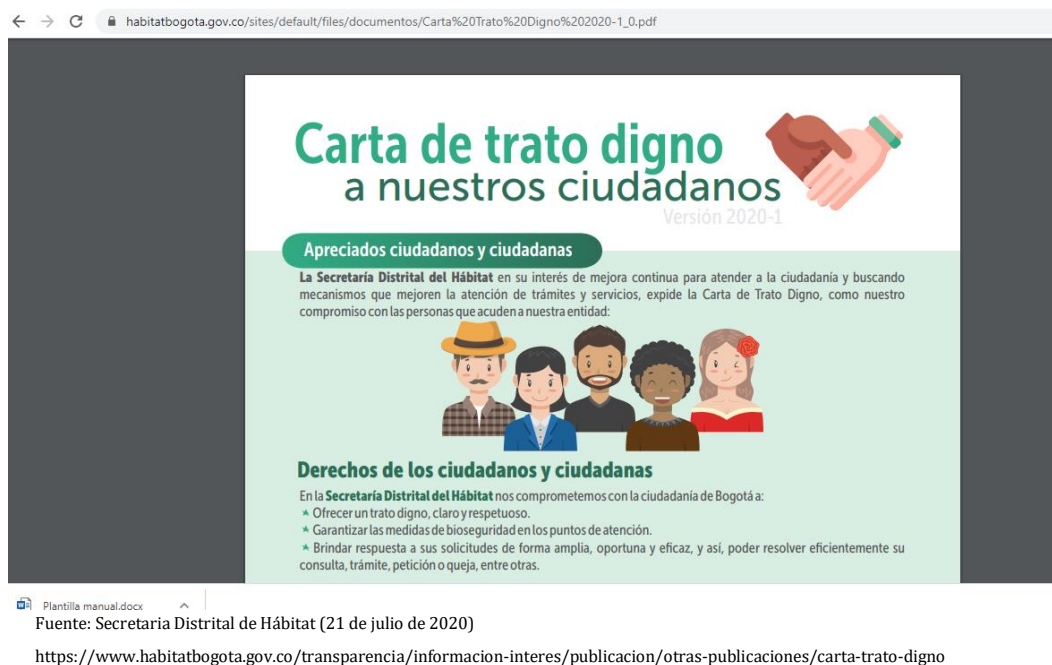
5.1.1.1. Cuenta la entidad con un Manual de Atención al Ciudadano.

El proceso de atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Hábitat cuenta con un manual el cual fue aprobado el 29 de octubre de 2019 y se encuentra con la Versión 2 del Manual de Servicio a la Ciudadanía Código PG06-MM35 el cual 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 V 7 PG06-FO436 Encuesta de satisfacción y percepción de la prestación del servicio al ciudadano, con fecha de vigencia 04 de febrero de 2020. Estos documentos se pueden consultar en el mapa interactivo dispuesto para consulta de funcionarios y contratistas al interior de la Secretaría Distrital de Hábitat.

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 el 16 de junio de 2020, público en la página web <https://www.habitatbogota.gov.co/pagina/carta-del-trato-digno-2020>, 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 1 Carta de Trato Digno



Igualmente, por parte de la Secretaría se continua con la estrategia de la Guía del Lenguaje Claro PG06-IN62 V1 del 22 de noviembre de 2019, 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; documento digital que se encuentra en cargado en el mapa interactivo desde el 22 de noviembre y el cual ha sido socializado. De igual manera la entidad se encuentra

promoviendo el curso de Lenguaje Claro, dirigido por el Departamento Nacional de Planeación -DNP.

Gráfica 2.Lenguaje Claro

| | | | |
|---|---|--|--|
| <p>1 Piense desde la perspectiva del ciudadano</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tenga en cuenta el contexto étnico, cultural o educativo del ciudadano. ✓ Piense de qué manera el ciudadano le entendería mejor. ✓ Evite abreviaturas, o explíquelas antes de usarlas. ✓ Que el ciudadano no comprenda la información que le está transmitiendo, puede generarle sentimientos negativos⁵. | <p>2 Haga una lista de las ideas que espera transmitir</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Organice el texto en orden lógico y planee la estructura de la información a transmitir. ✓ Si hay ideas de gran relevancia, puede resaltarlas para que el lector capte la importancia de la información⁶. | <p>3 Organice el texto por pasos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se debe identificar un objetivo claro para transmitir la información con la mayor claridad posible. ✓ Las comunicaciones deben tener: Asunto claro y corto; Introducción, cuerpo y conclusión. ✓ A la hora de redactar: Organice las ideas, escribalas y revíselas. ✓ Puede utilizar subtítulos con preguntas que usted crea que le pueden surgir al ciudadano⁷. | <p>4 Las frases deben ser cortas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Trate de usar no más de veinte (20) palabras, pues la memoria a corto plazo no suele retener más de estas. ✓ Los párrafos deben ser breves con no más de 7 líneas. ✓ Los párrafos e ideas cortas además de hacer más fácil la información, estimulan a una completa lectura. |
|---|---|--|--|

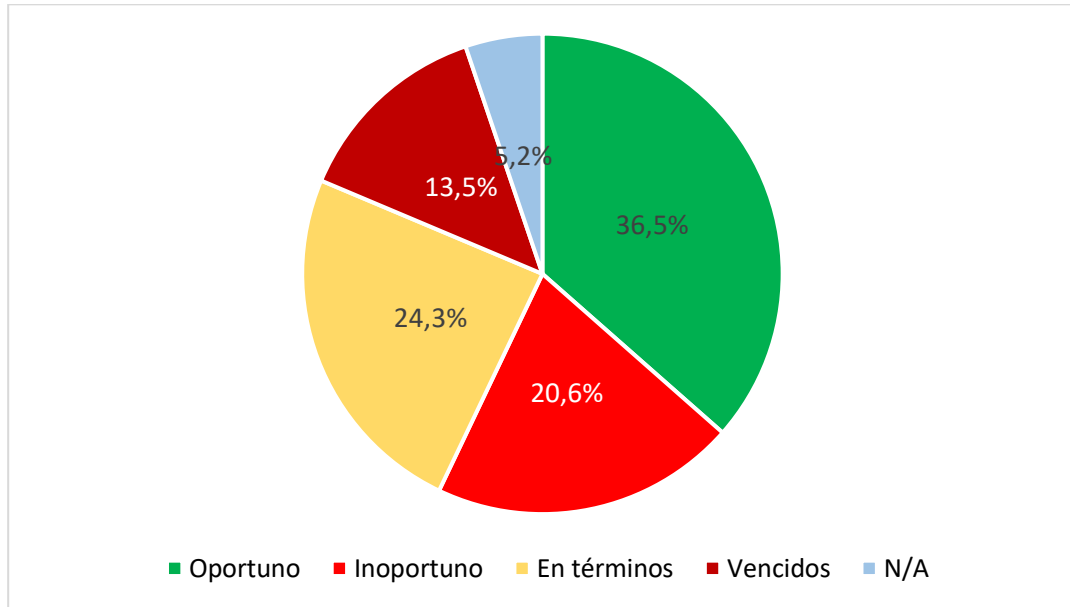
Fuente Secretaria Distrital de Hábitat (21 de julio de 2020)

<https://mapainteractivoweb.habitatbogota.gov.co/index.php?la=1&li=1>

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

De acuerdo con la base de datos de PQRSD remitido por la Subsecretaria de Gestión Corporativa y CID, se evidencia que se radicaron en la entidad durante el primer semestre de 2020, 7.324 requerimientos, de los cuales el 36,5% (2.673) se dio respuesta de manera oportuna; 20,5% (1.508) inoportuna; para la fecha de corte del reporte (30 de junio de 2020) 24,3% (1.777) se encuentran en términos para responder y 13,5% (986) están vencidas. Adicionalmente el 5,2% (380) no reportan número de radicados ni fechas de salida por lo cual no se puede determinar la oportunidad, como se observa en el grafico relacionado a continuación:

Gráfica 3.Estado PQRSD Primer semestre 2020



Fuente: Equipo auditor a partir de la base de datos Subsecretaria Gestión Corporativa y CID/Registro PQRSD enero-junio 2020

