

**SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT
CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS
CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL
2021 EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT BOGOTÁ DC**

Bogotá, D. C. Julio de 2021

TABLA DE CONTENIDO

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.	8
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	8
5.1.1.1 Cuenta la entidad con un Manual de Atención al Ciudadano	8
5.1.1.2 Cuenta la entidad con Carta de Trato Digno.....	9
5.1.1.3 Suministra la entidad respuestas de fondo, oportunas y coherentes a la petición formulada	11
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.....	45
5.1.2.1. Cuenta la entidad con proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes	45
5.1.2.2. Cuenta la entidad con Defensor del Ciudadano.....	47
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.	50
5.1.2.3.1 Cuenta la entidad con un sistema que permita el registro de la PQRSD recibidas por los diferentes canales	50
5.1.2.3.2. Verificar la participación de la SDHT en el Nodo Sectorial Hábitat de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.	51
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.	54
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.....	57

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 3 de 73

5.1.4.1	Cuenta la entidad con canales definidos de atención al ciudadano	57
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	59
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.....	59
5.1.7	Verificar el cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	60
6	SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES INFORME CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2020.....	66
7	FORTALEZAS	71
8	RECOMENDACIONES.....	71

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC

Página 4 de 73

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 primer semestre del 2021, 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 enlace 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.
- e. Verificar el cumplimiento Resolución 1519 de 2020 expedida por MINTIC

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*”.

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC

Página 5 de 73

- 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*

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 6 de 73

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."*
- p. **Resolución 1519 de 2020.** *"Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos."*

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 primer semestre del 2021, 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 correo electrónico de fecha 13 de junio de 2021 en respuesta a memorando 3-

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 7 de 73

2021-03206 del 1° de julio de 2021 de solicitud de información para informe semestral PQRSD primer semestre de 2021.

Así mismo, se ofició la Subsecretaría Jurídica con memorando No. 3-2021-03299 del 8 de julio de 2021, 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 primer semestre del 2021, solicitud que fue respondida mediante memorando No. 3-2021-03402 del 13 de julio de 2021.

De acuerdo con lo anterior, para el presente informe se realizó como método el muestreo aleatorio de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias radicadas en la SDHT durante lo transcurrido en el primer semestre de la vigencia 2021, 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 16.446 PQRSD, con un error del 7%, arrojando como muestra optima 50 PQRSD, tal y como se muestra en la siguiente imagen:

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	16.446
Error Muestral (E)	7%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645

TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	50
Muestra Óptima	50

Con la muestra optima, se procedió a realizar la verificación de 50 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 111 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 20 acciones tutelas, instauradas por no otorgar respuesta al peticionario y respuestas sin el fondo del asunto contestado.

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC

Página 8 de 73

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.

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 9 de 73

Para el periodo del seguimiento no se evidencio la realización de 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 Nuestra Ciudadanía, versión 2021- 1, la cual se encuentra publicada en el [link de transparencia de la SDHT.](#), documento que incluye los derechos y deberes de los peticionarios, así como los canales de atención y horarios, tal y como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen No. 1. Carta al Trato Digno-2021- SDHT.



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

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 10 de 73



[Fuente: Página](#)

[Distrital de Hábitat.](#)

[web Secretaria](#)

