

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

Bogotá, D. C. Febrero 2021

1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE	4
3.	MARCO NORMATIVO	4
4.	METODOLOGÍA	6
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.....	35
5.1.2.1.	Cuenta la entidad con proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes	35
5.1.2.2.	Cuenta la entidad con Defensor del Ciudadano.....	36
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.	39
5.1.2.3.1	Cuenta la entidad con un sistema que permita el registro de la PQRSD recibidas por los diferentes canales	39
5.1.2.3.2.	Verificar la participación de la SDHT en el Nodo Sectorial Hábitat de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.	40
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.	41
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.....	44
5.1.4.1	Cuenta la entidad con canales definidos de atención al ciudadano	44
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	47
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..... 47

5.2. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES INFORME CON CORTE A 30 DE JUNIO DE 2020
47

6. FORTALEZAS 50

7. RECOMENDACIONES 51

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, las cuales son interpuestas ante la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá D.C, por parte de los ciudadanos y demás partes interesadas, en cumplimiento a las disposiciones normativas contenidas en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de enero 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”* y el Decreto 371 de 2010, especialmente a los siete (7) numerales establecidos en su artículo 3º; 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:

- a. Verificar el cumplimiento del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.
- b. Diagnosticar, sobre la totalidad de las peticiones radicadas en el segundo semestre del 2020, el estado, análisis por dependencia y cantidad de peticiones radicadas por los diversos canales ante la Secretaría Distrital del Hábitat.
- c. Verificar el cumplimiento del procedimiento establecido para las “denuncias por actos de corrupción”.
- d. 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.

3. MARCO NORMATIVO

- a. **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”.*
- b. **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.”*
- c. **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.”

- d. **Decreto 371 de 2010.** “Por la 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”
- e. **Ley 1437 de 2011.** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- f. **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.”
- g. **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.”
- h. **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”
- i. **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.”, modificado por el Decreto Distrital 847 de 2019.
- j. **Decreto 103 de 2015.** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.”
- k. **Directiva Distrital 15 de 2015.** “Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.”
- l. **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”.
- m. **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”
- n. **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”.
- o. **Artículo 5 Decreto 491 de 2020.** “Ampliación de términos para atender las peticiones.”

4. METODOLOGÍA

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 las PQRSD del segundo 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 a la ciudadanía se realice de conformidad con la normatividad vigente.

La información insumo para realizar este análisis proviene de la relación de las PQRSD remitida por la Subsecretaria de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario- base de datos en la cual se determinó: fecha de radicación, canal de recepción o fuente, número de radicado FOREST y Bogotá te Escucha, asunto, tipo de petición, dependencia a cargo de la petición, término para dar respuesta, numero de radicado de respuesta, fecha de respuesta, días de gestión, principio de oportunidad y estado); información que fue remitida mediante memorando con radicado 3-2021-0003 del 06 de enero de 2021 en respuesta a memorando 3-2020-04918 del 17 de diciembre de 2020 solicitud de información para informe semestral PQRSD segundo semestre de 2020.

Así mismo, se ofició la Subsecretaría Jurídica con memorando No. 3-2020-04919 del 17 de diciembre de 2020 a fin de relacionar si se presentaron tutelas relacionadas con las PQRSD de la entidad, instauradas por no responder al peticionario o por respuesta sin fondo, correspondientes al segundo semestre del 2020, solicitud que fue respondida mediante memorando No. 3-2020-05114 del 29 de diciembre de 2020.

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 segundo semestre de la vigencia 2020, tomando como base la relación de PQRSD suministrada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario, para ello se aplicó la fórmula del tamaño total de la población, para el caso 16.537 PQRSD, con un error del 5%, arrojando como muestra optima 92 PQRSD, tal y como se muestra en la siguiente imagen:

INGRESO DE PARÁMETROS		TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Tamaño de la Población (N)	16.537	Fórmula	92
Error Muestral (E)	5%	Muestra Óptima	91
Proporción de Éxito (P)	10%		
Nivel de Confianza	89%		
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,598		

Con la muestra optima, se procedió a realizar la verificación de 93 requerimientos por los diferentes tipos, 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 tomó como base el total de 62 Acciones de Tutela, presentadas en contra de la SDHT en el segundo semestre de la presente vigencia, para ello se aplicó la fórmula para muestreo aleatorio, revisando la trazabilidad de 15 acciones tuteladas, instauradas por no otorgar respuesta al peticionario y respuestas sin el fondo del asunto contestado.

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 el Manual de Servicio a la Ciudadanía Código PG06-MM35, Versión 3, el cual comprende, el marco normativo, la definición de los Atributos y Calidades del buen servicio, los cuales deben ser reflejados por los servidores públicos al momento de brindar la atención a la ciudadanía y dentro del cual se encuentra el trato cálido, amable, rápido, respetuoso y humano, efectivo, confiable, digno, oportuno; así mismo el Manual contempla los canales de atención (presencial, virtual, correspondencia y telefónico), protocolos de atención, atención a personas en condición de discapacidad y en situación de vulnerabilidad, recomendaciones generales del servicio al ciudadano en atención presencial, atributos del buen servicio 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.

El Manual de Servicio a la Ciudadanía Código PG06-MM35, Versión 3, fue actualizado el 12 de noviembre de 2020, respecto a la atención presencial en módulos de servicio habilitados en Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del

Conflicto Armado Interno, asignados estratégicamente teniendo en cuenta la demanda poblacional que acude a ellos, así mismo, el manual incluyó el protocolo de redes sociales, cuya socialización se realizó por medio del Mapa Interactivo de la SDHT.

Para el periodo del seguimiento no se realizaron capacitaciones, ni evaluaciones del conocimiento frente al Manual de Servicio a la Ciudadanía.

5.1.1.2 Cuenta la entidad con Carta de Trato Digno

En virtud la Ley 1437 de 2011, artículo 7, numeral 5, por el cual se establece: “*Deberes de las autoridades en la atención al público. (...) 5. 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 ha dispuesto la Carta de Trato Digno a Nuestros Ciudadanos, versión 1, de fecha 16 de junio de 2020, el cual se encuentra publicado en [el link de transparencia de la SDHT.](#), documento que incluye los derechos y deberes de los petitionarios, así como los canales de atención y horarios, tal y como se muestra en la siguiente imagen:

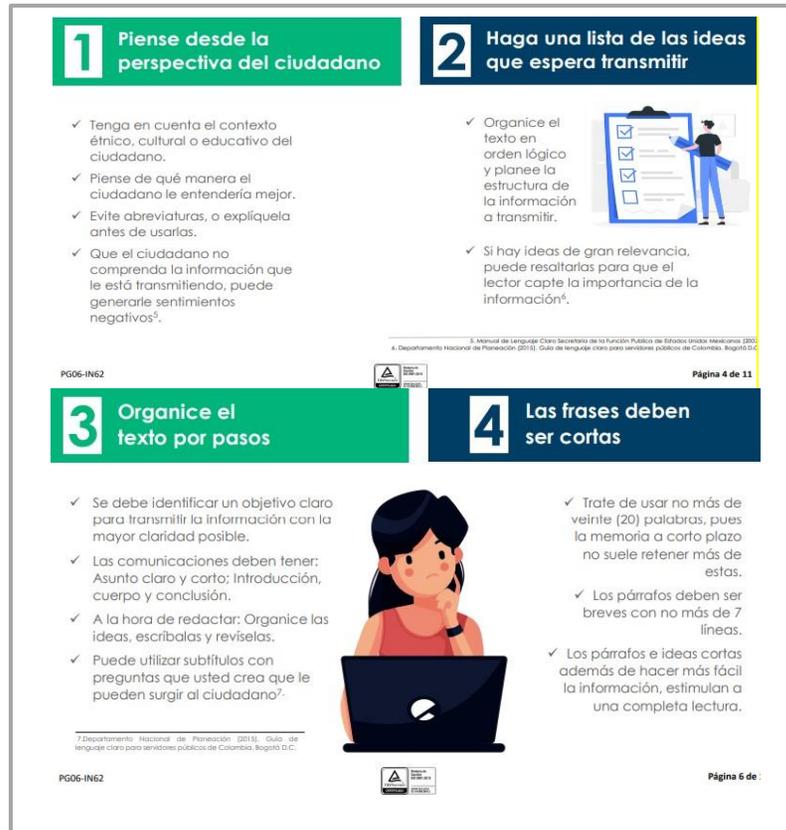
Imagen No. 1. Carta de trato digno- SDHT



[Fuente: Página web Secretaría Distrital de Hábitat.](#)

Igualmente, la Secretaría Distrital del Hábitat cuenta con 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 de la entidad.

Imagen No. 2. Carta de trato digno- SDHT



1 Piense desde la perspectiva del ciudadano

- ✓ 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.

2 Haga una lista de las ideas que espera transmitir

- ✓ Organice el texto en orden lógico y planea 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.

3 Organice el texto por pasos

- ✓ 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.

4 Las frases deben ser cortas

- ✓ 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.

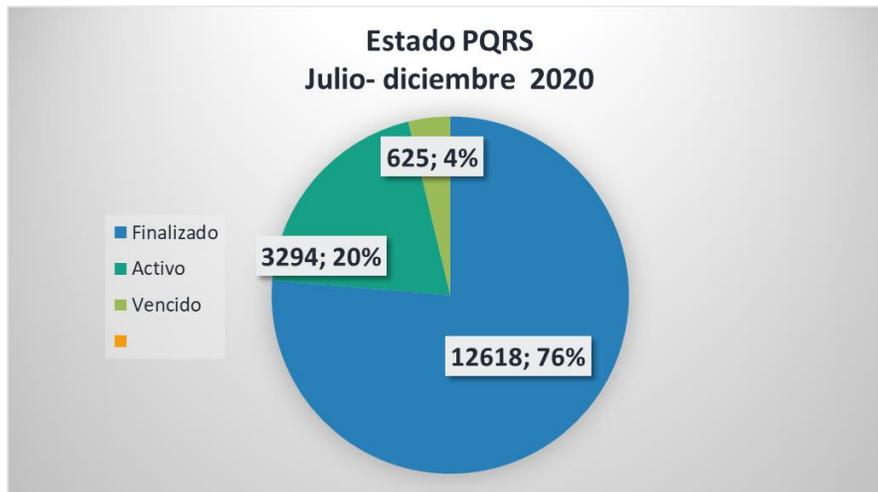
5. Manual del lenguaje Claro Secretaría de la Función Pública de Estados Unidos Mexicanos (2010).
6. Departamento Nacional de Planeación (2018). Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Bogotá D.C.
7. Departamento Nacional de Planeación (2018). Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Bogotá D.C.

Fuente: Página Mapa Interactivo

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

Revisada la base de datos suministrada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa y CID, se observa que la entidad, durante el segundo semestre recibió un total de 16.537 PQRSD, cuyo estado refiere a 76.30% (12618) se encuentran finalizados, 19.91% (3294) se encuentran activos y 3.77% (625) se encuentran vencidos y el 12.80% no registran radicado de respuesta ni fecha de respuesta. A continuación, se presenta gráfica que muestra el estado de las PQRSD en el segundo semestre de 2020:

Gráfica 2. Estado PQRSD Segundo semestre 2020



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

En el mismo sentido, revisada la base de datos suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa y CID, en la cual se establece como finalizados a 12.618 PQRSD, se observa que 2.178 PQRSD de ellas, se encuentran sin radicado de salida o respuesta asociada en el aplicativo FOREST, a su vez, se realizó un muestreo de 10 solicitudes con las siguientes observaciones:

INFORMACIÓN BASE DE DATOS SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA					REVISIÓN/ OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO
# RADICACIÓN FOREST	ASUNTO	TIPO	DEPENDENCIA	# RADICADO DE RESPUESTA	
1-2020-13716	SOLICITUD VISITA TÉCNICA / INSPECCIÓN	Derecho de petición de interés particular	Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D.	No registra	Derecho de petición de traslado por parte de la Personería sin Respuesta en FOREST
1-2020-13721	ACTUACION ADMINISTRATIVA	Derecho de petición de interés particular	Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D.	No registra	En FOREST se encuentra asociado el oficio de salida 2-2020-14831.
1-2020-13738	TRASLADO/OTROS POR NO COMPETENCIA	Derecho de petición de	Subsecretaría de Gestión Corporativa y	No registra	No es un derecho de petición, es una

		interés particular	Control Interno D.		copia de respuesta de conocimiento
1-2020-13892	INFORMACIÓN / REVISIÓN / EJECUCIÓN/ PAGOS, CERTIFICACIÓN DE CONTRATOS O PROCESOS CONTRACTUALES	Derecho de petición de interés particular	Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D.	No registra	Sin Respuesta en FOREST
1-2020-13897	INCONSISTENCIAS, QUEJAS SOBRE INMOBILIARIAS	Derecho de petición de interés particular	Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	No registra	Sin respuesta en FOREST, cerrada en Bogotá te Escucha, no se incluye repuesta.
1-2020-13899	PROCESO DE REASENTAMIENTO O REUBICACIÓN	Derecho de petición de interés particular	Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D.	No registra	Corresponde a un concepto de Enel Codensa, NO es un derecho de petición
1-2020-13906	SOLICITUDES, ACTUALIZACIONES O NOTIFICACIONES DE CONSTRUCTORAS.	Derecho de petición de interés particular	Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	No registra	Sin respuesta en FOREST
1-2020-13907	SEGUIMIENTO A TEMAS RELACIONADOS CON SERVICIOS PÚBLICOS	Derecho de petición de interés particular	Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D.	No registra	En FOREST se encuentra asociado el oficio de salida 2-2020-14900.
1-2020-13911	SOLICITUD DE INFORMACIÓN, PROGRAMAS Y PROYECTOS	Derecho de petición de interés particular	Subsecretaría de Planeación y Política	No registra	Es una carta de intención para proyectos asociativos - Colpatria, NO corresponde a un Derecho de Petición.
1-2020-13917	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SUBSIDIOS DE VIVIENDA	Solicitudes de Entes de Control	Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D.	No registra	En FOREST se encuentra asociado el oficio de salida 2-2020-14626