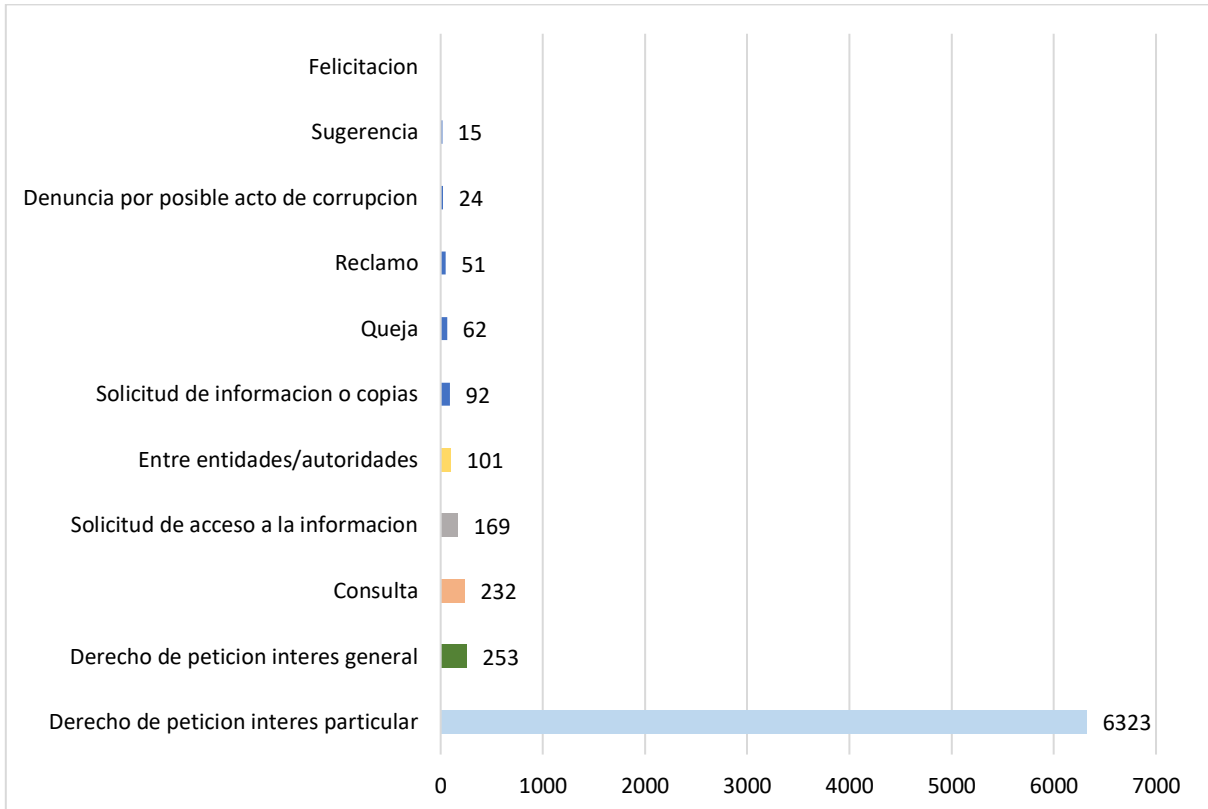
Sin embargo, frente a los que en la base de datos no cuentan con radicado de salida, pero su estado es “finalizado”, se realizó un muestreo donde se observó:

- Que en el sistema FOREST cuentan con radicado de salida o hacen referencia al SDQS, por ejemplo: 1-2020-12711, 1-2020-09458, 1-2020-01615; lo que permite concluir que es necesario fortalecer la base de datos de las PQRSD.
- En los siguientes casos: 1-2020-06009, 1-2020-00182, 1-2020-01803, se observó que no se asocian los radicados de respuesta ni se hace referencia a estos, lo que incumple lo establecido en la PG06-IN59 Guía para responder las PQRSD: “*Recuerda que para el cierre de las PQRSD se debe anexar la respuesta en el sistema de correspondencia y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y además garantizar la correcta finalización del proceso en ambos sistemas*”, por lo que se recomienda fortalecer el manejo del FOREST por parte de los responsables asignados; esto con el fin de asegurar la trazabilidad de la atención de los PQRSD.

Al realizar el análisis por tipología de PQRS de la Secretaría Distrital de Hábitat, se evidenciaron once (11) tipos de clasificación para las radicaciones, de los cuales el que

cuenta con mayor cantidad de peticiones es el “derecho de petición de interés particular” con 6.323, seguido por el “derecho de petición de interés general” con 253. De igual manera, se observa que por tipología “felicitación” se presentaron dos (2), como se muestra en el gráfico a continuación:

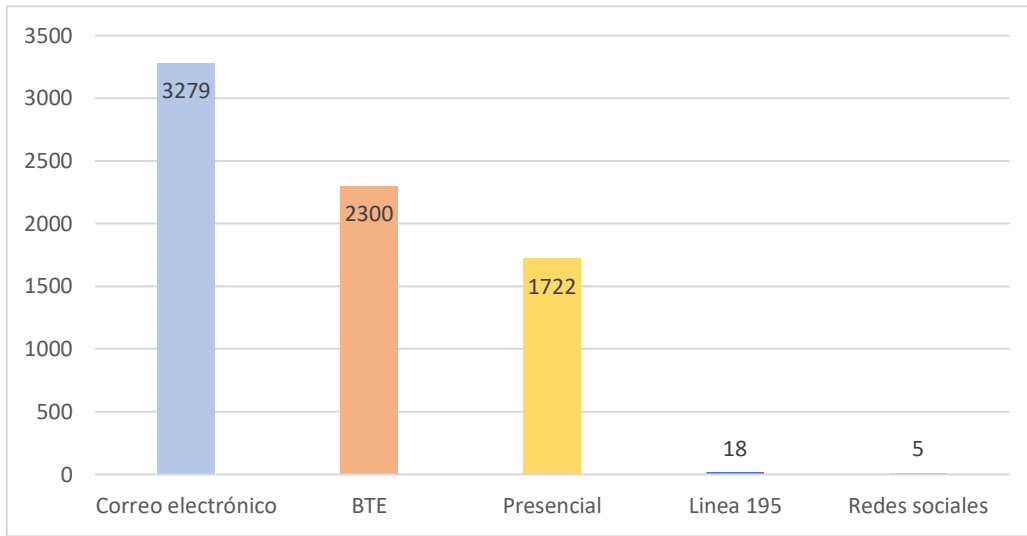
Gráfica 4. Tipología PQRSD



Fuente: Equipo auditor a partir de la base de datos Subsecretaria Gestión Corporativa y CID/Registro PQRSD enero-junio 2020

Así mismo, Control Interno analizó las peticiones que se recibieron en la entidad por los diversos canales autorizados; sin embargo, los canales autorizados se clasifican en virtual, presencial y telefónico, por lo que se recomienda establecer la misma tipología de canales en la base de datos de PQRSD.

Gráfica 5. Canales de recepción de PQRSD

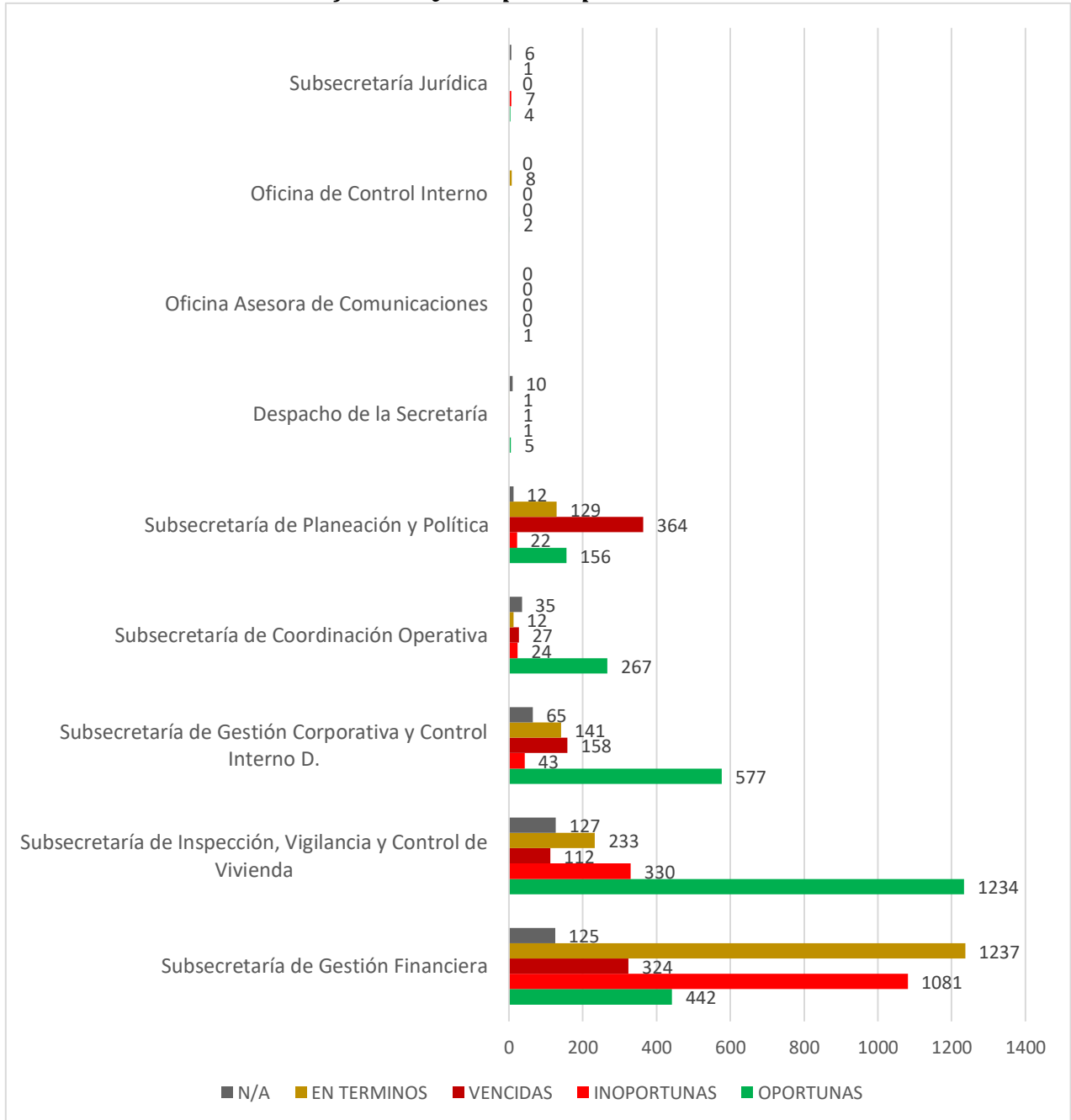


Fuente: Equipo auditor a partir de la base de datos Subsecretaría Gestión Corporativa y CID/Registro PQRSD enero-junio 2020