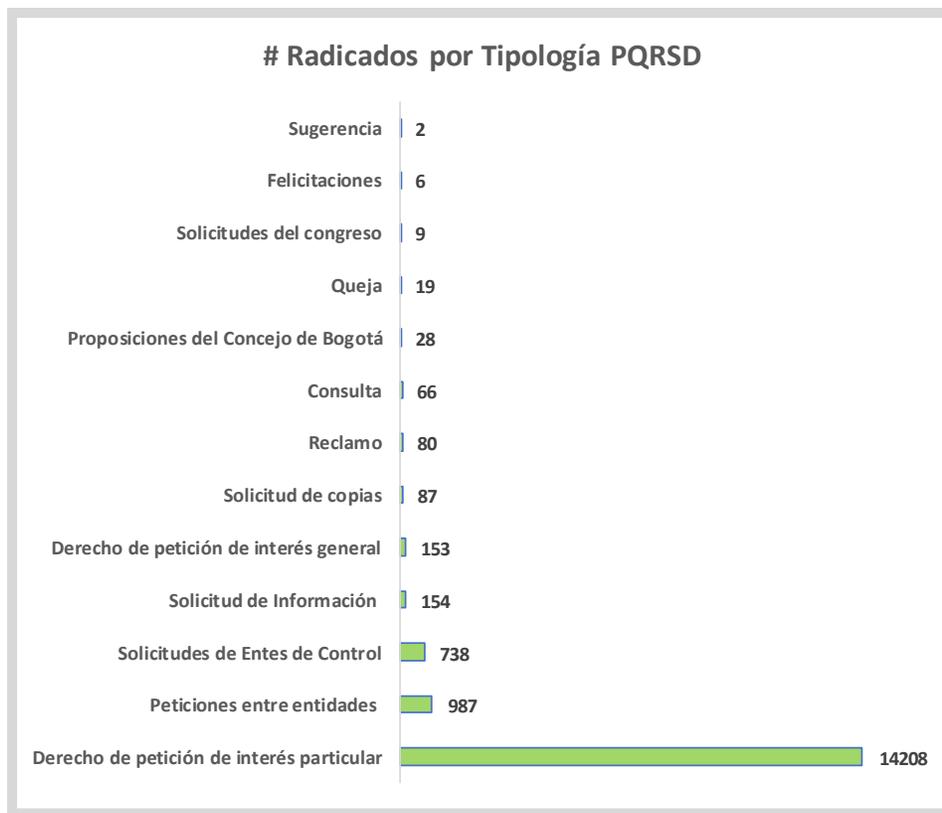
Tabla 1. Muestra de PQRSD, estado de respuesta en FOREST

De la anterior revisión efectuada, se evidencia inaplicación a lo establecido en Guía para responder las PQRSD- la PG06-IN59 de la SDHT, que refiere: “*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”, así mismo, la base de datos aportada por la Subdirección Corporativa difiere del estado de las PQRSD como es el caso del radicado No. 1-2020-13907, el cual en la información aportada refiere a sin radicado de salida y en revisión efectuada al FOREST se observa que asocia el radicado No. 2-2020-14900, lo mismo ocurre con los radicados No. 1-2020-13721 y 1-2020-13917, por lo que se recomienda fortalecer las herramientas de control, alineadas con la gestión documental de la entidad.

Respecto a la tipología de PQRS de la Secretaría Distrital de Hábitat, se evidenciaron trece (13) tipos de clasificación para las radicaciones, de los cuales la mayor cantidad de peticiones corresponde a derechos de petición de interés particular con 14.208, seguido de peticiones entre entidades con 987 y solicitudes entes de control con 738. A continuación, se presenta gráfica por tipología de PQRS recibidas en la SDHT:

Gráfica 2. Radicados por Tipología de PQRSD- segundo semestre 2020



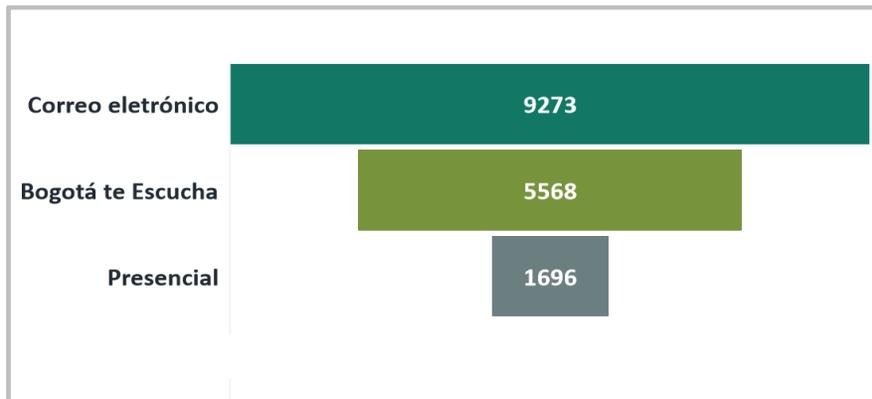
Fuente: Equipo auditor a partir de la base de datos Subsecretaria Gestión Corporativa y CID/Registro PQRSD Julio-Diciembre 2020

Frente a los canales de atención, la base de datos suministrada por la entidad tiene clasificado las PQRSD en tres canales, i) Bogotá te Escucha, ii) correo electrónico y iii)

presencial, no obstante, y de conformidad con el Manual de Servicio a la Ciudadanía, código PG06-MM35, versión 3, los canales de atención refieren a presencial, virtual, correspondencia y telefónico.

A continuación, se presenta gráfica del comportamiento de las PQRS por los diferentes canales de atención:

Gráfica 3. PQRS- segundo semestre 2020 por canales de atención.



Fuente: Equipo auditor a partir de la base de datos Subsecretaría Gestión Corporativa y CID/Registro PQRS Julio-Diciembre 2020

Se observa que la entidad no realiza el control de las PQRS, teniendo en cuenta los canales de atención, de conformidad con lo estipulado en el Manual de Servicio a la Ciudadanía, código PG06-MM35, versión 3 y el procedimiento “Tramites PQRS – Código PG06- PR01, Versión 5”, que refiere:

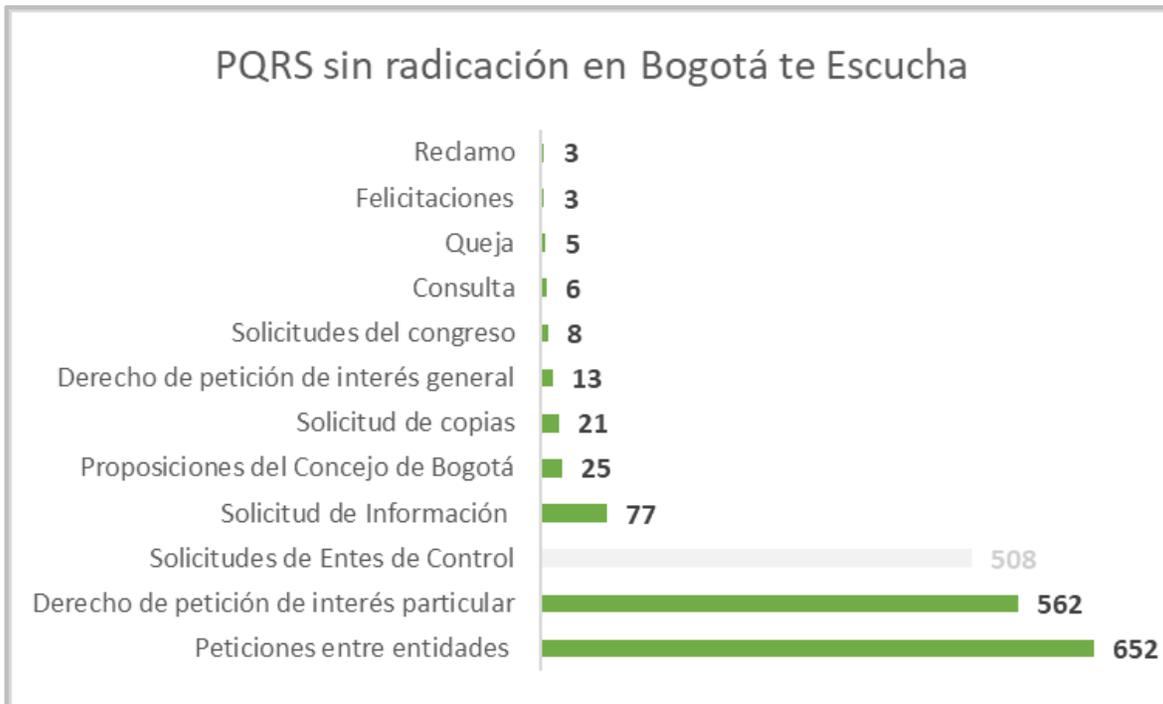
“4.1 Lineamientos Generales: A. Canales de Atención SDHT. Los canales autorizados para la recepción de PQRS de la Secretaría Distrital del Hábitat son: PRESENCIAL: Puntos ubicados en la Red CADE, Puntos ubicados en los Centros Locales de Atención a Víctimas, Ventanilla de Correspondencia. TELEFÓNICO: PBX Institucional y Línea 195. VIRTUAL: servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co, defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co, Bogotá te Escucha SDQS y redes sociales”.

Por lo anterior, se recomienda llevar registro de las PQRS de acuerdo con los canales de atención definidos por la entidad, esto permite llevar estadísticas e indicadores de las solicitudes recibidas por los diferentes canales para la toma de decisiones.

Frente al sistema Bogotá te Escucha, se evidencia en la base de datos aportada, un total de 1882 PQRS se encuentran sin registró en el Sistema de Bogotá te Escucha, de ellas 508 corresponden a solicitudes de entes de control, la cuales no requieren registro, no obstante,

las restantes 1.419 PQRS, no fueron registradas en el sistema Bogotá te Escucha, tal y como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica 4. PQRSD- segundo semestre sin radicación.

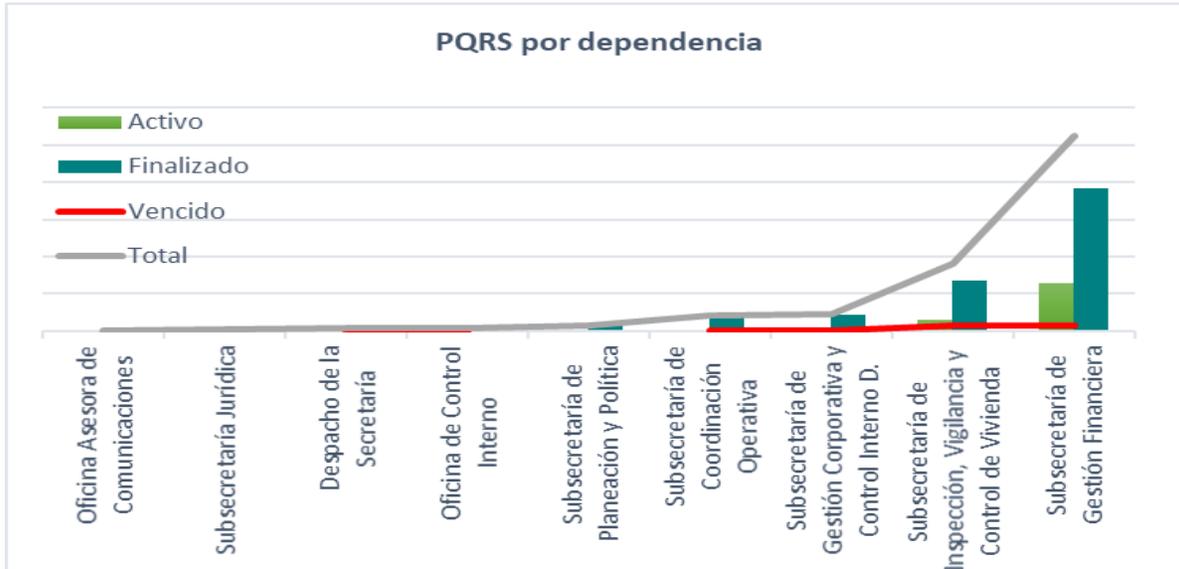


Fuente: Equipo auditor a partir de la base de datos Subsecretaría Gestión Corporativa y CID- PQRS catalogadas como NA para el registro en Bogotá te Escucha.

Por lo anterior se evidencia incumplimiento a lo establecido en el literal D “Sistema Distrital para la gestión de las peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha –SDQS” del numeral 5 “Lineamientos o Políticas de Operación” del procedimiento PG06-PR01 Procedimiento Tramite PQRS Versión 5 que establece: “...1. De acuerdo con lo definido en el Decreto 371 de 2010 artículo 3 numeral 3. El Bogotá te Escucha-SDQS es el sistema distrital para la gestión de las peticiones ciudadanas, por lo que es de obligatorio cumplimiento registrar en este las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias interpuestas por ciudadanos ante la Entidad, a través de cualquier canal de atención, garantizando así la gestión y cierre de las peticiones a través de este...”

En el mismo sentido Control Interno, revisó la base de datos aportada por la Subdirección de Gestión Corporativa, las PQRSD recibidas y gestionadas por las diferentes áreas y dependencias de la entidad, cuyo estado se presenta en la siguiente gráfica y tabla:

Gráfica 5. PQRSD- por dependencias con corte a 31/12/2020



Fuente: Equipo auditor a partir de la base de datos Subsecretaría Gestión Corporativa y CID-PQRS. Corte a 31/12/2020

A continuación, se presenta la tabla con los valores de PQRS recibidas por las dependencias y su estado con corte a 31/12/2020:

Dependencia/ estado	Activo	Finalizado	Vencido	Total
Oficina Asesora de Comunicaciones		2		2
Subsecretaría Jurídica	1	76		77
Despacho de la Secretaría	13	109	7	129
Oficina de Control Interno	23	115	18	156
Subsecretaría de Planeación y Política	15	280		295
Subsecretaría de Coordinación Operativa	51	794	3	848
Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D.	37	847	16	900
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	576	2738	287	3601
Subsecretaría de Gestión Financiera	2578	7657	294	10529
Total general	3294	12618	625	16537

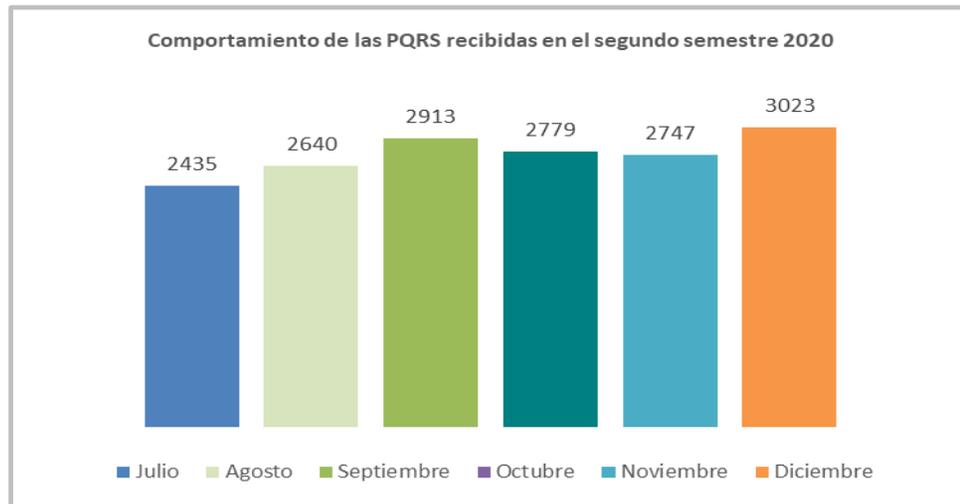
Tabla 2. Estado de PQRS por dependencia a corte 31/12/2020. Elaborado con información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa.

Por lo anterior, se observa que la dependencia con mayor número de peticiones recibidas corresponde a la Subsecretaría de Gestión Financiera con un total de 10529 que representa

el 63.66% del universo de las peticiones radicadas, seguida por de la Subsecretaria de Inspección, Vigilancia y Control con un total 3601 que representa el 21.77%.

En relación con 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 la dispersión de peticiones por meses de recepción durante el segundo semestre del 2020, cuyo comportamiento refiere:

Gráfica 6. Comportamiento mensual de PQRSD- segundo semestre 2020



Fuente: Equipo auditor a partir de la base de datos Subsecretaria Gestión Corporativa y CID-PQRS. Corte a 31/12/2020

Como lo demuestra la gráfica No.6 se observa que la medida de tendencia se mantiene respecto de la cantidad de PQRSD ingresadas a la entidad, con un promedio de 2400 peticiones mensual de julio a diciembre de 2020, sin embargo, en diciembre se presentó una desviación con aumento de 623 PQRSD.

Frente al núcleo esencial del derecho fundamental de petición, Control interno realizó el muestreo de 93 PQRSD, revisando los criterios de respuesta de fondo, es decir claridad, precisión y congruencia, así como oportunidad de la respuesta de conformidad con los términos previstos en artículo 5 del Decreto 491 de 2020, teniendo en cuenta que mediante Decreto 1550 de 2020 por el cual se modifica y prorroga la vigencia del Decreto 1168 de 25 de agosto de 2020 "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable"¹,

¹ Decreto 491 de 2020, Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del

prorrogado por los Decretos 1297 del 29 de septiembre de 2020 y 1408 del 30 de octubre de 2020” y el estado de las PQRS en el Sistema Bogotá te Escucha, presentando las siguientes observaciones:

FECHA RADICACIÓN	# RADICACIÓN FOREST	# PETICIÓN BOGOTÁ TE	TIPO	# RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO-FOREST	ESTADO EN EL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA/ FECHA ULTIMA ACTUACIÓN/ NOTIFICACIÓN	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO
7/07/2020	1-2020-14612	1530122020	Derecho de petición de interés particular	2-2020-45321	Respuesta clara y congruente de conformidad con la petición.	Estado en Bogotá te Escucha: "Solucionado - Por asignación", la fecha de inicio de términos corresponde al 26 de junio de 2020	Respuesta extemporánea, sin cierre en el sistema Bogotá te Escucha, sistema Bogotá te Escucha, no se observa cierre con respuesta definitiva por parte de la entidad.
2/07/2020	1-2020-14029	1734842020	Derecho de petición de interés particular	2-2020-43315	Respuesta clara y congruente de conformidad con la petición, de fecha 28/11/2020	Cerrado con respuesta definitiva de fecha 16/12/2020	Respuesta extemporánea. Demora en el cierre en Bogotá te Escucha
8/07/2020	1-2020-15002	1812412020	Derecho de petición de interés particular	2-2020-42120	Respuesta clara y congruente y remitida al peticionario en fecha 10/08/2020 y Personería 24/11/2020	Cerrado con respuesta definitiva de fecha 04/12/2020	Respuesta a Personería extemporánea. Demora en el cierre en Bogotá te Escucha
11/08/2020	1-2020-18216	1966532020	Derecho de petición de interés particular	2-2020-48731	Respuesta clara y congruente se presenta traslado	Cerrada con traslado de fecha 13/10/2020	Solicitud tramitada en oportunidad, respuesta de fondo y congruencia
6/07/2020	1-2020-14461	1814722020	Derecho de petición de interés particular	2-2020-38360	Se realizan dos respuestas con radicados 2-2020-20807 de 24/08/2020, la cual no es clara y congruente por cuanto informa que la respuesta ya se otorgó en otra oportunidad sin información suficiente y radicado 2-2020-38360 de 2020-11-04 respuesta de fondo.	Cerrada con respuesta definitiva de fecha 12/10/2020 Se registra respuesta con radicado 2-2020-20807	Respuesta extemporánea, sin información suficiente en la respuesta del 24/08/2020. Demora en el cierre en Bogotá te Escucha
18/08/2020	1-2020-19620	2099792020	Derecho de petición de interés particular	2-2020-47183	Respuesta clara y congruente y remitida al peticionario en fecha 2020-11-28	Cerrado con respuesta definitiva de fecha 17/12/2020	Respuesta extemporánea. Demora en el cierre en Bogotá te Escucha.
9/07/2020	1-2020-15199	1562542020	Derecho de petición de interés particular	2-2020-38972	Respuesta clara y congruente y remitida al peticionario en fecha 2020-11-05	Se presenta traslado de la petición a otras entidades de fecha 2/07/2020, no se adjunta la respuesta del FOREST 2-2020-38972	Respuesta extemporánea. No se adjunta la respuesta al peticionario por el aplicativo Bogotá te Escucha, aunado a que se traslada la petición a otras entidades sin tener en cuenta la respuesta de fondo emitida con radicado 2-2020-38972 del 05/11/2020
1/09/2020	1-2020-21545	N/A	Peticiones entre entidades	2-2020-49689	Respuesta clara y congruente remitida a la CVP de fecha 2020-12-29	Sin ingresar en el sistema Bogotá te Escucha	Respuesta extemporánea. Deficiencias en la clasificación, refiere a solicitud de información de la CVP.

vencimiento del término señalado en el presente artículo 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 en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales

FECHA RADICACIÓN	# RADICACIÓN FOREST	# PETICIÓN BOGOTÁ TE	TIPO	# RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO-FOREST	ESTADO EN EL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA/ FECHA ULTIMA ACTUACIÓN/ NOTIFICACIÓN	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO
9/07/2020	1-2020-15135	1585232020	Derecho de petición de interés particular	2-2020-38361	La respuesta no es clara, ni congruente, puesto que se informa al peticionario que no se encuentran adjuntos documentos, no obstante, en el Sistema Bogotá te Escucha el peticionario incluyó la información y documentos.	No se incluye la respuesta 2-2020-38361 del 04/11/2020- en el sistema Bogotá te Escucha.	Respuesta extemporánea. No es clara, ni congruente la respuesta. No se incluye el oficio de respuesta en el sistema Bogotá te Escucha.
30/07/2020	1-2020-16642	2071442020	Derecho de petición de interés particular	2-2020-42022	La solicitud corresponde a la solicitud de copia de una resolución, cuya contestación se realizó el 2020-07-30 en la cual se le informa que se encuentra inscrito- HOGAR actualizado, pero no se refiere a la solicitud de copia de la Resolución.	Cerrado con respuesta definitiva de fecha 15/12/2020	Respuesta extemporánea. No se responde de fondo de acuerdo a lo solicitado por el peticionario. La clasificación no corresponde por cuanto se trata de una solicitud de copias.
26/08/2020	1-2020-20622	2242292020	Derecho de petición de interés particular	2-2020-47951	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 18/12/2020	Solucionado - Registro con preclasificación de fecha 30/12/2020	Respuesta extemporánea. No se observa cierre de la petición en el Sistema Bogotá te Escucha.
8/07/2020	1-2020-15001	1812282020	Derecho de petición de interés particular	2-2020-37536	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-10-29	Respuesta Definitiva 19/11/2020	Respuesta extemporánea Demora en el cierre del radicado en Bogotá te Escucha.
25/08/2020	1-2020-20479	2063192020	Derecho de petición de interés particular	2-2020-47183	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-12-15	Respuesta Definitiva 07/01/2021	Respuesta extemporánea. Demora en el cierre del radicado en Bogotá te Escucha
25/08/2020	1-2020-20554	2280632020	Derecho de petición de interés particular	2-2020-47042	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-12-15	Respuesta Definitiva 17/12/2020	Respuesta extemporánea. Demora en el cierre del radicado en Bogotá te Escucha
10/09/2020	1-2020-22843	2440132020	Derecho de petición de interés particular	2-2020-50264	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-12-31	Respuesta Definitiva 25/01/2021	Respuesta extemporánea. Demora en el cierre del radicado en Bogotá te Escucha
9/07/2020	1-2020-15171	1455112020	Derecho de petición de interés particular	2-2020-36263	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-10-27	Respuesta Definitiva 25/01/2021	Respuesta extemporánea. Demora en el cierre del radicado en Bogotá te Escucha

FECHA RADICACIÓN	# RADICACIÓN FOREST	# PETICIÓN BOGOTÁ TE	TIPO	# RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO-FOREST	ESTADO EN EL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA/ FECHA ULTIMA ACTUACIÓN/ NOTIFICACIÓN	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO
31/08/2020	1-2020-21139	2147522020	Consulta	2-2020-37542	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-10-29	Respuesta Definitiva 24/11/2020	Respuesta extemporánea. Demora en el cierre del radicado en Bogotá te Escucha
10/08/2020	1-2020-17823	1940792020	Derecho de petición de interés general	2-2020-31548	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-10-07	Respuesta Definitiva 06/11/2020	Respuesta extemporánea. Demora en el cierre del radicado en Bogotá te Escucha Deficiencias en la clasificación (Derecho de petición de interés general)
28/09/2020	1-2020-25094	2542372020	Consulta	2-2020-43335	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-11-28	Respuesta Definitiva 19/12/2020	Demora en el cierre del radicado en Bogotá te Escucha
3/07/2020	1-2020-14381	1813212020	Consulta	2-2020-22131	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-08-31	Respuesta Definitiva 22/07/2020	Respuesta extemporánea. Demora en el cierre del radicado en Bogotá te Escucha Deficiencias en la clasificación (Derecho de petición de interés general)
13/08/2020	1-2020-18722	2003902020	Derecho de petición de interés general	2-2020-31635	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-10-07	Respuesta Definitiva 03/12/2020	Respuesta extemporánea. Demora en el cierre del radicado en Bogotá te Escucha
7/10/2020	1-2020-26371	2640262020	Derecho de petición de interés general	2-2020-44526	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-12-03	Respuesta Definitiva 11/12/2020	Respuesta extemporánea. Demora en el cierre del radicado en Bogotá te Escucha
7/10/2020	1-2020-26408	2685622020	Consulta	2-2020-44540	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-12-03	Respuesta Definitiva 11/12/2020	Respuesta extemporánea.