Se evidenció que 571 PQRSD en la base de datos suministrada por la Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID, no cuentan con número de petición en Bogotá Te Escucha, lo que incumple lo establecido en el literal b del numeral 4.1 Lineamientos Generales del procedimiento PG06-PR01 Procedimiento Tramite PQRS Versión 4: *“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”*.

Así mismo se evidenció, que la dependencia que mayor número de peticiones recibe es la Subsecretaría de Gestión Financiera con un total de 3.209 que representa el 43.8% del universo de las peticiones radicadas, seguida por de la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control con un total 2.036 que representa el 27.7 %, como se expone a continuación:

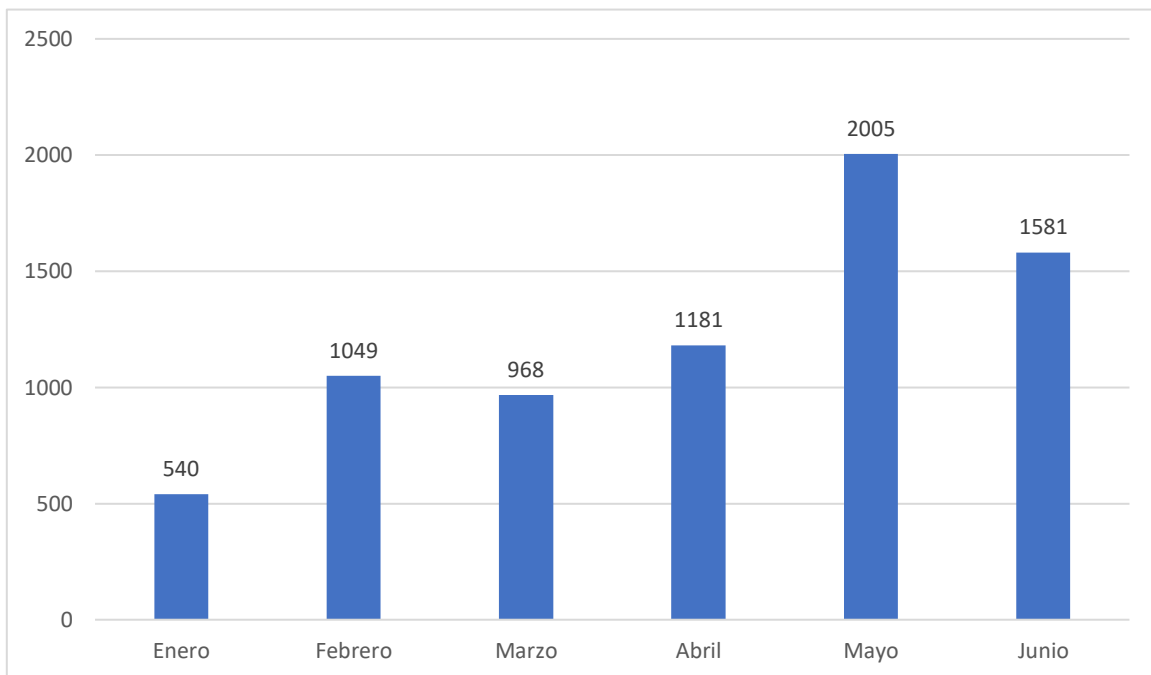
Gráfica 6. PQRSD por Dependencias



Fuente: Equipo auditor a partir de la base de datos Subsecretaria Gestión Corporativa y CID/Registro PQRSD enero-junio 2020

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 2020

Gráfica 7. PQRSD recibidas por mes

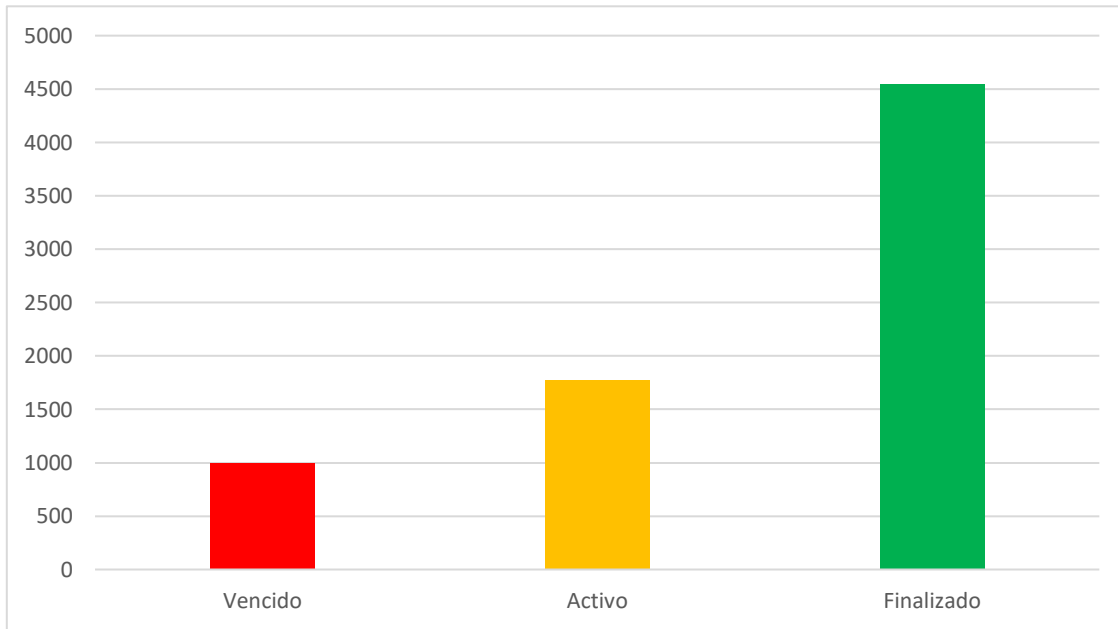


Fuente: Equipo auditor a partir de la Base de datos Subsecretaria Gestión Corporativa y CID/Registro PQRSD enero-junio 2020

Se observó que la medida de tendencia se mantiene respecto de la cantidad de peticiones realizadas con un promedio de 1221 peticiones mensual de enero a junio de 2020, sin embargo, en enero se presentó una desviación con disminución de 540 peticiones y en mayo se presentó un aumento de 2005 peticiones respecto de los otros meses.

Respecto del estado de la respuesta a las 7324 peticiones presentadas de enero a junio de 2020, se observó la siguiente clasificación, según la base de datos remitida por la Subsecretaria de Gestión Corporativa y CID, así:

Gráfica 8. Clasificación del estado de las PQRSD



Fuente: Equipo auditor a partir de la Base de datos Subsecretaria Gestión Corporativa y CID/Registro PQRSD enero-junio 2020

Con el objeto de verificar el cumplimiento de los términos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015¹ y Decreto 491 de 2020 y los criterios de oportunidad y coherencia

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.