FECHA RADICACIÓN	# RADICACIÓN FOREST	# PETICIÓN BOGOTÁ TE	TIPO	# RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO-FOREST	ESTADO EN EL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA/ FECHA ULTIMA ACTUACIÓN/ NOTIFICACIÓN	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO
2/07/2020	1-2020-13988	1745762020	Consulta	2-2020-21558	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-08-27	Respuesta Definitiva 09/12/2020	Demora en el cierre del radicado en Bogotá te Escucha Deficiencias en la clasificación (Refiere a una solicitud de información)
19/08/2020	1-2020-19796	2234162020	Derecho de petición de interés general	2-2020-32414	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-10-12	Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha	Respuesta extemporánea. Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha
9/10/2020	1-2020-26991	2745472020	Consulta	2-2020-44948	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-12-06	Respuesta Definitiva 29/12/2020	Respuesta extemporánea. Demora en el cierre del radicado en Bogotá te Escucha
3/07/2020	1-2020-14231	1768012020	Consulta	2-2020-21536	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-08-27	Respuesta Definitiva 07/12/2020	Demora en el cierre del radicado en Bogotá te Escucha
3/07/2020	1-2020-14355	1816292020	Consulta	2-2020-21537	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-08-27	Respuesta Definitiva 04/12/2020	Demora en el cierre del radicado en Bogotá te Escucha
28/07/2020	1-2020-15760	1531902020	Derecho de petición de interés general	2-2020-26821	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-09-18	Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha	Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha
3/08/2020	1-2020-16934	2053072020	Derecho de petición de interés general	2-2020-28394	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-09-24	Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha	Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha

FECHA RADICACIÓN	# RADICACIÓN FOREST	# PETICIÓN BOGOTÁ TE	TIPO	# RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO-FOREST	ESTADO EN EL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA/ FECHA ULTIMA ACTUACIÓN/ NOTIFICACIÓN	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO
4/08/2020	1-2020-17353	2042002020	Derecho de petición de interés general	2-2020-28521	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-09-24	Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha 24/11/2020	Demora en el cierre del radicado en Bogotá te Escucha
1/09/2020	1-2020-21468	2161092020	Derecho de petición de interés general	2-2020-34156	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-10-19	Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha	Respuesta extemporánea. Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha
1/09/2020	1-2020-21399	N/A	Derecho de petición de interés general	2-2020-33855	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-10-16	N/A	Respuesta extemporánea. Solicitud sin radicar en el Sistema Bogotá te Escucha
26/10/2020	1-2020-28998	3064972020	Peticiones entre entidades	2-2020-43955	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-12-02	Respuesta Definitiva 12/21/2020	Respuesta extemporánea. Deficiencias en la clasificación, se realizó traslado por competencia NO es petición entre autoridades
27/10/2020	1-2020-29201	3062162020	Peticiones entre entidades	2-2020-44555	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-12-03	Respuesta Definitiva 11/12/2020	Respuesta extemporánea. Deficiencias en la clasificación, se realizó traslado por competencia NO es petición entre autoridades
6/11/2020	1-2020-30572	3162572020	Peticiones entre entidades	2-2020-47123	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-12-15	Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha 10/11/2020	Respuesta extemporánea. Deficiencias en la clasificación, se realizó traslado por competencia NO es petición entre autoridades
17/11/2020	1-2020-31943	N/A	Peticiones entre entidades	2-2020-49059	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-12-23	N/A	Respuesta extemporánea. Solicitud sin radicar en el Sistema Bogotá te Escucha
4/08/2020	1-2020-17429	2051002020	Peticiones entre entidades	2-2020-24221	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-09-09	Respuesta Definitiva 07/12/2020	Respuesta extemporánea. Demoras en el Sistema Bogotá te Escucha

FECHA RADICACIÓN	# RADICACIÓN FOREST	# PETICIÓN BOGOTÁ TE	TIPO	# RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO-FOREST	ESTADO EN EL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA/ FECHA ULTIMA ACTUACIÓN/ NOTIFICACIÓN	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO
26/08/2020	1-2020-20711	N/A	Peticiones entre entidades	2-2020-30061	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-09-09	N/A	Respuesta extemporánea. Solicitud sin radicar en el Sistema Bogotá te Escucha
1/09/2020	1-2020-21364	2378222020	Peticiones entre entidades	2-2020-31189	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-10-05	Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha	Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha Deficiencias en la clasificación (NO es una petición entre autoridades)
23/10/2020	1-2020-28869	2977742020	Peticiones entre entidades	2-2020-43507	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-11-30	Se realizó traslado por competencia NO es petición entre autoridades	Se realizó traslado por competencia. Deficiencias en la clasificación (NO es petición entre autoridades)
26/10/2020	1-2020-29016	2985142020	Peticiones entre entidades	2-2020-43687	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-12-01	Respuesta Definitiva 26/12/2020	Respuesta extemporánea.
3/11/2020	1-2020-29854	3116472020	Peticiones entre entidades	2-2020-45535	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-12-09	Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha 18/12/2020	Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha Deficiencias en la clasificación (Se realizó traslado por competencia NO es petición entre autoridades)
11/08/2020	1-2020-17953	2246342020	Peticiones entre entidades	2-2020-25680	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-09-14	Respuesta Definitiva 15/12/2020	Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha Deficiencias en la clasificación (Se realizó traslado por competencia NO es petición entre autoridades)
22/09/2020	1-2020-24199	2583192020	Peticiones entre entidades	2-2020-36205	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-10-26	Respuesta Definitiva 17/11/2020	Demora en el cierre del radicado en Bogotá te Escucha
4/12/2020	1-2020-34804	3462522020	Proposiciones del Concejo de Bogotá	2-2020-47925	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-12-18	Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha 08/12/2020	Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha (Las proposiciones no se incluyen en Bogotá te Escucha)

FECHA RADICACIÓN	# RADICACIÓN FOREST	# PETICIÓN BOGOTÁ TE	TIPO	# RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO-FOREST	ESTADO EN EL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA/ FECHA ULTIMA ACTUACIÓN/ NOTIFICACIÓN	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO
5/08/2020	1-2020-17701	N/A	Proposiciones del Concejo de Bogotá	2-2020-19466	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-08-13	N/A	N.A (no se requiere incluir en Bogotá te Escucha)
24/08/2020	1-2020-20350	2092672020	Queja	2-2020-27992	Respuesta NO clara, ni congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-09-23	Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha	Respuesta NO clara, ni congruente con la solicitud Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha Deficiencias en la clasificación (NO corresponde a una queja sino a una reclamación)
27/07/2020	1-2020-15706	1637562020	Queja	2-2020-20900	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-08-24	Respuesta Definitiva 25/08/2020	Deficiencias en la clasificación (NO corresponde a una queja sino a una reclamación)
13/10/2020	1-2020-27139	2940092020	Queja	2-2020-39097	Respuesta NO clara y ni congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-11-05 (presenta reclamos por la no atención en la línea telefónica)	Respuesta Definitiva 30/12/2020	Extemporánea Respuesta NO clara y ni congruente con la solicitud. Demora en el cierre de la solicitud en el sistema Bogotá te Escucha.
7/12/2020	1-2020-35174	N/A	Queja	2-2020-49003	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-12-23	N/A	Solicitud sin radicar en el Sistema Bogotá te Escucha
8/10/2020	1-2020-26750	N/A	Queja	2-2020-34794	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-10-20	N/A	Solicitud sin radicar en el Sistema Bogotá te Escucha
25/09/2020	1-2020-24812	2508822020	Queja	2-2020-30461	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-09-30	Respuesta Definitiva 08/10/2020	Deficiencias en la clasificación (NO corresponde a una queja sino a un derecho de petición de interés particular)
10/11/2020	1-2020-31009	3208662020	Reclamo	2-2020-46372	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-12-14	Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha 13711/2020	Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha

FECHA RADICACIÓN	# RADICACIÓN FOREST	# PETICIÓN BOGOTÁ TE	TIPO	# RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO-FOREST	ESTADO EN EL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA/ FECHA ULTIMA ACTUACIÓN/ NOTIFICACIÓN	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO
14/09/2020	1-2020-23195	2529722020	Reclamo	2-2020-32521	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-10-13	Respuesta Definitiva 24/10/2020	Solicitud tramitada en oportunidad, respuesta de fondo y congruencia
1/12/2020	1-2020-34180	3426372020	Reclamo	2-2020-50265	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-12-31	Respuesta Definitiva 21/01/2021	Demora en el cierre de la solicitud en el Sistema Bogotá te Escucha
7/10/2020	1-2020-26386	2641392020	Reclamo	2-2020-38957	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-12-31	Respuesta Definitiva 17/12/2020, en la cual no se aporta el número de respuesta FOREST	Extemporánea En Bogotá te Escucha se finalizó sin subir la respuesta que se remite al peticionario hasta el 31/12/2020
10/08/2020	1-2020-17799	1977432020	Reclamo	2-2020-22773	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-09-02	Respuesta Definitiva 23/10/2020	Demora en el cierre de la solicitud en el Sistema Bogotá te Escucha
4/11/2020	1-2020-30245	3030292020	Reclamo	2-2020-43437	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-11-29	Respuesta Definitiva 21/12/2020	Demora en el cierre de la solicitud en el Sistema Bogotá te Escucha
26/11/2020	1-2020-33484	3376952020	Reclamo	2-2020-48152	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-12-21	Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha 29/11/2020	Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha
14/10/2020	1-2020-27333	2957692020	Reclamo	2-2020-38987	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-11-05	Respuesta Definitiva 30/12/2020	Deficiencias en la clasificación (NO corresponde a un reclamo sino a un derecho de petición de interés particular)
25/09/2020	1-2020-24709	2449342020	Reclamo	2-2020-33556	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-10-15	Respuesta Definitiva 18/11/2020	Demora en el cierre de la solicitud en el Sistema Bogotá te Escucha

FECHA RADICACIÓN	# RADICACIÓN FOREST	# PETICIÓN BOGOTÁ TE	TIPO	# RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO-FOREST	ESTADO EN EL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA/ FECHA ULTIMA ACTUACIÓN/ NOTIFICACIÓN	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO
3/08/2020	1-2020-16899	1824562020	Reclamo	2-2020-20543	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-08-21	Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha 29/10/2020	Demora en el cierre de la solicitud en el Sistema Bogotá te Escucha
23/10/2020	1-2020-28770	3061702020	Reclamo	2-2020-39970	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-11-11	Respuesta Definitiva 22/11/2020	Solicitud tramitada en oportunidad, respuesta de fondo y congruencia
3/08/2020	1-2020-16957	2032252020	Solicitud de copias	2-2020-22162	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-08-31	Respuesta Definitiva 24/09/2020	Demora en el cierre de la solicitud en el Sistema Bogotá te Escucha
30/09/2020	1-2020-25426	2511862020	Solicitud de copias	2-2020-36047	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-10-26	Respuesta Definitiva 19/11/2020	Demora en el cierre de la solicitud en el Sistema Bogotá te Escucha
27/11/2020	1-2020-33752	3392112020	Solicitud de copias	2-2020-49201	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-12-23	Respuesta Definitiva 06/01/2021	Extemporánea Demora en el cierre en Bogotá te Escucha
10/07/2020	1-2020-15242	N/A	Solicitud de copias	2-2020-16805	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-08-03	N/A	Solicitud sin radicar en el Sistema Bogotá te Escucha, respuesta oportuna
1/10/2020	1-2020-25708	2756582020	Solicitud de copias	2-2020-35001	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-10-21	Respuesta Definitiva 26/10/2020	Solicitud tramitada en oportunidad, respuesta de fondo y congruencia
14/10/2020	1-2020-27389	N/A	Solicitud de copias	2-2020-38205	Respuesta de traslado por competencia 2020-11-03	N/A	Solicitud sin radicar en el Sistema Bogotá te Escucha

FECHA RADICACIÓN	# RADICACIÓN FOREST	# PETICIÓN BOGOTÁ TE	TIPO	# RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO-FOREST	ESTADO EN EL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA/ FECHA ULTIMA ACTUACIÓN/ NOTIFICACIÓN	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO
5/11/2020	1-2020-30413	3145862020	Solicitud de copias	2-2020-42271	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-11-25	Respuesta Definitiva 08/12/2020	Demora en el cierre de la solicitud en el Sistema Bogotá te Escucha
30/09/2020	1-2020-25495	2578762020	Solicitud de copias	2-2020-34399	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-10-19	Respuesta Definitiva 23/10/2020	Solicitud tramitada en oportunidad, respuesta de fondo y congruencia
30/09/2020	1-2020-25543	2750672020	Solicitud de copias	2-2020-34426	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-10-19	Respuesta Definitiva 05/11/2020	Demora en el cierre de la solicitud en el Sistema Bogotá te Escucha
1/10/2020	1-2020-25732	2759092020	Solicitud de copias	2-2020-34589	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-10-20	Respuesta Definitiva 26/10/2020	Solicitud tramitada en oportunidad, respuesta de fondo y congruencia
14/10/2020	1-2020-27479	2949242020	Solicitud de copias	2-2020-37031	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-10-28	Respuesta Definitiva 24/11/2020	Demora en el cierre de la solicitud en el Sistema Bogotá te Escucha
4/11/2020	1-2020-30132	3122442020	Solicitud de copias	2-2020-41113	No se observa respuesta al peticionario (solicitud reiterativa)	Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha 06/11/2020	No se observa respuesta al peticionario (solicitud reiterativa) Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha
9/11/2020	1-2020-30897	3214722020	Solicitud de copias	2-2020-41782	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-11-23	Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha 25/11/2020	Sin cierre de solicitud en el sistema Bogotá te Escucha

FECHA RADICACIÓN	# RADICACIÓN FOREST	# PETICIÓN BOGOTÁ TE	TIPO	# RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO-FOREST	ESTADO EN EL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA/ FECHA ULTIMA ACTUACIÓN/ NOTIFICACIÓN	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO
19/08/2020	1-2020-20075	N/A	Solicitud de Información	2-2020-23887	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-09-08	N/A	Deficiencias en la clasificación. Corresponde a una solicitud entre autoridades (Fiscalía) NO es una Solicitud de "Entes de Control"
19/08/2020	1-2020-20080	N/A	Solicitud de Información	2-2020-23832	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-09-08	N/A	Deficiencias en la clasificación. Corresponde a una solicitud entre autoridades (Fiscalía) NO es una Solicitud de "Entes de Control"
19/08/2020	1-2020-20107	N/A	Solicitud de Información	2-2020-23891	Respuesta Corresponde a una solicitud entre autoridades (Fiscalía) "Solicitud Entes de Control", remisión de fecha 2020-08-19	N/A	Deficiencias en la clasificación. Corresponde a una solicitud entre autoridades (Fiscalía) NO es una Solicitud de "Entes de Control"
19/08/2020	1-2020-20129	N/A	Solicitud de Información	2-2020-23890	Respuesta Corresponde a una solicitud entre autoridades (Fiscalía), remisión de fecha 2020-09-08	N/A	Deficiencias en la clasificación. Corresponde a una solicitud entre autoridades (Fiscalía) NO es una Solicitud de "Entes de Control"
19/08/2020	1-2020-20133	N/A	Solicitud de Información	2-2020-23869	Respuesta Corresponde a una solicitud entre autoridades (Fiscalía), remisión de fecha 8/09/2020	N/A	Deficiencias en la clasificación. Corresponde a una solicitud entre autoridades (Fiscalía) NO es una Solicitud de "Entes de Control"
7/09/2020	1-2020-22219	2463492020	Solicitud de Información	2-2020-29199	Respuesta Corresponde a una solicitud entre autoridades (Fiscalía), remisión de fecha 2020-09-25	Respuesta Definitiva 07/12/2020	Demora en el cierre de la solicitud en el Sistema Bogotá te Escucha
19/08/2020	1-2020-20070	N/A	Solicitud de Información	2-2020-23600	Respuesta Corresponde a una solicitud entre autoridades (Fiscalía), remisión de fecha 7/09/2020	N/A	Deficiencias en la clasificación. Corresponde a una solicitud entre autoridades (Fiscalía) NO es una Solicitud de "Entes de Control"
19/08/2020	1-2020-20072	N/A	Solicitud de Información	2-2020-23595	Respuesta Corresponde a una solicitud entre autoridades (Fiscalía), remisión de fecha 7/09/2020	N/A	Deficiencias en la clasificación. Corresponde a una solicitud entre autoridades (Fiscalía) NO es una Solicitud de "Entes de Control"