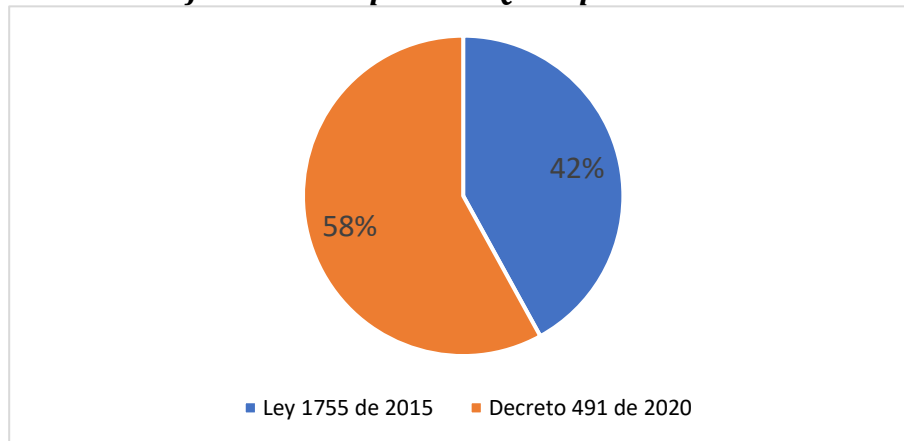


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

de la respuestas señaladas en el numeral 4 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011², y el Decreto Nacional 491 de 2020 “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contrastas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”; artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones; se procedió a realizar muestra aleatoria del 1.87% entre la totalidad de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias radicadas y resueltas durante el primer semestre de 2020, que equivale a 100 requerimientos de un universo de 5.342, mediante la verificación en el sistema de automatización de procesos y documentos FOREST y Bogotá Te Escucha.

De los resultados arrojados en la verificación de la muestra aleatoria (1.87%), se identificó que el 58% de las peticiones estaban asociadas con los términos estipulados en el Decreto 491 de 2020

Gráfica 9. Participación PQRSD por normativa



Fuente: Análisis del equipo de auditor

Es importante señalar, que la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS en el mes de febrero presentó intermitencia como se evidencia con la circular 014 de fecha 14 de febrero de 2020 suscrita por la Secretaria

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.



General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la cual fue socializada el 28 de febrero

Tabla 1. Resultados de verificación muestra de PQRSD

| No. PQRS | Canal | Tipo | Oportuna | Respuesta de Fondo |
|--------------|--------------------|---|----------|----------------------------|
| 1-2020-00834 | Presencial | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 1-2020-00492 | BTE | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 759992020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 1132522020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | SI | NO EVIDENCIA LA RESPUESTA* |
| 1-2020-06402 | BTE | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 1-2020-05447 | Presencial | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 1-2020-04735 | BTE | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 881202020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 1053942020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | NO | NO |
| 998562020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 1-2020-04445 | Presencial | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 1026632020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | NO | NO |
| 1-2020-05961 | BTE | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 646992020 | BTE | RECLAMO | SI | SI |
| 1-2020-04992 | BTE | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 1094922020 | BTE | Derecho de petición de interés particular | SI | NO EVIDENCIA LA RESPUESTA* |
| 1-2020-09318 | Presencial | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 811872020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | SI | NO EVIDENCIA LA RESPUESTA* |

| No. PQRS | Canal | Tipo | Oportuna | Respuesta de Fondo |
|--------------|--------------------|---|----------|----------------------------|
| 1009182020 | BTE | Derecho de petición de interés particular | SI | NO EVIDENCIA LA RESPUESTA* |
| 1-2020-04413 | BTE | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 1-2020-01869 | Presencial | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 1133632020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | SI | NO EVIDENCIA LA RESPUESTA* |
| 1-2020-06671 | Presencial | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 711372020 | BTE | Derecho de petición de interés particular | SI | NO EVIDENCIA LA RESPUESTA* |
| 594662020 | BTE | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 1-2020-01928 | Presencial | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 1096622020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | SI | NO EVIDENCIA LA RESPUESTA* |
| 848522020 | Correo Electrónico | Consulta | SI | NO EVIDENCIA LA RESPUESTA* |
| 979712020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | SI | NO EVIDENCIA LA RESPUESTA* |
| 1-2020-00114 | BTE | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 1-2020-04344 | Presencial | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 996912020 | BTE | Derecho de petición de interés particular | NO | NO |
| 1-2020-11481 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 1-2020-00148 | Presencial | Entre entidades / autoridades | SI | SI |
| 1-2020-03244 | BTE | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 651352020 | BTE | Derecho de petición de interés particular | SI | NO EVIDENCIA LA RESPUESTA* |
| 971832020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | NO | NO EVIDENCIA LA RESPUESTA* |
| 895812020 | BTE | Derecho de petición de interés particular | SI | NO EVIDENCIA LA RESPUESTA* |

| No. PQRS | Canal | Tipo | Oportuna | Respuesta de Fondo |
|--------------|--------------------|---|----------|----------------------------|
| 1-2020-03082 | BTE | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 860432020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 879522020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | SI | NO EVIDENCIA LA RESPUESTA* |
| 1134972020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | SI | NO EVIDENCIA LA RESPUESTA* |
| 601252020 | Presencial | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 1077482020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | NO | NO |
| 1-2020-03308 | Presencial | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 1-2020-08335 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 1141972020 | Correo Electrónico | Consulta | SI | NO EVIDENCIA LA RESPUESTA* |
| 930912020 | BTE | Derecho de petición de interés particular | NO | NO EVIDENCIA LA RESPUESTA* |
| 1-2020-04264 | BTE | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 634712020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 594892020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 1101882020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | NO | NO |
| 1-2020-06566 | BTE | Derecho de petición de interés general | NO | SI |
| 1-2020-00368 | Presencial | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 1141742020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | SI | NO EVIDENCIA LA RESPUESTA* |
| 1047692020 | BTE | Consulta | SI | NO EVIDENCIA LA RESPUESTA* |
| 1102612020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | NO | NO |
| 1-2020-05598 | BTE | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |

| No. PQRS | Canal | Tipo | Oportuna | Respuesta de Fondo |
|--------------|--------------------|---|----------|----------------------------|
| 1-2020-01880 | Presencial | Reclamo | SI | SI |
| 940722020 | BTE | Derecho de petición de interés particular | SI | NO EVIDENCIA LA RESPUESTA* |
| 980812020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 1-2020-03793 | BTE | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 861802020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | NO | NO EVIDENCIA LA RESPUESTA* |
| 1-2020-00557 | Presencial | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 1-2020-02799 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 1-2020-03484 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 1-2020-00145 | Presencial | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 944752020 | BTE | Derecho de petición de interés particular | NO | NO |
| 1046692020 | BTE | RECLAMO | SI | NO |
| 1-2020-03006 | Presencial | Entre entidades / autoridades | NO | NO |
| 1-2020-00103 | Presencial | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 1-2020-04265 | BTE | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 812142020 | BTE | Solicitud de acceso a la información | NO | NO |
| 1029002020 | BTE | Derecho de petición de interés particular | NO | NO |
| 1-2020-01759 | Presencial | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 1-2020-09111 | Presencial | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 761522020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | SI | NO EVIDENCIA LA RESPUESTA* |
| 1-2020-07486 | Presencial | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 1-2020-04025 | Presencial | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |

| No. PQRS | Canal | Tipo | Oportuna | Respuesta de Fondo |
|--------------|--------------------|---|----------|----------------------------|
| 1-2020-00458 | Presencial | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 1-2020-05948 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 1-2020-00371 | Presencial | Derecho de petición de interés particular | SI | NO |
| 1022382020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 1-2020-05972 | BTE | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 813582020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 1-2020-04037 | Presencial | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 1-2020-02180 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 993042020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | NO | NO |
| 859982020 | BTE | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 1-2020-00877 | Presencial | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |
| 581222020 | Presencial | Derecho de petición de interés particular | NO | NO |
| 850412020 | Correo Electrónico | Consulta | SI | NO EVIDENCIA LA RESPUESTA* |
| 1026872020 | BTE | QUEJA | SI | NO EVIDENCIA LA RESPUESTA* |
| 1-2020-08664 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 1049842020 | BTE | Consulta | SI | NO EVIDENCIA LA RESPUESTA* |
| 932402020 | BTE | Derecho de petición de interés general | SI | SI |
| 1099282020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | NO | NO |
| 1-2020-10828 | Presencial | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |
| 938702020 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | SI | SI |

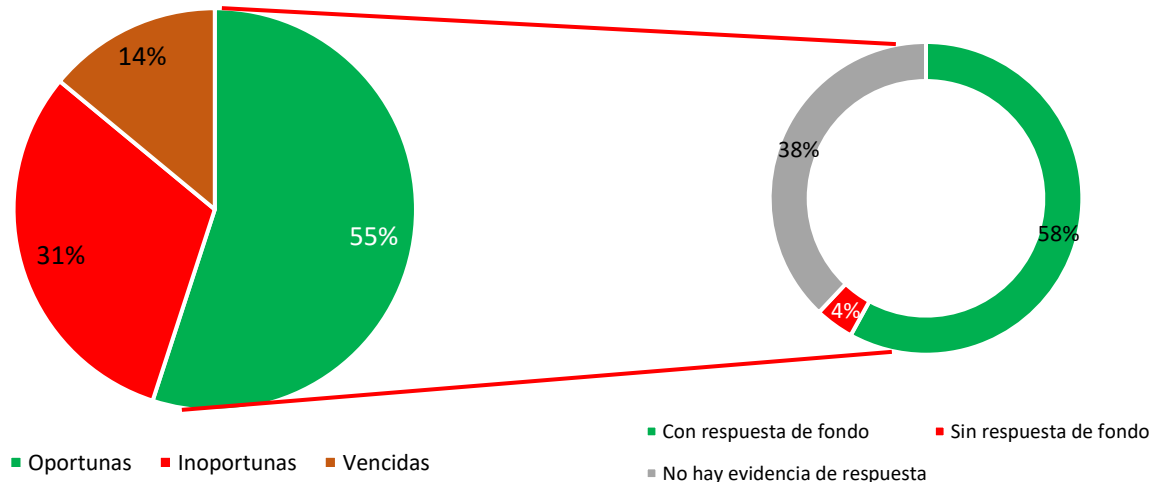
| No. PQRS | Canal | Tipo | Oportuna | Respuesta de Fondo |
|--------------|--------------------|---|----------|--------------------|
| 1-2020-01427 | Correo Electrónico | Derecho de petición de interés particular | NO | SI |

Fuente: Análisis equipo auditor

**Si bien es cierto que en la base de datos suministrada por las Subsecretaria Corporativa y CID se presentaron 21 (38%) respuestas oportunas y de fondo, en la evaluación realizada no es posible constatar las mismas, teniendo presente que al revisar en Forest y Bogotá Te Escucha no se encontró el documento de respuesta dada al peticionario.*

De la revisión realizada sobre la muestra objeto de análisis se identificaron los siguientes resultados:

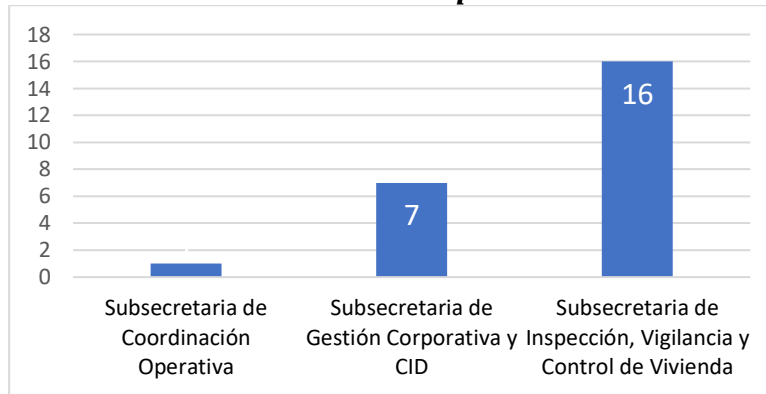
Gráfica 10. Resultado de la muestra de PQRSD



Fuente: Análisis del equipo de auditor

Así mismo, se procedió analizar las denuncias presentadas por presuntos actos de corrupción en la Secretaria Distrital del Hábitat, los cuales fueron remitidas a las siguientes dependencias como se relaciona a continuación:

Gráfica 11. Dependencias asignadas para la atención de las Denuncias por posibles actos de corrupción



Fuente: Análisis del equipo de auditor

Lo que evidenció un incumplimiento a lo establecido en el literal f del numeral 4.1 Lineamientos Generales del procedimiento PG06-PR01 Procedimiento Tramite PQRS Versión 4: “Cuando se reciba una petición a través de los distintos canales de atención (Cuadro1) tipificada como “Denuncia por Posible Actos de Corrupción”, así como las quejas con posible connotación disciplinaria, deberá asignarse de forma inmediata al operador disciplinario de la SDHT- Subsecretario(a) de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario, para su respectivo trámite, si una vez realizado el análisis del contenido de la posible denuncia, el operador disciplinario determina que no corresponde a un posible acto de corrupción, se deberá remitir al proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano para reclasificar la petición y direccionarla a la dependencia correspondiente.”

Se tomó una muestra del 25% equivalente a seis (6); evidenciándose que las denuncias con radicados 1-2020-00798, 1-2020-02556 y 1-2020-04575 no cuenta con respuesta y en la base de datos remitido por Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID se encuentra en estado finalizado, como se refleja en la Tabla No.2 relacionada a continuación:

Tabla No. 2. Muestreo Denuncias

| FECHA RADICACIÓN | CANAL | # RADICACIÓN FOREST | # PETICIÓN BOGOTÁ TE ESCUCHA | DEPENDENCIA | FECHA DE RESPUESTA | ESTADO | OBSERVACIÓN |
|------------------|--------------------|---------------------|------------------------------|---|--------------------|------------|---|
| 15/01/2020 | Presencial | 1-2020-00798 | PENDIENTE | Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D. | N/A | Finalizado | Se realizó la verificación en FOREST no se evidencia respuesta asociada |
| 5/02/2020 | BTE | 1-2020-02556 | 15772020 | Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D. | 27/02/2020 | Finalizado | Se realizó la verificación en FOREST no se evidencia respuesta asociada |
| 25/02/2020 | Correo Electrónico | 1-2020-04575 | 481502020 | Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D. | 13/03/2020 | Finalizado | Se realizó la verificación en FOREST no se evidencia respuesta asociada |
| 26/05/2020 | BTE | N/A | 1190312020 | Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D. | 11/06/2020 | Finalizado | Se realizó la verificación y se evidencia respuesta asociada en Bogota Te Escucha |
| 27/05/2020 | BTE | N/A | 1199002020 | Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D. | 3/06/2020 | Finalizado | Se realizó la verificación y se evidencia respuesta asociada en Bogotá te Escucha |
| 1/06/2020 | BTE | N/A | 1254722020 | Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D. | 11/06/2020 | Finalizado | Se realizó la verificación y se evidencia respuesta asociada en Bogotá te Escucha |

Fuente: Equipo auditor a partir del Informe Semestral Subsecretaria de Gestión Corporativa y CID

Por otro lado, se procedió a realizar la verificación de las tutelas presentadas por los usuarios en contra de la Secretaria Distrital de Hábitat, por no dar respuesta tramite a los derechos de petición, sin embargo, de la muestra que se obtuvo de 50% de un universo de 14, el Juez de les negó el amparo constitución a los peticionarios, como se evidencia a continuación:

Tabla No. 3. Muestreo Tutelas

| Nº PROCESO | ACCIONANTE | JUZGADO | OBSERVACIONES |
|------------|------------------------------|--|---|
| 2020-00010 | CARRIZOSA GELVIS JAVIER | JUZGADO 54 PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ | El Juez negó el amparo constitucional |
| 2020-00027 | OYOLA RODRIGUEZ ARGENIS | JUZGADO 10 DE EJECUCION DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE BOGOTÁ | Desvincular a la SDHT |
| 2020-00022 | BARRANTES PERALTA ALBA LUZ | JUZGADO 10 MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ | el Juez amparo el derecho constitucional y contra el Ministerio de Vivienda |
| 2020-00163 | MYRIAM LEON LOPEZ | JUZGADO 6 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ | El Juez negó el amparo constitucional |
| 2020-00104 | PARDO LUZ FANY | JUZGADO 7 CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD DE BOGOTÁ | El Juez negó el amparo constitucional |
| 2020-00101 | GARCIA GONZALEZ DANIA EDITH | JUZGADO 26 - DE FAMILIA | El Juez negó el amparo constitucional |
| 2020-00281 | BALDOVINO RAMOS CARMEN EDITH | JUZGADO 56 CIVIL MUNICIPAL ORALIDAD DE BOGOTÁ | El Juez negó el amparo constitucional |

Fuente: Equipo auditor a partir de la respuesta de la Subsecretaría Jurídica/Registro Tutelas PQRSD enero-junio 2020

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 de procesos de la entidad, el proceso estratégico *Gestión de Servicio al Ciudadano* en cuya caracterización se evidenció 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 V4, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 2.2.3.12.11. Decreto



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

1166 de 20163 y Artículo 22. Ley 1755 de 20154, el procedimiento contempla: el registro y gestión de peticiones ciudadanas en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS; Atención a las denuncias por posibles actos de corrupción; Tratamiento a las peticiones anónimas; Atención prioritaria a peticiones que exijan el reconocimiento de un derecho fundamental; Peticiones interpuestas por niños, niñas y menores de edad; Implementación del formato de Notificación por aviso en los casos en los que desconozca la información sobre el destinatario o no sea posible la entrega.

El proceso PG06-PR01 Tramite de PQRS Versión 4, tiene a su vez 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 esta última tiene como finalidad identificar las generalidades y particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que interactúan con la Secretaría Distrital del Hábitat.

Así mismo, se evidencio la adopción de la Guía para responder las PQRSD 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 identificado en el mapa de riesgos el cual es *“Inoportunidad en la administración de las PQRS que ingresan a través de los canales de atención oficiales habilitados por la entidad”* y del cual en el resultado de seguimiento realizado por Control Interno a corte 30 de abril de 2020 se observó:

³ **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.

⁴ **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.