FECHA RADICACIÓN	# RADICACIÓN FOREST	# PETICIÓN BOGOTÁ TE	TIPO	# RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO-FOREST	ESTADO EN EL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA/ FECHA ULTIMA ACTUACIÓN/ NOTIFICACIÓN	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO
19/08/2020	1-2020-20074	N/A	Solicitud de Información	2-2020-23594	Respuesta Corresponde a una solicitud entre autoridades (Fiscalía), remisión de fecha 7/09/2020	N/A	Deficiencias en la clasificación. Corresponde a una solicitud entre autoridades (Fiscalía) NO es una Solicitud de "Entes de Control"
19/08/2020	1-2020-20077	N/A	Solicitud de Información	2-2020-23606	Respuesta Corresponde a una solicitud entre autoridades (Fiscalía), remisión de fecha 7/09/2020	N/A	Deficiencias en la clasificación. Corresponde a una solicitud entre autoridades (Fiscalía) NO es una Solicitud de "Entes de Control"
20/10/2020	1-2020-28219	N/A	Solicitudes de Entes de Control	2-2020-39941	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-12-03	N/A	Extemporánea Corresponde a una petición de interés particular, traslado de Personería.
20/10/2020	1-2020-28224	N/A	Solicitudes de Entes de Control	2-2020-39943	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-11-10	N/A	Corresponde a una petición de interés particular, traslado de Personería.
31/07/2020	1-2020-16832	N/A	Solicitudes del congreso	No registra	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-08-19	N/A	Solicitud tramitada en oportunidad, respuesta de fondo y congruencia
31/07/2020	1-2020-16836	N/A	Solicitudes del congreso	No registra	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 11/08/2020	N/A	Solicitud tramitada en oportunidad, respuesta de fondo y congruencia
2/12/2020	1-2020-34356	3218572020	Sugerencia	No registra	Respuesta clara y congruente con la solicitud, remisión de fecha 2020-12-21	Respuesta Definitiva 15/01/2021	Solicitud tramitada en oportunidad, respuesta de fondo y congruencia
22/12/2020	1-2020-37357	3511822020	Sugerencia	Pendiente	clara y congruente Traslado de Petición	Trasladar 16/12/2020	Solicitud tramitada en oportunidad, respuesta de fondo y congruencia

Fuente: Análisis Control Interno a partir de la base de datos suministrada por la Subdirección Corporativa e información tomada de FOREST y Bogotá te Escucha

Del análisis efectuado a 93 PQRS, se observa que setenta y siete (77) de ellas tienen asociada respuesta de fondo², es decir con criterios de precisión y congruencia de conformidad con lo solicitado, siendo que siete (7) no responden de fondo a la solicitud realizada y nueve (9) no les aplica por cuanto no se catalogan como derechos de petición.

Con relación a la oportunidad se evidencia que setenta y cuatro (74) PQRS son extemporáneas, incumpliendo los plazos establecidos en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, que modifica la Ley 1755 de 2015, así mismo, se observa solicitudes sin cierre o con demoras en el cargue de la respuesta definitiva en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha. A continuación, se presenta gráfica del resultado de la muestra de PQRS y su comportamiento respecto a respuestas de fondo y oportunidad.

Gráfica 6. Resultado del análisis de la muestra de PQRS- Respuestas de Fondo y Oportunas



Fuente: Análisis Control Interno a partir de la base de datos suministrada por la Subdirección Corporativa e información tomada de FOREST y Bogotá te Escucha

En el mismo sentido, se observan deficiencias en la clasificación o tipologías de las PQRS, así como aquellas peticiones que por su connotación de ser solicitudes entre entidades, NO deben ser registradas en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha, al respecto cabe recordar que las tipologías corresponden a las establecidas como derecho de petición en interés general o particular, consulta, solicitud acceso a la información o copia, quejas, reclamo, denuncias por posibles actos de corrupción, felicitación y sugerencias, de esta manera, resulta de especial relevancia puntualizar en las tipologías que pueden ser clasificadas o reclasificadas en el Sistema Bogotá te Escucha, a fin de atender las solicitudes en oportunidad y llevar un control efectivo para la entidad.

- **Denuncias por posibles hechos de corrupción.**

² Sentencia C-007/2017, MP Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente D-11519. Respuesta de fondo: es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones: Claridad: la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.; Precisión: la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición; Congruencia: la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.

Otro aspecto revisado por Control Interno refiere a las denuncias por posibles hechos de corrupción presentadas por la ciudadanía a la SDHT, durante el segundo semestre de 2020, y que de conformidad con la base de datos suministrada por la Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID se reporta un total de 19 posibles denuncias de corrupción, las cuales fueron remitidas a las siguientes dependencias como se relaciona a continuación:

Gráfica 7. Dependencias asignadas para la atención de las Denuncias por posibles actos de corrupción



Fuente: Base de datos suministrada por la Subdirección Corporativa PQRSD- 2020

De acuerdo con base de datos de denuncias a posibles hechos de corrupción se tomó muestra aleatoria a cinco (5) denuncias, correspondientes al 25% del total de denuncias recibidas por la entidad en el segundo semestre de 2020, las cuales presentan las siguientes observaciones:

INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA						SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO		
# Bogotá te Escucha	Canal	Fecha registro	Dependencia	Tipo petición	Estado de la petición	Observaciones	¿Se remite a CI Disciplinario? SI/NO	¿Se reclasifica la solicitud? SI/NO

INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA					SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO			
1422042020	WEB	16/06/2020	SUBSECRETARIA DE IVCV	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Cerrado - Por respuesta consolidada	En el Sistema Bogotá te Escucha, se observa traslado por asignación, con última actuación de fecha 03-08-2020, se observa demora en el cierre en el sistema. En FOREST se responde con radicado 2-2020-15744 de fecha 2020-07-24, siendo oportuna y congruente con la denuncia presentada.	NO	NO
1764502020	WEB	16/07/2020	SUBSECRETARIA DE IVCV	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Solucionado - Por respuesta definitiva	Respuesta extemporánea en FOREST No. 2-2020-24193 de fecha 2020-09-09, mediante el cual se informa que el asunto no es competencia de la Subsecretaria de IVC y se traslada a la Subsecretaria de Gestión Financiera, la respuesta no es de fondo. En Bogotá te Escucha se cierra la respuesta en fecha 26-11-2020 sin respuesta de fondo.	NO	NO
1868622020	WEB	27/07/2020	SUBSECRETARIA DE IVCV	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Solucionado - Por respuesta definitiva	Respuesta en FOREST No. 2-2020-2323 de fecha 09-09-2020 siendo oportuna, no obstante, en el Sistema Bogotá te Escucha se sube la respuesta el 26-11-2020, evidenciando demoras en el cierre en el sistema.	NO	NO
2097952020	WEB	18/08/2020	SUBSECRETARIA DE IVCV	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Solucionado - Por respuesta definitiva	En el Sistema Bogotá te Escucha, se observa respuesta de traslado a otra entidad de fecha 1-09-2020 y radicado en FOREST No. 2-2020-40952 de fecha 17-11-2020, evidenciando demoras en el traslado de la denuncia de más de (3) días.	NO	NO
2507862020	WEB	21/09/2020	OFICINA DE ATENCION	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Solucionado - Por respuesta definitiva	En el Sistema Bogotá te Escucha, se observa traslado por asignación de fecha 19-10-2020, sin cierre en el sistema.	NO	NO

Fuente: Análisis de Denuncias por posibles hechos de corrupción, información tomada de la Subdirección de Gestión Corporativa.

Del anterior análisis efectuado, se evidencia deficiencias en la gestión de denuncias por posibles hechos de corrupción, observando inoportunidad en el traslado de las solicitudes, incumpliendo lo establecido en el artículo 18 del Decreto 847 de 2019 y el procedimiento PG06-PR01 Procedimiento Tramite PQRS Versión 5, literal H, que refiere: “*Cuando ingrese una petición que no sea de competencia de la entidad, se trasladará a través del Sistema Bogotá te Escucha, dentro de los cinco (5) días hábiles a su recepción y se informará al peticionario*”.

En concordancia con lo anterior, no se observa la revisión del contenido de las denuncias y su connotación de corrupción³, para traslado y procedencia ante la Subsecretario(a) de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario o en su defecto el traslado a Servicio al Ciudadano para reclasificación, incumpliendo el procedimiento PG06-PR01 Tramite PQRS Versión 5, literal G que reza:

“1. Cuando a través de cualquier canal de atención se reciba una petición tipificada como “Denuncia por Posible Actos de Corrupción”, o queja con posible connotación disciplinaria, deberán ser radicadas en los sistemas de información y trasladarse al operador disciplinario de la SDHT- Subsecretario(a) de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario quien a su vez informará a la Veeduría Distrital.

2. 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 Servicio al Ciudadano para reclasificar la petición direccionarla a la dependencia correspondiente. Es de resaltar que el traslado debe hacerse a través del sistema FOREST y el Bogotá te Escucha de manera integrada”

- **Tutelas presentadas contra la SDHT**

Control Interno, procedió a realizar la verificación de las tutelas presentadas por la ciudadanía en contra de la Secretaria Distrital de Hábitat, en virtud de la vulneración al derecho de petición consagrado en el Art. 23 de la Constitución Política, para lo cual se tomó la base de datos suministrados por la Subsecretaría Jurídica, que contiene 62 acciones de tutela, correspondientes a 52 acciones por no dar respuesta a PQRS y 8 acciones por no dar contestación de fondo a las PQRS. La muestra se realizó a 11 acciones de tutela correspondiente al 17% del universo de 62 acciones de tutela, de las cuales seis (6) se encuentran con sentencia favorable ejecutoria en primera instancia (es decir no admite recursos) y cinco (5) se encuentran con fallo favorable en 1ª instancia, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

³ Corte Constitucional, definición de corrupción, Sentencia C-084 de 2013. “El ofrecimiento o el otorgamiento, directa o indirectamente, a un funcionario público o a una persona que ejerza funciones públicas, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para ese funcionario público o para otra persona o entidad a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas; La realización por parte de un funcionario público o una persona que ejerza funciones públicas de cualquier acto u omisión en el ejercicio de sus funciones, con el fin de obtener ilícitamente beneficios para sí mismo o para un tercero (...)”

FECHA DE NOTIFICACIÓN	# PROCESO	JUZGADO COMPETENTE	ENTIDAD ACCIONADA	ASUNTO	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
21/12/2020 2 DIAS	2020-00318	JUZGADO CUARTO ADMINISTRATIVO DE ORALIDAD DE BOGOTÁ D.C.	FONVIVIENDA Y OTROS	DERECHO DE PETICION	SENTENCIA EJECUTORIADA FAVORABLE EN 1º INSTANCIA Revisión en la Corte Constitucional
12/06/2020 2 DIAS - NOTIFICADO A HORA NO HÁBIL	2020-00114	10ADMINISTRATIVO DE BOGÓTA D.C.	MIN VIVIENDA, SDHT	DERECHO PETICIÓN	SENTENCIA EJECUTORIADA FAVORABLE EN 1º INSTANCIA (TUTELAS)
27/08/2020 2 DIAS	2020-00031	JUZGADO CINCUENTA Y SIETE (57) PENAL MUNICIPAL	RV INMOBILIARIA Y SECRETARIA DISTRITAL DE HABITAT - SUBSECRETARI A IVCV	DERECHO DE PETICIÓN	SENTENCIA EJECUTORIADA FAVORABLE EN 1º INSTANCIA (TUTELAS)
07/10/2020 1 DIA	2020-00118	JUZGADO QUINTO PENAL MUNICIPAL PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS	SECRETARIA DE HABITAD DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C	DERECHO DE PETICION	SENTENCIA FAVORABLE 1ª INSTANCIA
08/10/2020 48 HORAS	2020-00068	JUZGADO 24 PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS	ALIANZA FIDUCIARIA S.A. y la EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA ERU	DERECHO DE PETICION	SENTENCIA FAVORABLE 1ª INSTANCIA
03/11/2020 2 DIAS	2020-	JUZGADO 07 CIVIL CIRCUITO - BOGOTA - BOGOTA D.C.	PRESIDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN	SENTENCIA EJECUTORIADA FAVORABLE EN 1º INSTANCIA (TUTELAS)
13/11/2020 24 HORAS	2020-	JUZGADO 60 PENAL MUNICIPAL DE CONTROL DE GARANTIAS	SDHT	DERECHO DE PETICION	SENTENCIA EJECUTORIADA FAVORABLE EN 1º INSTANCIA (TUTELAS)

FECHA DE NOTIFICACIÓN	# PROCESO	JUZGADO COMPETENTE	ENTIDAD ACCIONADA	ASUNTO	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
13/11/2020 2 DIAS	2020-00308	JUZGADO SÉPTIMO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO JUDICIAL DE BOGOTÁ, D.C.	FONDO NACIONAL DE VIVIENDA – FONVIVIENDA SOCIAL DPS Y OTROS	DERECHO DE PETICIÓN	SENTENCIA EJECUTORIADA FAVORABLE EN 1º INSTANCIA
14/12/2020 2 DIAS	2020-00362	JUZGADO 07 CIVIL CIRCUITO - BOGOTA - BOGOTA D.C.	L FONDO NACIONAL DE VIVIENDA - FONVLVDA Y OTROS	DERECHO DE PETICION	SENTENCIA FAVORABLE 2ª INSTANCIA
26/10/2020 24 HORAS	2020-00113	JUZGADO SEPTIMO PENAL MUNICIPAL	SDHT	DERECHO DE PETICIÓN	SENTENCIA EJECUTORIADA FAVORABLE 1ª INSTANCIA
26/10/2020 1 DIA	2020-00062	JUZGADO TREINTA Y OCHO PENAL MUNICIPAL DE CONOCIMIENTO	SDIS	DERECHO DE PETICION	SENTENCIA FAVORABLE 1ª INSTANCIA

Fuente: Muestreo de acciones de Tutela instauradas a la SDHT, segundo semestre 2020. Revisión realizada por Control interno con base en datos suministrados por la Subsecretaría Jurídica y SIPROJ WEB

- Alertas tempranas**

Si bien es cierto el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano envía reportes a través del correo electrónico institucional a las diferentes dependencias de la entidad informando los requerimientos pendientes por gestionar, como mecanismo para prevenir el vencimiento de términos de los derechos de petición, correspondientes a veinticuatro (24) reportes de remisión con las respectivas bases de peticiones, se observa que la mentada actividad no

se encuentra incluida en el procedimiento, ni el manual de servicio al ciudadano y teniendo en cuenta las debilidades presentadas en cuanto a oportunidad, calificación y respuestas de fondo de las PQRS, se concluye que la actividad presenta debilidades.

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.

El proceso estratégico comprende el procedimiento PG06-PR01 Tramite de PQRS V5, el cual 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.

La actualización del procedimiento “*Tramite de PQRS V5*”, código PG06-PR01, fue realizada en fecha 11 de septiembre de 2020, en el cual se incluyó el alcance al procedimiento como transversal, con aplicación para todos los procesos de la entidad que reciban solicitudes ciudadanas, así como la actualización del normograma y exclusión del Decreto 392 de 2015 debido a que fue Derogado, a su vez se asocian 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 evidenció 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.

A su vez, se evidencia que el proceso Gestión de Servicio al Ciudadano y el procedimiento PG06-PR01 Tramite de PQRS V5, se encuentran publicados en el Mapa Interactivo de la entidad para conocimiento de la entidad.

Como parte del proceso de mejoramiento continuo, el proceso estratégico Gestión de Servicio al Ciudadano adelanta acciones tendientes a la mitigación de riesgos de corrupción, identificando dos riesgos de corrupción, cuyo seguimiento fue efectuado por Control Interno con corte a 31 de diciembre de 2020, y su resultado se puede observar en la siguiente tabla:

RIESGO	ACTIVIDAD DE CONTROL	3 SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO/ OBSERVACIONES	PORCENTAJE DE AVANCE
Uso incorrecto de la información suministrada al ciudadano para el favorecimiento de intereses propios o de terceros	Seguimiento a la aplicación del Manual de servicio al ciudadano.	Diciembre 2020: Se observó informe denominado "SEGUIMIENTO A LA APLICACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DEL MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO" donde se observó los seguimientos realizados a la atención a través del canal virtual (septiembre), telefónico (enero, mayo, junio, agosto y octubre) y presencial (Febrero), además se relacionaron las acciones de mejora implementadas, sin embargo, el informe no define fecha exacta a la cual corresponde, teniendo en cuenta que es un informe trimestral ni quien realiza o firma el informe; por eso se estima el avance del 80%. Soportes: Informe SEGUIMIENTO A LA APLICACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DEL MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO.	80%
Cobro indebido por prestación de servicios o acceso a la información, para favorecimiento propio o a terceros.	Promoción de la gratuidad del servicio, en plataformas web, a través de una campaña anual comunicacional (página web, SUIT y Guía de Trámites y Servicios), carteleras informativas	Diciembre 2020: La acción se cumplió al 100% en el seguimiento con corte a 31 de agosto de 2020	100%

Fuente: Riesgos de corrupción identificados por el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano y resultado de seguimiento realizado por Control Interno con corte a 31/12/2020

5.1.2.2. Cuenta la entidad con Defensor del Ciudadano

La Secretaria Distrital del Hábitat, mediante Resolución Interna N.º 164 de 2010, adoptó y reglamentó la figura del Defensor del Ciudadano, así como su designación al Subdirector(a) Administrativo(a) y como suplente al Subdirector(a) de Participación y Relaciones con la Comunidad.

En virtud del artículo séptimo de la mentada Resolución, por la cual se establece la función de "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.", se observa que la entidad ha dispuesto en la página web las funciones Defensor al Ciudadano y los medios por los cuales puede acudir la ciudadanía vía correo electrónico

defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co o a través de la plataforma *Bogotá te escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS*.

A su vez, el artículo noveno estipula las obligaciones del Defensor al Ciudadano, que refieren:

“Solicitar a las dependencias de la Secretaría Distrital del Hábitat - SDHT y a los ciudadanos y ciudadanas, la información que sea necesaria para atender los requerimientos, quejas o reclamaciones.

**Dar respuesta dentro de los términos señalados por la ley, y por lo establecido en la presente Resolución, sobre el trámite de peticiones, quejas y reclamos en la entidad. Estas respuestas a los usuarios(as) deberán ser acordes con las posiciones institucionales, consultando las instancias correspondientes.*

****Presentar un informe semestral a la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario de la Secretaría Distrital del Hábitat - SDHT, en el cual refiera el desarrollo de su función durante el período correspondiente. Este informe indicará el número de requerimientos recibidos, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, los criterios mantenidos por el Defensor(a) del Ciudadano(a) en sus decisiones, el número de requerimientos tramitados, indicando el estado en que se encuentran a la fecha del informe, así como cualquier otro dato o información que pueda considerarse de público interés.***

**Dicho informe podrá incluir recomendaciones, sugerencias o adecuaciones encaminadas a facilitar y mejorar las relaciones entre la Secretaría Distrital del Hábitat - SDHT y sus usuarios. Mantener un registro cronológico y temático que contenga la totalidad de los requerimientos, quejas o reclamaciones presentadas y su fecha, así como un archivo de las mismas.*

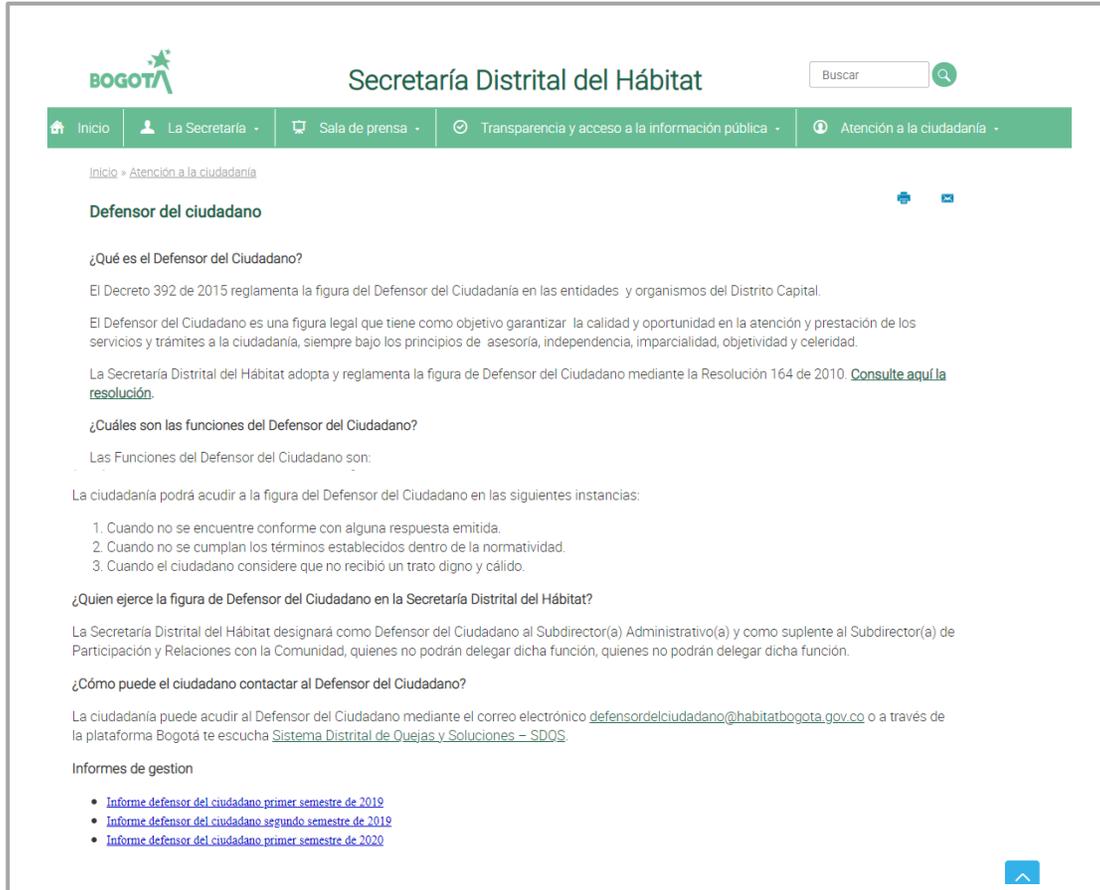
**Participar con la calidad y oportunidad requerida en la implementación y mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad - SGC y del Modelo Estándar de Control Interno - MECI, dentro de los parámetros de la norma técnica y de acuerdo con las directrices de la Secretaría Distrital del Hábitat-SDHT.*

**Coordinar con la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Secretaría Distrital del Hábitat-SDHT la publicación de aquellas decisiones que considere convenientes, dado su interés general, manteniendo la reserva respecto a la identidad de las partes.”. (negrilla fuera de texto)*

Control interno, revisó la página web de la entidad, sin embargo, no se observa informes de gestión del Defensor al Ciudadano, en su periodicidad semestral para la vigencia 2020, incumpliendo lo establecido en la Resolución 164 de 2010.

A continuación, se presenta imagen de la información publicada en la página web de la SDHT, para consulta de la ciudadanía:

[Imagen No. 3. Información Defensor al Ciudadano](#)



BOGOTÁ Secretaría Distrital del Hábitat

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

Defensor del ciudadano

¿Qué es el Defensor del Ciudadano?

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

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

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

¿Cuáles son las funciones del Defensor del Ciudadano?

Las Funciones del Defensor del Ciudadano son:

La ciudadanía podrá acudir a la figura del Defensor del Ciudadano en las siguientes instancias:

1. Cuando no se encuentre conforme con alguna respuesta emitida.
2. Cuando no se cumplan los términos establecidos dentro de la normatividad.
3. Cuando el ciudadano considere que no recibió un trato digno y calido.

¿Quien ejerce la figura de Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital del Hábitat?

La Secretaría Distrital del Hábitat designará como Defensor del Ciudadano al Subdirector(a) Administrativo(a) y como suplente al Subdirector(a) de Participación y Relaciones con la Comunidad, quienes no podrán delegar dicha función, quienes no podrán delegar dicha función.

¿Cómo puede el ciudadano contactar al Defensor del Ciudadano?

La ciudadanía puede acudir al Defensor del Ciudadano mediante el correo electrónico defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co o a través de la plataforma Bogotá te escucha [Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDOs](#).

Informes de gestión

- [Informe defensor del ciudadano primer semestre de 2019](#)
- [Informe defensor del ciudadano segundo semestre de 2019](#)
- [Informe defensor del ciudadano primer semestre de 2020](#)

Fuente: Página web de la SDHT, link de transparencia.

Teniendo en cuenta que el 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, derogó el Decreto 392 de 2015, y el Decreto 217 de 2020⁴, por el cual se amplió el plazo para implementar las disposiciones contenidas en el Decreto 847 de 2019, se recomienda a la entidad avanzar en la implementación de la figura del “Defensor de la Ciudadanía”, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal.

⁴ Decreto Distrital 217 de 2020. “ARTÍCULO 1º.- Modificar el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019, el cual quedará así: “Artículo 32. Adopción e implementación. Las entidades distritales deberán implementar las disposiciones contenidas en el presente decreto dentro de los dieciocho (18) meses siguientes a su publicación salvo lo contenido en el parágrafo del artículo 15 y en el parágrafo del artículo 24 del decreto.”

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.

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

De acuerdo con lo definido en el Decreto 371 de 2010 artículo 3 numeral 3, la entidad recibe y gestiona las PQRSD a través del Sistema Distrital Bogotá te Escucha – SDQS y dispone del sistema de automatización de procesos y documentos FOREST, por el cual se ingresan solicitudes de los diferentes canales de atención, en el caso de ser presencial se reciben en la ventanilla de radicación, las provenientes por correo electrónico, línea 195, redes sociales y Buzón de sugerencias, se registran en el Sistema Bogotá te Escucha y se asignan al proceso de Servicio al Ciudadano para surtir el reparto respectivo. A continuación, se presentan los canales dispuestos por la SDHT.

Imagen No. 4. Canales de atención -procedimiento PG06-PR01 Tramite de PQRS V5

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
	Bogotá te Escucha SDQS
	@habitatbogota
	@Habitat Bogota
	Secretaría Distrital del Hábitat

Fuente: Imagen tomada del procedimiento PG06-PR01 Tramite de PQRS V5

Respecto a las peticiones verbales, se encuentra definido en el procedimiento “PG06-PR01 Tramite de PQRS V5”, el registro por los diferentes canales autorizados por la SDHT.