Gráfica 12. Riesgos identificados y cumplimiento de los parámetros de diseño de las actividades de control



| Proceso Asociado | Nombre del Riesgo | Actividad de control | Cumplimiento |
|---|---|--|--------------|
| 4. Gestión de servicio al ciudadano -EST- | Inoportunidad en la administración de las PQRSD que ingresan a través de los canales de atención oficiales habilitados por la entidad | Socialización del procedimiento de trámite de PQRSD | NO CUMPLE |
| | | Conformación mesa de trabajo mensual | NO CUMPLE |
| | | Generar reportes de seguimiento periódico a las peticiones pendientes por gestionar, recibidas en la entidad | NO CUMPLE |
| | Disminución en los niveles de satisfacción de los usuarios | Conformación mesa de trabajo mensual | NO CUMPLE |
| | | Seguimiento a la aplicación del Manual de servicio al ciudadano. | NO CUMPLE |

Fuente: informe de seguimiento mapa de riesgos de corrupción y riesgos de gestión corte 30 de abril de 2020
<https://www.habitatbogota.gov.co/sites/default/files/control/Informe%20de%20Riesgos%20WEB.pdf>

5.1.2.2. Cuenta la entidad con Defensor del Ciudadano

Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 1° del Decreto Distrital 392 de 2015, 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>

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,

⁵ **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.



ya sea por incumplimiento de términos o inconformidad de la respuesta suministradas por la entidad.

Gráfica 13. Sección Defensor del Ciudadano



Fuente: Página web Secretaria Distrital de Hábitat (27 de julio de 2020) <https://www.habitatbogota.gov.co/node/254>

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*”.

Para el presente seguimiento no se observó el informe de Defensor del Ciudadano, así mismo se recomienda revisar y adoptar los lineamientos establecidos en los artículos 13 y 14 del Decreto Distrital 847 de 2019 que entro a regir el 30 de diciembre de 2019.⁶

5.1.2.3. 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

⁶ **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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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.

5.1.2.3.1. 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 V4 comprende entre la Política de 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.(...)”*

Debido a la situación de emergencia sanitaria en la circular No. 011 del 29 de mayo de 2020 de la Subsecretaria de la Gestión Corporativa y CID, estableció que: *“Para el trámite por medio de correo electrónico, el único medio oficial y autorizado en la Entidad para recibir comunicaciones oficiales de entrada es el correo servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co.”* y precisa que *“En el periodo comprendido entre el 19 de marzo 2020 hasta el 26 mayo 2020 la Entidad no tenía habilitada la “Ventanilla Única de correspondencia”, no obstante, se encontraba habilitada la recepción de comunicaciones oficiales de entrada por medio del correo electrónico institucional servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co*

Los lineamientos incluidos en el procedimiento acogen los criterios establecidos en el Artículo 2.2.3.12.47, Artículo 2.2.3.12.2 y Artículo 2.2.3.12.38 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 7.324 PQRSD radicadas en la entidad durante el primer semestre de 2020 (*Ver numeral 5.1.1.3*), puesto que entre la muestra objeto de seguimiento se hallaron (25) 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.

5.1.2.3.2. 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:

- Actas de la mesa de trabajo del Nodo Sectorial del 10 de marzo y del 20 de mayo de 2020, cuyo tema fue “*Reunión Nodo Central Red Distrital de Quejas y Reclamos*” adelantada por la veeduría delegada para atención de quejas y reclamos; con la participación por parte de la SDHT Karla Marcela Neira Suarez
- El día 20 de mayo de 2020, se realizó mesa de trabajo Virtual- (MEET) para presentar el plan de trabajo a desarrollarse durante la vigencia 2020 e iniciar las sesiones del nodo; participando por parte de la SDHT Carlos Orjuela y Jessica Rodríguez.

Así mismo, en cumplimiento de la actividad No.5 definida en el procedimiento PG06-

⁷ **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.

⁸ **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. (...)



PR01 Tramite de PQRS⁹, se evidencio en la página web de la entidad en la ruta <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica> los informes trimestrales correspondientes al primer semestre de la vigencia 2020, de la gestión de servicio al ciudadano, emitidos por la Subsecretaria de Gestión Corporativa y CID.

Gráfica 14. Sección Instrumentos de gestión de información Publica



habitatbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica

Secretaría Distrital del Hábitat

Inicio | La Secretaría | Sala de prensa | Transparencia y acceso a la información pública | 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

Home » Transparencia » Instrumentos de gestión de info pública

Instrumentos de gestión de información pública

Los instrumentos de gestión de información son una de las principales disposiciones que introduce la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014), promulgada en marzo de 2014 la cual tiene como objetivo regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Este derecho está consagrado en los artículos 20 y 74 de la Constitución Política de Colombia. El primero de estos establece el derecho a buscar y recibir información y el segundo, indica que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley. Adicionalmente, el artículo 233 de la Constitución establece el derecho de toda persona a presentar solicitudes a las autoridades públicas, dentro de las que se encuentran las peticiones de documentos o de información.

Tomado de: [Guía de Implementación de Ley de Transparencia - MINTIC](#)

Instrumentos de gestión de información pública

Relacionados con la información

- Gestión documental
- Informe de PQRS y denuncias

| Nombre | Descripción | Periodicidad | Tipo de Recurso |
|--|--|--------------|-----------------|
| Informe de PQRSD primer trimestre 2020 | Informe de PQRSD primer trimestre 2020 | Trimestral | Archivo adjunto |

Fuente: Página web Secretaria Distrital del Hábitat (28 de julio de 2020)

De igual manera, se evidencio la generación de informes semanales entre los meses de enero a junio; excepto en mayo que solo remitieron dos informes semanales; 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

⁹ Procedimiento PG06-PR01 V4Tramite de PQRS Actividad No.5 Consolidar, verificar y analizar la información relacionada con las PQRSD que se reciben en la Entidad, para su seguimiento y posterior socialización y publicación. (realizar la actividad trimestralmente)

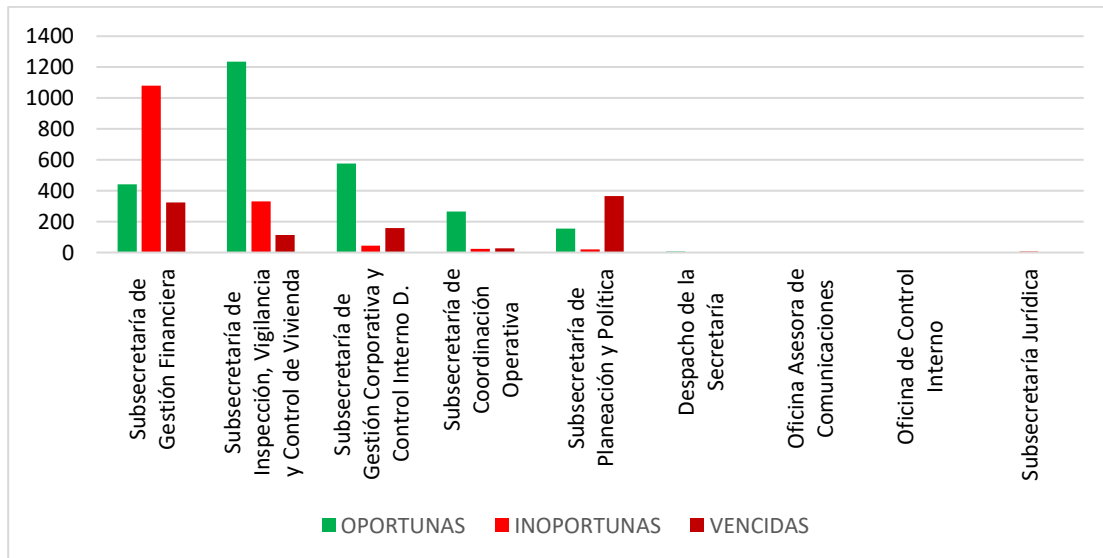


las peticiones en cada una de las dependencias, solicitando el envío de las respuestas y el cierre de las mismas en el aplicativo FOREST, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- Bogota Te Escucha, puesto que, cada dependencia es responsable del contenido de las repuestas, como del envió de la misma dentro del término legal establecido, y del correspondiente cierre en el aplicativo FOREST.

Como se observa en la Grafica No. 6. PQRSD Dependencias del numeral 5.1.1.3, la dependencia que mayor número de PQRSD asignadas para el primer semestre de 2020 fue la Subsecretaria de Gestión Financiera con total semestral 43.81% (3.209) PQRSD, seguida de la Subsecretaria de Investigación, Vigilancia y Control de Vivienda con un porcentaje de 27.80% (2.036) 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 primer semestre de 2020 (Ver Grafica No. 5 PQRSD por Dependencias), se evidencio el siguiente comportamiento de las áreas en cuanto a respuestas dentro del término legal.

Gráfica 15. PQRDS con términos de Respuesta



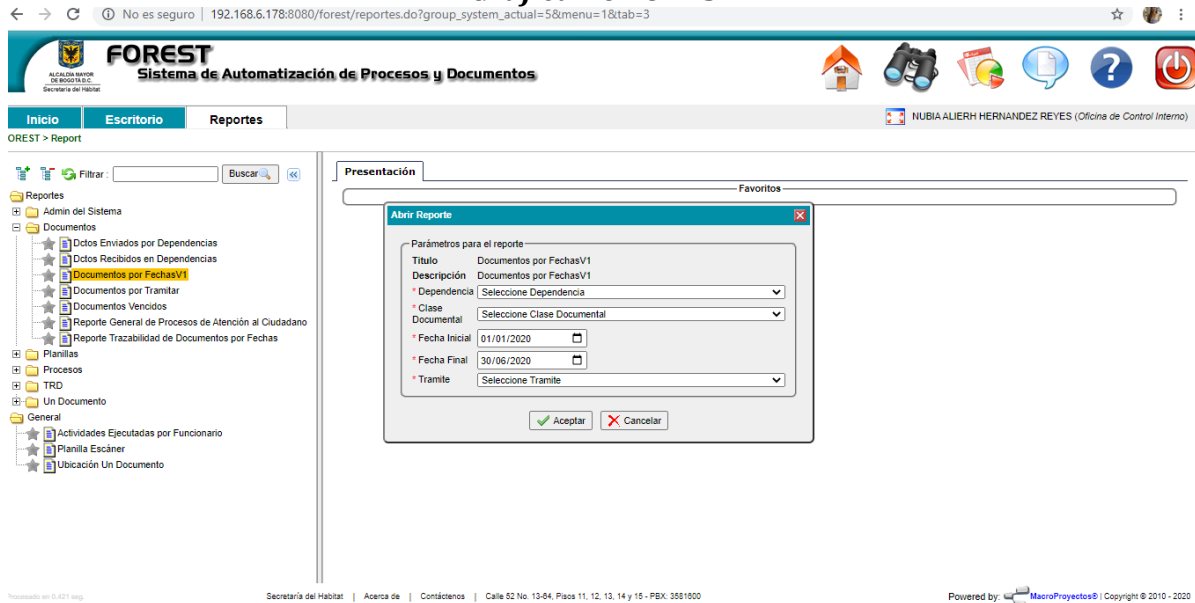
Fuente: Equipo auditor a partir de la base de datos de la Subsecretaria Gestión Corporativa y CID/Registro PQRSD enero-junio 2020

5.1.3. 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 las PQRSD que recibe la Secretaria por los diferentes canales de atención, de igual manera, las peticiones que son recibidas 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. Sin embargo, durante el período del 20 de marzo al 28 de mayo de 2020 y en el marco de la emergencia sanitaria COVID 19; en la circular No. 011 del 29 de mayo de 2020 de la Subsecretaria de la Gestión Corporativa y CID, estableció que: *“Para el trámite por medio de correo electrónico, el único medio oficial y autorizado en la Entidad para recibir comunicaciones oficiales de entrada es el correo servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co.”* y precisa que *“En el periodo comprendido entre el 19 de marzo 2020 hasta el 26 mayo 2020 la Entidad no tenía habilitada la “Ventanilla Única de correspondencia”, no obstante, se encontraba habilitada la recepción de comunicaciones oficiales de entrada por medio del correo electrónico institucional servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co.*

Gráfica 16.FOREST



Fuente : Pantallazo FOREST criterios de búsqueda (28 de julio de 2020)

http://192.168.6.178:8080/forest/reportes.do?group_system_actual=5&menu=1&tab=3

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 del servicio al ciudadano cuenta en la matriz con un (1) riesgo de gestión identificado, asociado con la atención de la PQRSD y con las respectivas acciones de manejo de riesgo, que, de acuerdo con el seguimiento realizado por control interno con corte a 30 de abril, presenta el siguiente grado de avance:

Tabla No. 4. Seguimiento acciones de manejo de riesgo – Corte a 30 de abril de 2020

| RIESGO | ACCION | % AVANCE A 30 DE ABRIL |
|---|--|------------------------|
| Inoportunidad en la administración de las PQRSD que ingresan a través de los canales de atención oficiales habilitados por la entidad | Realizar la socialización del procedimiento con el fin de sensibilizarlos sobre el tratamiento de PQRS | 5,2% |
| | Desarrollar mesas de trabajo con el equipo de gestion de Servicio al Ciudadano para definir acciones de mejora | 100% |

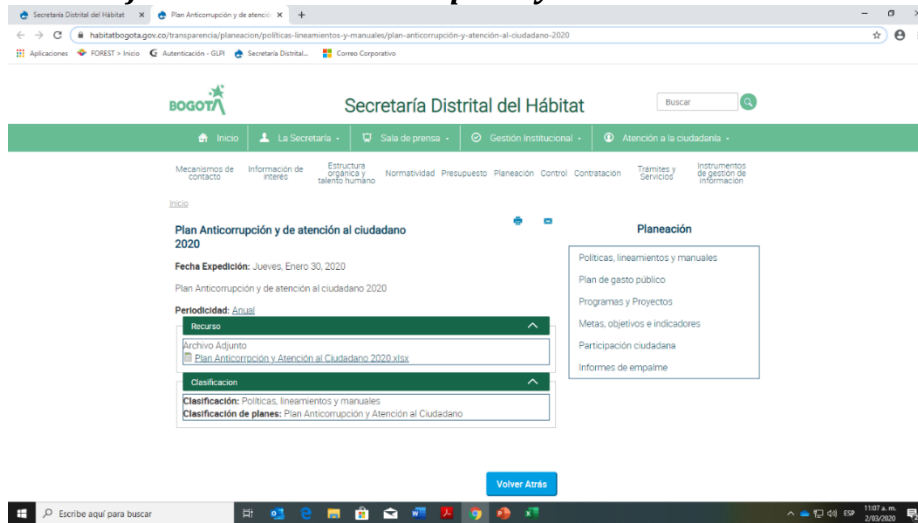
| RIESGO | ACCION | % AVANCE A 30 DE ABRIL |
|--------|---|------------------------|
| | Generar reportes de seguimiento periódico a las peticiones pendientes por gestionar recibidas en la entidad | 100% |

Fuente: Equipo Auditor SDHT

De igual manera y en cumplimiento de lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011,¹⁰ adoptó la entidad el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que se encuentra publicado en la página web institucional en las rutas:

- <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/planeacion/pol%C3%ADticas-lineamientos-y-manuales/plan-anticorrupci%C3%B3n-y-atenci%C3%B3n-al-ciudadano-2020>

Gráfica 17. Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano



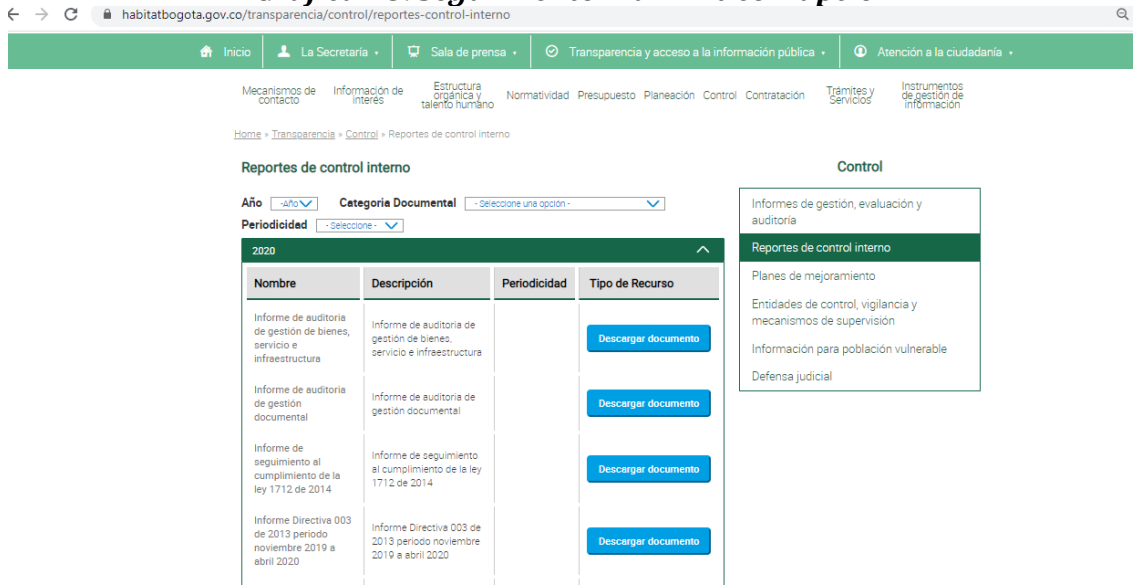
Fuente: Página web Secretaria Distrital del Hábitat (28 de julio de 2020)

¹⁰ **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.



a su vez, el resultado del seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con corte a 30 de abril de 2020, son de fácil consulta en la página web institucional en la ruta <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/control/reportes-control-interno>

Gráfica 18. Seguimiento Plan Anticorrupción



Fuente: Página web Secretaria Distrital del Hábitat (28 de julio de 2020)

5.1.4. 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.