Atendiendo los criterios establecidos en el Artículo 2.2.3.12.4, Artículo 2.2.3.12.2 y Artículo 2.2.3.12.3 del Decreto 1166 de 2016⁵, en lo correspondiente al registro y radicación de las

⁵ 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. Artículo 2.2.3.12.3. Decreto 1166 de 2016 Presentación

peticiones verbales y telefónicas, situación que se evidenció en la base de datos suministrada por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, en la cual se informa la recepción de solicitudes por los canales presencial (1696 PQRSD), Bogotá te Escucha (5.568 PQRSD) y correo electrónico (9.273 PQRSD), no obstante, no se observa el registro detallado de las PQRSD recibidas de manera verbal para efectos de seguimiento estadístico y cumplimiento del mentado decreto, a su vez, en el Manual de Servicio a la Ciudadanía, código PG06-MM35, versión 3, no hace alusión a lineamientos explícitos para la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente.

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

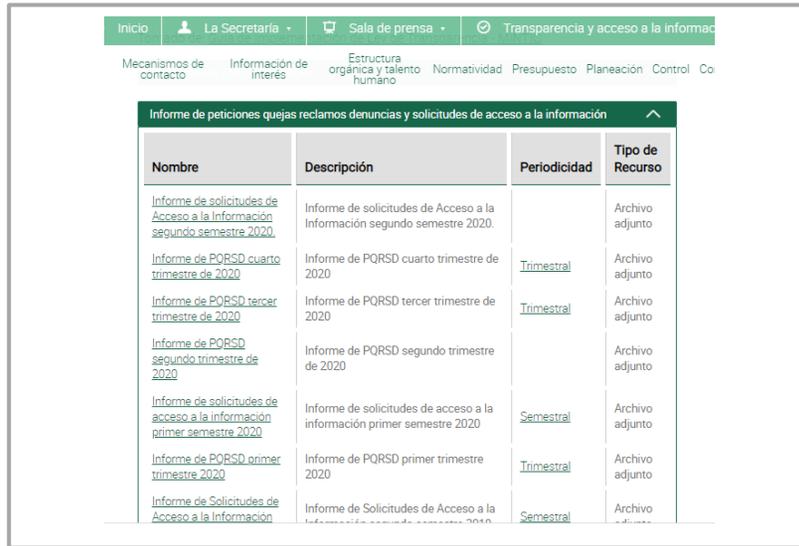
De conformidad con la información reportada por la dependencia, se observó que se asistió a dos reuniones del Nodo Sectorial Hábitat de la Red Distrital de Quejas y convocadas por la Veeduría Distrital, en los meses de julio y septiembre de 2020, al respecto se allegaron los siguientes soportes:

- Acta de mesa de trabajo del Nodo Sectorial del 30 de julio de 2020 – “*TEMA: Nodo Sectorial Hábitat*” adelantada por la veeduría delegada para Atención de Quejas y Reclamos, mesa de trabajo realizada a través de la plataforma MEET, presentación en Power Point, pantallazos de asistencia general, participando por parte de la SDHT Karla Neira Suárez
- Acta de mesa de trabajo del Nodo Sectorial del 21 de septiembre de 2020– “*TEMA: Nodo Sectorial Hábitat*” adelantada por la veeduría delegada para Atención de Quejas y Reclamos, mesa de trabajo realizada a través de la plataforma MEET, presentación en Power Point, pantallazos de asistencia general, participando por parte de la SDHT Jessica Patricia Rodríguez Ariza.

Adicionalmente y teniendo en cuenta que el procedimiento PG06- PR01 V5 Tramite de PQRS, establece en la actividad No. 15: “*Consolidar, verificar y analizar la información relacionada con la gestión de las PQRSD recibidas por la entidad, para reporte de seguimiento y publicación*” y en cumplimiento de la Circular 006 de 2017, se procedió a verificar la información publicada en la página web de la entidad, Instrumentos de gestión de Información pública, “[Informe de peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de acceso a la información](#)”, en el cual se encuentra publicado el informe de tercer trimestre de 2020 y cuatro trimestre de 2020, tal y como se muestra en la siguiente imagen:

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. (...)

Imagen No. 4. “Informes de peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de acceso a la información”



Nombre	Descripción	Periodicidad	Tipo de Recurso
Informe de solicitudes de Acceso a la Información segundo semestre 2020	Informe de solicitudes de Acceso a la Información segundo semestre 2020.		Archivo adjunto
Informe de PORSD cuarto trimestre de 2020	Informe de PORSD cuarto trimestre de 2020	Trimestral	Archivo adjunto
Informe de PORSD tercer trimestre de 2020	Informe de PORSD tercer trimestre de 2020	Trimestral	Archivo adjunto
Informe de PORSD segundo trimestre de 2020	Informe de PORSD segundo trimestre de 2020		Archivo adjunto
Informe de solicitudes de acceso a la información primer semestre 2020	Informe de solicitudes de acceso a la información primer semestre 2020	Semestral	Archivo adjunto
Informe de PORSD primer trimestre 2020	Informe de PORSD primer trimestre 2020	Trimestral	Archivo adjunto
Informe de Solicitudes de Acceso a la Información	Informe de Solicitudes de Acceso a la Información	Semestral	Archivo adjunto

Fuente. Página web - link de transparencia SDHT

En el informe de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) -Secretaría Distrital del Hábitat, con corte a 31 de diciembre de 2020, se destaca el seguimiento a asuntos más reiterados por la ciudadanía de la siguiente manera:

Imagen No. 5. Asuntos más reiterados en PQRSD- segundo semestre

Asuntos	Total
SOLICITUD DE ARRIENDO SOLIDARIO	5428
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SUBSIDIOS DE VIVIENDA	3928
INCONSISTENCIAS, QUEJAS SOBRE INMOBILIARIAS	1598
INCONSISTENCIAS, QUEJAS O CONSULTAS SOBRE CONSTRUCTORAS	584
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	515
SOLICITUD DE CARTA DE AUTORIZACIÓN DE MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	363
SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS	153
SOLICITUDES, ACTUALIZACIONES O NOTIFICACIONES DE CONSTRUCTORAS.	145
SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DEL NUCLEO FAMILIAR	129
INFORMACIÓN / REVISIÓN / EJECUCIÓN/ PAGOS, CERTIFICACIÓN DE CONTRATOS O PROCESOS CONTRACTUALES	117
PROCESO DE REASENTAMIENTO O REUBICACIÓN	115
POLÍGONOS DE MONITOREO	107
SOLICITUD RENUNCIA SUBSIDIO DE VIVIENDA / DESISTIMIENTO INSCRIPCIÓN	104
OTROS	3251
Total general	16537

Fuente. Información extractada del informe PQRSD segundo semestre- Página Web de la SDHT.

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.

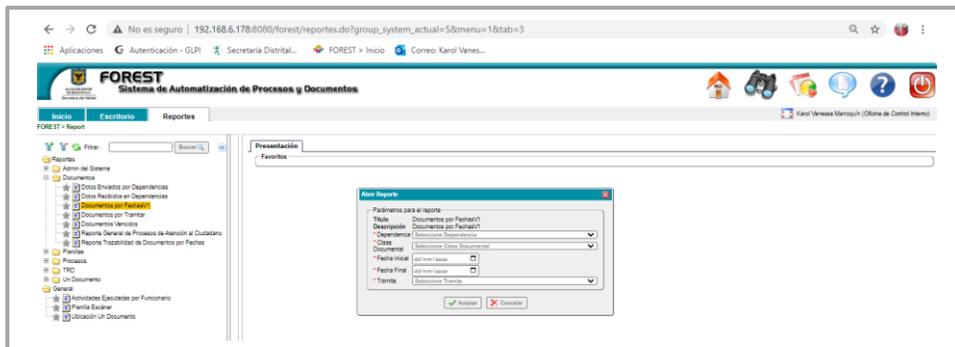
Como se menciona en el seguimiento realizado en este informe en el numeral 5.1.2.3.1 y parte del análisis efectuado en el numeral 5.1.1.3, la entidad cuenta con un aplicativo de radicación de documentos llamado FOREST (sistema de correspondencia interno) en el cual son registradas las PQRSD que recibe la Secretaría por los diferentes canales de atención, de igual manera, las peticiones que son recibidas por canales diferente al Sistema Bogotá te Escucha, son registradas en el mencionado sistema a fin de que el proceso de Gestión de Servicio al ciudadano pueda llevar a cabo el correspondiente trámite. Sin embargo, en el marco de la emergencia sanitaria COVID 19, durante el segundo semestre de la vigencia 2020 la entidad expidió las siguientes circulares:

- a) Circular No. 17 del 14 de julio de 2020 con asunto *Aspectos importantes para la correcta ejecución del proceso de Gestión Documental en la Entidad, en cumplimiento del Decreto Distrital 169 del 12 julio 2020 y la Ley 594 del 2000*, dentro de la cual se informó los siguientes lineamientos relacionados con radicación:
- *“El subproceso de correspondencia cesará la prestación del servicio presencial a partir de las Cero horas (00:00 a.m.) del día 13 de julio de 2020 y hasta las Cero horas (00:00 a.m.) del día 27 de julio de 2020”*
 - *“La Entidad cuenta con una “Ventanilla Única” de correspondencia en cumplimiento de lo normado en el Acuerdo 060 2001, en consideración del Decreto 169 20202, no habrá atención personal, sin embargo, no se autoriza la recepción de comunicaciones oficiales de Entrada, a ningún colaborador de la Entidad.*
 - *El único medio oficial y autorizado en la Entidad para recibir comunicaciones oficiales de entrada es el correo servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co*
 - *Si algún colaborador de la Entidad recibe comunicación directa en su correo electrónico institucional, de un externo a la Entidad, debe ser remitido al correo institucional servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co, con sus respectivos anexos.*
 - *Y en el numeral 6 de la misma circular “6. Derechos de petición, consultas ciudadanas o solicitudes de trámites: Estas se registrarán en el Sistema Distrital de PQRSD- Bogotá te Escucha con el fin de oficializar su ingreso y generar un número de petición, luego se trasladarán por este sistema para la gestión de respuesta y cierre por parte de las áreas. En este sentido, el único canal para gestionar las PQRSD será el Bogotá Te Escucha”.*
- b) Circular No. 20 del 18 de agosto del 2020 con asunto *“Proceso de Gestión Documental en la entidad, en cumplimiento del Decreto Distrital No. 186 del 15 agosto 2020 y la Ley 594 del 2020*, dentro de la cual se informó los siguientes lineamientos relacionados con radicación:

- “El subproceso de correspondencia continuará con la prestación del servicio presencial en el horario de 8:00 a.m. - 3:30 p.m. los días lunes, miércoles y viernes, en caso de un festivo se atiende el siguiente día hábil”.
- “Se cuenta con una “Ventanilla Única” de correspondencia en cumplimiento de lo normado en el Acuerdo 060 2001, en consideración del Decreto 186 de 2020, no habrá atención personal, consecuentemente, no se autoriza la recepción de comunicaciones oficiales de entrada, a ningún colaborador.”
- “El único medio oficial y autorizado en la entidad para recibir comunicaciones oficiales de entrada es el correo servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co”.
- “Si algún servidor recibe comunicación directa en su correo electrónico institucional, de un externo a la entidad, debe ser remitido al correo institucional servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co , con sus respectivos anexos”.
- En el numeral 1 “La ventanilla de radicación retomará su servicio una vez se acabe el periodo de aislamiento obligatorio establecido en el Decreto Distrital 186 de 2020, es decir, el día 31 de agosto 2020 en el horario de 8:00 a.m. a 3:30 p.m., los lunes, miércoles y viernes, en caso de festivo se atenderá el siguiente día hábil.”
- Y en el numeral 6 “Derechos de petición, consultas ciudadanas o solicitudes de trámites: Se registrarán en el Sistema Distrital de PQRSD- Bogotá te Escucha con el fin de oficializar su ingreso y generar un número de petición, luego se trasladarán por este sistema para la gestión de respuesta y cierre por parte de las áreas. En este sentido, el único canal para gestionar las PQRSD será el Bogotá Te Escucha”.

c) Circular No. 22 del 28 de agosto de 2020 con asunto “Lineamientos frente a la medida de aislamiento preventivo determinada mediante Decreto 193 del 26 de agosto de 2020” en donde se estableció que “Por lo tanto, los derechos de petición, consultas ciudadanas o solicitudes de trámites también se podrán elevar por el Sistema Distrital de PQRSD – Bogotá te escucha o a través del correo del servicio al ciudadano: servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co”.

Imagen No. 6. FOREST



Fuente: Pantallazo FOREST criterios de búsqueda (12 de febrero de 2021)

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 de Gestión de

Servicio al Ciudadano cuenta con un (1) riesgo de gestión asociado con la atención de la PQRSD, para el cual se encuentran definidas las respectivas acciones de manejo de riesgo, que, de acuerdo con el seguimiento realizado por control interno con corte a 30 de agosto de 2020, presentan el siguiente grado de avance:

Riesgo	Acción	Porcentaje avance a 30 de agosto de 2020
Inoportunidad en la asignación 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 PQRSD	5.2%
	Desarrollar mesas de trabajo con el equipo de gestión de Servicio al Ciudadano para definir acciones de mejora	100%
	Generar reportes de seguimiento periódico a las peticiones pendientes por gestionar recibidas en la entidad	57%

Fuente. Seguimiento acciones de manejo de riesgo

De igual manera y en cumplimiento de lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011⁶, la entidad adoptó el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, que se encuentra publicado en la página web institucional en la ruta <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/planeacion/politicas-lineamientos-manuales>.

A su vez, el resultado del seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con corte a 31 de diciembre de 2020 se encuentra publicado en la página web institucional en la ruta: <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/control/reportes-control-interno>, para lo cual las actividades definidas para el componente 4 *Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano* se observó cumplimiento del 100%.