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

En virtud de lo 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. 5 Canales de Atención

Canales de Atención al Ciudadano

| | |
|-------------------|---|
| PRESENCIAL | SuperCADE y CADE |
| | Centros Locales de Atención a Víctimas CLAV |
| | Ventanilla de Correspondencia piso 1 sede SDHT |
| TELEFÓNICO | PBX Institucional 3581600 ext 3008 |
| | Línea 195 opción 6 |
| VIRTUAL | Ventanilla Única de la Construcción VUC - SuperCADE Virtual |
| | Sistema Distrital de PQRSD Bogotá te Escucha |
| | Correos electrónicos: servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co |
| | Redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat |

Fuente: Respuesta Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID Servicio al Ciudadano Primer semestre 2020

Sin embargo, en el PGO6-PR01Tramite de PQRSD V4, no se establecen dentro de los canales virtuales la ventanilla única de la construcción VUC- SuperCADE Virtual, ni las redes sociales: por lo que se recomienda actualizar el procedimiento.

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, los puntos de atención física dispuesto por la entidad a los SUPERCADDES están distribuidos en las siguientes zonas de la ciudad a saber:

Tabla No. 6. 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. |

| PUNTO DE ATENCIÓN | HORARIO DE ATENCIÓN |
|---|--|
| | 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. |

Fuente: Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID Servicio al Ciudadano Primer semestre 2020

Los CLAV fueron creados en el marco de la Ley 1448 de 2011 (Ley de Víctimas y Restitución de Tierras), como parte del acompañamiento a la población víctima del conflicto armado, ubicados en las siguientes sedes:

Tabla No.7. 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 |

Fuente: Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID Servicio al Ciudadano Primer semestre 2020

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.

5.1.5. 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 5.1.1.3 denominado Suministra la entidad respuestas de fondo, oportunas y coherentes a la petición formulada de acuerdo con las normas legales vigentes, teniendo en cuenta la información expedida como la base de datos remitida por la Subsecretaria de Gestión Corporativa y CID.

5.1.6. 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 “Petitionen, quejas o reclamos” el cual dirige directamente al sitio web del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Versión: 1.4.11.4, de aquí en adelante SDQS, en la URL:

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

Gráfica 19. Pantallazo Sitio Web Secretaría Distrital del Hábitat



Fuente: Página web Secretaria Distrital del Hábitat (28 de julio de 2020)

En este sitio web cada usuario debe registrarse en primer lugar antes de instaurar la Peticion 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

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 20. 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 * | |
| Primer Nombre * | | Segundo Nombre | |
| Primer Apellido * | | Segundo Apellido | |
| Fecha de Nacimiento | | Sexo | (Seleccione) ▼ |
| Login de Usuario * | | Correo Electrónico * | |
| Teléfono | | Teléfono Celular | |

Fuente: Página web Secretaria Distrital del Hábitat (28 de julio de 2020)


Gráfica 21. 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 BOGOTÁ Ciudad D.C.



Leaflet | Powered by Esri | IDECA, La IDE de Bogotá, IDECA La IDE de Bogotá

Dirección de Notificación Registrar/Modificar Dirección

Localidad (Seleccione) UPZ (Seleccione)

Barrio (Seleccione) Estrato (Seleccione)

Código Postal

Fuente: Página web Secretaria Distrital del Hábitat (28 de julio de 2020)


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

Carrera 13 # 52 – 25
 Conmu ador: 3581600
 www.habitatbogota.gov.co

Código Postal: 110231



Sistema de Gestión ISO 9001:2015
 www.tuv.com ID 9105638812



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

- Adjuntar archivo
- Tipo de petición
- Palabra clave
- Tema
- Entidad Destino

Gráfica 22. Formulario de Registro de Petición SDQS Parte 2

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, ODS, ODP, ODT, OTG, 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

Tema (Seleccione) ▼ Entidad Destino (Seleccione) ▼

LUGAR DE LOS HECHOS

Localidad (Seleccione) ▼




Departamento BOGOTÁ ▼ Ciudad BOGOTÁ, D.C. ▼

Dirección de Hechos Registrar/Modificar Dirección

UPZ (Seleccione) ▼ Barrio (Seleccione) ▼

Estrato (Seleccione) ▼ Código Postal

Ubicación Aproximada

No soy un robot 

Fuente: Página web Secretaria Distrital del Hábitat (28 de julio de 2020)

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

| 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 el campo se llama “ <i>Tipo de Petición</i> ” y 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 sistema 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 como tipo de solicitud (Acción colectiva sin persona jurídica, apoderado de, en nombre propio, en representación de). | Formulario Registro de Petición SDQS y Formulario de Registro SDQS |
| 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 |

| CAMPO | CONCEPTO | UBICACIÓN |
|------------------------------------|--|-----------------------------|
| Segundo Apellido (opcional) | Cumple con lo establecido y es opcional | Formulario de Registro SDQS |
| Tipo de identificación | <p>Cumple con lo establecido; incluye 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: <i>“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.”</i> 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 físico 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 | Formulario Registro de Petición SDQS |

| CAMPO | CONCEPTO | UBICACIÓN |
|-------|--|-----------|
| | la reproducción por cada formato dispuesto por la entidad. | |

7. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES INFORME CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2019

| RECOMENDACIONES INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2019 | SEGUIMIENTO |
|---|---|
| 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 | Se realizó la promoción del Curso de Lenguaje claro mediante correos electrónicos, sin embargo, no se evidenciaron soportes de su realización por parte de los colaboradores. |
| 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. | No se evidenciaron soportes; por lo tanto, se reitera la recomendación del informe anterior |
| Se recomienda mejorar la usabilidad y accesibilidad del aplicativo “Bogotá te escucha”. | Se evidencia la divulgación y capacitaciones de Bogotá te Escucha, sin embargo, de acuerdo con el seguimiento realizado se observaron debilidades en el diligenciamiento del BTE. |
| 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 | De acuerdo con el seguimiento realizado, se observaron debilidades en la utilización del sistema FOREST |

| RECOMENDACIONES INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2019 | SEGUIMIENTO |
|---|--|
| 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 observó correo donde se informa la parametrización del sistema FOREST de acuerdo con los plazos establecidos en el Decreto 491 de 2020, para las diferentes tipologías. Sin embargo, al realizar la verificación en FOREST, se observó la modificación para el caso del derecho de petición, solamente. |
| 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 tramite, 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. | No se evidenciaron soportes; por lo tanto, se reitera la recomendación del informe anterior. |

8. FORTALEZAS

- Generación de lineamientos frente a la gestión de las PQRSD (lenguaje claro).
- Realización del seguimiento a la respuesta de las PQRS, en el marco de la situación de emergencia nacional, a través la recepción de comunicaciones oficiales de entrada por medio del correo electrónico institucional servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co

9. RECOMENDACIONES

- Consolidar la aplicación de los controles relacionados con el recibo y atención de las PQRSD, de tal manera que se asegure el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, Decreto 491 de 2020 y demás normatividad vigente, en cuanto a la atención

dentro de los términos establecidos, por parte de las Secretarías, subsecretarías, oficinas y funcionarios o contratistas responsables.

- Identificar factores / variables donde los incumplimientos sean recurrentes, con el fin de determinar la causa raíz y plantear acciones efectivas para subsanar la causa detectada.
- Fortalecer la capacitación a los servidores encargados de radicar y asignar las PQRSD en el sistema de correspondencia FOREST, debido a que al realizar el seguimiento se observó que la tipología establecida en la base de datos es diferente a la que se ingresa en el sistema FOREST.
- Fortalecer al análisis y respuesta de cada PQRSD en particular, con el fin de dar respuesta de fondo al peticionario.
- Se reitera la recomendación de mejorar la usabilidad del sistema SDQS- Bogota Te Escucha, de acuerdo con las directrices dadas por MinTIC en la guía Lineamientos y metodologías en Usabilidad para Gobierno en línea.
- Dar estricto cumplimiento al Artículo 32. Adopción e implementación del Decreto Distrital 847 de 2019, el cual señala *“Las entidades distritales deberán implementar las disposiciones contenidas en el presente decreto dentro de los nueve (9) meses siguientes a su publicación salvo lo contenido en el parágrafo del artículo 15 y en el parágrafo del artículo 24 del presente decreto”*.
- Se reitera la recomendación de integrar el aplicativo de gestión de correspondencia FOREST con SDQS para una trazabilidad completa de las PQRS en la SDHT.
- 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.

- Actualizar el Sistema de Correspondencia Interna (Forest) de tal manera que se cuente con la totalidad de tipologías y que tenga 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 tramite, 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: Nubia Alieth Hernández Reyes - Contratista Control Interno
Julián Andres Ruiz Mendez- Contratista Control Interno
Revisó, Ajustó y Aprobó: Viviana Rocio Bejarano Camargo – Asesora Control Interno
Fecha de elaboración: 31 de julio de 2020