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 establece: **ARTÍCULO 2º.-**

⁶ *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.*

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, tal y como se relaciona a continuación:

Imagen 7. Canales de Atención.

5. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Lineamientos Generales

A. Canales de Atención SDHT

Los canales autorizados para la recepción de PQRSD de la Secretaría Distrital del Hábitat son:

Cuadro N.º 1 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
	Bogotá te Escucha SDQS
	@habitatbogota
	@Habitat Bogota
	Secretaría Distrital del Hábitat

Fuente: Procedimiento PGO6-PR01V 5 Procedimiento Trámites PQRSD

Sin embargo, en el Procedimiento Trámite de PQRSD PGO6-PR01 V5 no se encuentra establecido dentro de los canales virtuales la ventanilla única de la construcción VUC-SuperCADE Virtual tal y como se relaciona en la carta de trato digno de la vigencia 2020 publicada en la página web de la entidad en el link <https://www.habitatbogota.gov.co/sites/default/files/documentos/Carta%20Trato%20Digno%202020-1%20%283%29.pdf>, adicionalmente, no se relaciona el correo electrónico: notificacionesjudiciales@habitatbogota.gov.co como se encuentra establecido en el Manual de Servicio al Ciudadano y en la página web de la entidad, razón por la cual 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 SUPERCADERES están distribuidos en las siguientes zonas de la ciudad a saber:

PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA Carrera 13 # 52-25	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.
SUPERCADE SUBA Calle 145 No. 103B - 90 Al lado de la entrada al Portal Suba	Lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 4:30 pm. No se atiende de 1:00 pm a 2:00 pm – Hora de almuerzo Sábados de 8:00 am a 12:00 m Jornada Continua
SUPERCADE BOSA Avenida Calle 57R Sur No. 72D -12. Al lado del Portal del Sur	
SUPERCADE 20 DE JULIO Carrera 5A No. 30D - 20 Sur. Cerca al Portal del 20 de Julio.	
SUPERCADE MANITAS Carrera 18I No. 70G –Sur Junto a estación Cable Manitas	
SUPERCADE AMERICAS Carrera 86 No. 43-55 Sur Junto al Portal de las Américas	
SUPERCADE CAD Av. Carrera 30 No. 25-90 Cerca de estación CAD (Carrera 30) y estación Concejo de Bogotá (Calle 26)	

Fuente: Puntos de atención con base en la información publicada en <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/mecanismos-de-contacto> (Consulta 12 de febrero de 2021)

Adicionalmente, la entidad cuenta con puntos de atención en los Centros de encuentro para la paz y la integración local de Víctimas del Conflicto armado, como parte del acompañamiento a la población víctima del conflicto armado, ubicados en las siguientes sedes:

PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
C.E CHAPINERO Calle 63 No. 15 – 58 Barrio Chapinero	Lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 3:00 pm. No se atiende de 12:00 m a 1:00 pm – Hora de almuerzo
C.E RAFAEL URIBE URIBE Calle 22 Sur No. 14ª – 99 Barrio Restrepo	
C.E BOSA Calle 69ª Sur No. 92 – 47 Barrio Bosa El Recreo	

Fuente: Centros de encuentros locales con base en la información publicada en <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/mecanismos-de-contacto>

Adicionalmente la página web institucional cuenta con un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos, en la siguiente ruta: <http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticionario/?language=es>

Por otra parte, se debe indicar que, en el marco de la emergencia Económica, Social y Ecológica, decretada a causa del COVID19, se expidieron las Circulares relacionadas en el numeral 5.1.3.

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 verifica 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>.

5.2. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES INFORME CON CORTE A 30 DE JUNIO DE 2020

RECOMENDACIONES INFORME PRIMER SEMESTRE 2020	SEGUIMIENTO
<p>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</p>	<p>Si bien se observó que el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano realizó de manera semanal el reporte del estado de peticiones, de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.1.1.3 la herramienta no es efectiva, dado que a la fecha se continúan presentando respuestas a peticiones que se generan fuera de los términos establecidos, por lo anterior se reitera la recomendación.</p>

RECOMENDACIONES INFORME PRIMER SEMESTRE 2020	SEGUIMIENTO
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.	La dependencia informó a través del radicado No. 3-2021-00003 que <i>“Los factores identificados por el proceso de Servicio al Ciudadano fueron analizados en el informe de PQRSD, en el cual el más recurrente es la falta de interoperabilidad de los sistemas de gestión y el considerable aumento de derechos de petición generados con ocasión a la emergencia sanitaria(...)”</i> , sin embargo, una vez verificado el informe de PQRSD del tercer trimestre correspondiente al radicado No. 3-2020-04134 dentro de este no se identificó el análisis de los factores que se presentan con mayor frecuencia y que generan incumplimientos a fin de determinar la causa raíz y establecer las respectivas acciones, por lo anterior se reitera la recomendación a razón de que se identificaron PQRSD que continúan respondiéndose fuera de los términos establecidos,
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.	No se observaron soportes, por lo tanto se reitera la recomendación.
Fortalecer al análisis y respuesta de cada PQRSD en particular, con el fin de dar respuesta de fondo al peticionario.	La dependencia informó a través del radicado No. 3-2021-00003 que <i>“(...)se han realizado las recomendaciones para que cada proceso emita las respuestas con criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia, igualmente, se ha socializado el análisis a la calidad de las respuestas de las peticiones ciudadanas del sistema Bogotá te escucha, en el cual se establecen sugerencias por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para mejorar la calidad de las peticiones”</i> , de acuerdo a esto se observó la remisión a través de correo electrónico del 06 de noviembre y 04 de diciembre de 2020 de los seguimientos realizados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá de los meses correspondientes a septiembre y octubre de 2020, no se observó la remisión de los seguimientos de los meses de julio y agosto,

RECOMENDACIONES INFORME PRIMER SEMESTRE 2020	SEGUIMIENTO
	<p>adicionalmente, en el informe de PQRSD del tercer trimestre no se observó el análisis de calidad de las respuestas, únicamente de oportunidad.</p> <p>Se recomienda, remitir la totalidad de los seguimientos realizados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y realizar pruebas aleatorias de las respuestas otorgadas por la entidad, esto teniendo en cuenta que los seguimientos de la secretaría general se generan un mes después de finalizado el mes.</p>
<p>Se reitera la recomendación de mejorar la usabilidad del sistema SDQS- Bogotá Te Escucha, de acuerdo con las directrices dadas por MinTIC en la guía Lineamientos y metodologías en Usabilidad para Gobierno en línea.</p>	<p>No se observaron soportes, por lo tanto se reitera la recomendación.</p>
<p>Dar estricto cumplimiento al <i>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”.</i></p>	<p>No se observaron soportes, por lo tanto se reitera la recomendación, teniendo en cuenta lo establecido en el Artículo 1 del Decreto 217 de 2020 que establece “Modificar el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019, el cual quedará así: “Artículo 32. Adopción e implementación. Las entidades distritales deberán implementar las disposiciones contenidas en el presente decreto dentro de los dieciocho (18) meses siguientes a su publicación salvo lo contenido en el parágrafo del artículo 15 y en el parágrafo del artículo 24 del presente decreto”.</p>
<p>Se reitera la recomendación de integrar el aplicativo de gestión de correspondencia FOREST con SDQS para una trazabilidad completa de las PQRDS en la SDHT.</p>	<p>La dependencia informó a través del radicado No. 3-2021-0003 que “<i>El proceso de Servicio al Ciudadano se encuentra apoyando en la gestión para la interoperabilidad del sistema de correspondencia de la Entidad y el Bogotá te Escucha, esto para mejorar la gestión de PQRSD (...)</i>”, sin embargo, no se observaron soportes, por lo tanto se reitera la recomendación.</p>
<p>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</p>	<p>La dependencia informó a través del radicado No. 3-2021-0003 que “<i>Desde las competencias del proceso, se estableció en el procedimiento PQRSD en el literal D, que todas las peticiones deben ser finalizadas con un documento adjunto o con una justificación para realizar el cierre de las peticiones, igualmente e hace</i></p>

RECOMENDACIONES INFORME PRIMER SEMESTRE 2020	SEGUIMIENTO
<p>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.</p>	<p><i>seguimiento semanal a las peticiones que son finalizadas con observaciones y no permite evidenciar la gestión de las mismas.</i> Para lo cual se observó en el procedimiento PG06-PR01 Trámites PQRSD versión 5 en el numeral 2 del literal D del numeral 4.2 que <i>“para finalizar las PQRSD se debe asociar la respuesta, traslado o justificación, en los casos que sea necesario y garantizar el cierre del proceso tanto en el sistema de Gestión Documental como en el Sistema Bogotá te Escucha(...).”</i></p> <p>Se recomienda generar la respectiva capacitación a los servidores de la entidad a fin de que se implemente lo establecido en el procedimiento.</p>
<p>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</p>	<p>La dependencia informó a través del radicado No. 3-2021-0003 que <i>“El sistema FOREST cuenta con 43 tipologías creadas para la clasificación de los documentos recibidos en la Entidad y se encuentran creados los diferentes tipos de derechos de petición”</i>, se observó pantallazos de 6 tipologías correspondientes a: Solicitud de copias, reclamo contra constructora e inmobiliaria, queja contra funcionarios, felicitaciones, derechos de petición, consulta, no se observó los restantes, ya que la dependencia informó 43, por lo anterior se recomienda remitir la totalidad de las tipologías que se encuentran clasificadas en el FOREST, dado que actualmente con el seguimiento únicamente se pudo verificar la validez de 12 tipologías, las cuales se encuentran relacionadas en el procedimiento PG06-PR01 en el literal B numeral 4.1.</p>
<p>Se reitera la recomendación de verificar que las peticiones que se clasificaron como denuncias por posibles Actos de Corrupción, sean remitidas a la Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID para su respectivo trámite, así como realizar la modificación de su clasificación en caso de que estas no correspondan a esta tipología a fin de realizar un mejor seguimiento a las mismas.</p>	<p>De acuerdo a la muestra realizada en donde se verificaron 5 denuncias, se observó que no se realizó la remisión correspondiente a la Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID de acuerdo a lo relacionado en el numeral 5.1.1.3 del presente informe, por lo anterior, se reitera nuevamente la recomendación.</p>

6. FORTALEZAS

Generación de lineamientos frente a la gestión de las PQRSD (lenguaje claro) e inclusión

en el Manual de Servicio a la Ciudadanía Código PG06-MM35, Versión 3, la atención presencial en módulos de servicio habilitados en Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda generar directrices desde la línea estratégica o Alta Dirección para atender las PQRSD de manera oportuna, con respuestas coherentes y de fondo que permitan proteger el derecho fundamental de petición consagrado en la Constitución Política.
- Se recomienda revisar las debilidades presentadas en este informe, especialmente la inoportunidad en la contestación de las PQRS y repuestas de fondo, para que sean identificadas y tratadas desde el mapa de riesgos del proceso estratégico Gestión de Servicio al Ciudadano con el fin de generar controles eficaces y eficientes.
- Fortalecer las herramientas que permitan la correcta clasificación de las PQRSD en concordancia con el aplicativo FOREST y el sistema Bogotá te Escucha, que permitan generar estadísticas confiables para la toma de decisiones.
- 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.
- Se recomienda realizar socializaciones y capacitaciones a los funcionarios y contratistas de la SDHT, respecto a la base normativa de las PQRSD y el tratamiento que se debe realizar de conformidad con los lineamientos establecidos en el proceso estratégico Gestión de Servicio al Ciudadano (procedimiento, guías, manuales, protocolos, etc.), así como el manejo del aplicativo Bogotá te Escucha.
- Gestionar actividades de autoevaluación al interior de las áreas con relación a la gestión de las PQRSD, con el fin de tomar medidas y acciones que permitan disminuir las inquietudes presentadas en más alto porcentaje de asuntos reiterados como son arriendos solidarios y subsidios de vivienda.
- Se recomienda dentro de los informes PQRSD que realiza el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano generar revisión aleatoria de las respuestas que realizan las dependencias a fin de identificar oportunamente el cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
- Se reitera la recomendación de 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.

- Se reitera la recomendación de 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.
- Se reitera la recomendación de mejorar la usabilidad del sistema SDQS- Bogotá Te Escucha, de acuerdo con las directrices dadas por MinTIC en la guía Lineamientos y metodologías en Usabilidad para Gobierno en línea.
- Dar cumplimiento lo establecido en el Artículo 1 del Decreto 217 de 2020 que establece “*Modificar el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019, el cual quedará así: “Artículo 32. Adopción e implementación. Las entidades distritales deberán implementar las disposiciones contenidas en el presente decreto dentro de los dieciocho (18) 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 PQRDS en la SDHT y/o realizar las gestiones pertinentes para generar un sistema de gestión documental que permita alinear la radicación de documentos con el sistema de Bogotá te Escucha
- Alinear los canales de atención de la entidad que se encuentran documentados en el procedimiento PG06-PR01 trámites PQRSD versión 5, PG06-MM35 Manual de servicio a la ciudadanía, página web de la entidad y carta de trato digno, dado que se observó que no son los mismos canales en dichos documentos.
- Validar las tipologías que se encuentran relacionadas en el procedimiento de trámites PQRSD, dado que dentro del mismo documento en el literal B del numeral 4.1 se relacionan 12 tipologías y en el literal K del mismo numeral se relacionan 14 tipologías.

ORIGINAL FIRMADO
VIVIANA BEJARANO CAMARGO
Asesora de Control interno

Elaboró: Karol Vanessa Marroquín – Contratista Control Interno
Fátima Rodríguez – Contratista Control Interno
Revisó, Ajustó y Aprobó: Viviana Rocío Bejarano Camargo – Asesora Control Interno
Fecha: 25 de febrero de 2021