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



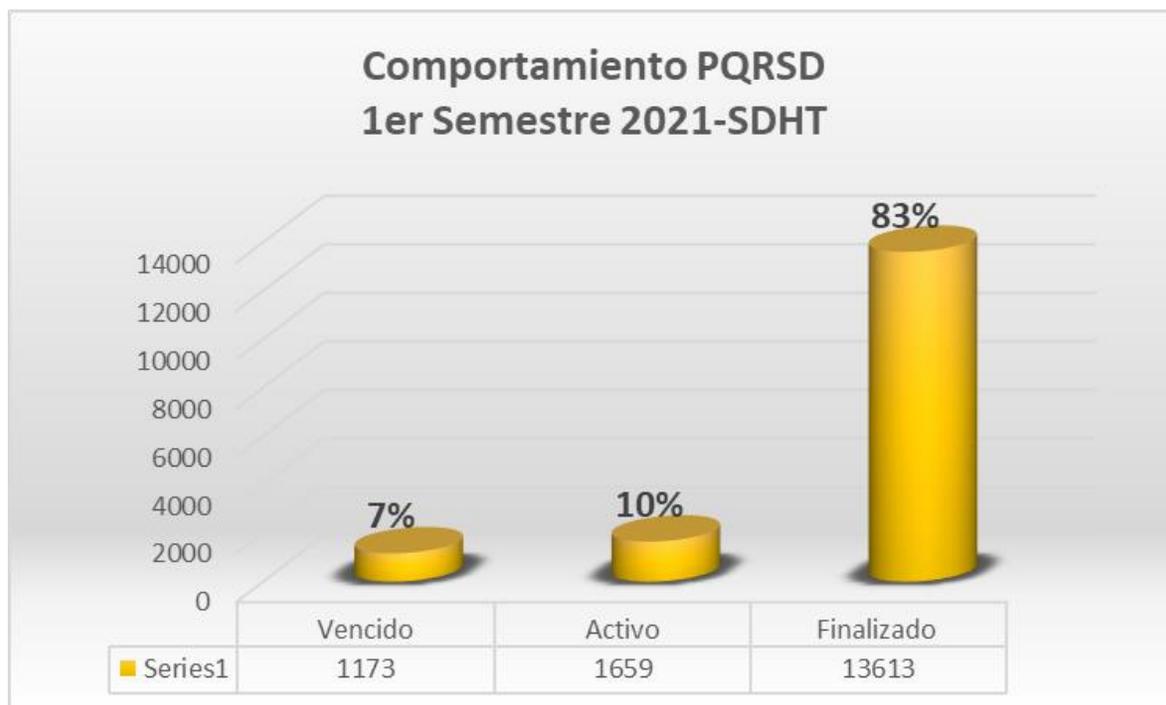
[Fuente: Mapa Interactivo- Secretaria Distrital de Hábitat.](#)

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 11 de 73

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 16.445 PQRSD, cuyo estado refiere a 83% (13.613) se encuentran finalizados, el 10% (1.659) se encuentran en estado activo y el 7% (1.173) se encuentran vencidos. De igual manera, se observa que de 13.613 PQRSD, en estado finalizado, 1.081 de ellas se encuentran finalizado sin anexo de respuesta. A continuación, se presentan gráficas que muestran el estado de las PQRSD en el primer semestre de 2021:

Gráfica 2. Estado PQRSD Primer semestre 2021



Fuente: Equipo auditor a partir de la base de datos Subsecretaria Gestión Corporativa y CID/Registro PQRSD enero-junio 2021.

Gráfica 3. PQRSD en estado Finalizado sin anexos - Primer semestre 2021

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 12 de 73



Fuente: Equipo auditor a partir de la base de datos Subsecretaria Gestión Corporativa y CID/Registro PQRSD enero-junio 2021.

De conformidad con la anterior gráfica, se observa que 1.801 PQRSD, se encuentran catalogadas como finalizadas, las cuales no anexan radicados de respuesta, y por su tipología se detallan de la siguiente manera:

Gráfica 3. PQRSD en estado finalizado sin anexos por tipología - Primer semestre 2021

Tipo de petición	Finalizado/sin anexo
Consulta	9
Denuncia por posibles actos de corrupción	0
Derechos de petición de interés general	12
Derechos de petición de interés particular	894
Felicitaciones	3
Peticiones entre entidades	518
Proposiciones del Concejo de Bogotá	26
Queja	10
Reclamo	14
Solicitud de Copias	50
Solicitud de Entes de control	148
Solicitud de Información	110
Solicitudes del Congreso	7
Sugerencia	0

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 13 de 73

Tipo de petición	Finalizado/sin anexo
Total general	1801

Fuente: Equipo auditor a partir de la base de datos Subsecretaria Gestión Corporativa y CID/Registro PQRSD enero-junio 2021.

Es importante hacer énfasis que la entidad presenta deficiencias en la clasificación de PQRSD por tipología, teniendo en cuenta que se lleva el registro de peticiones entre entidades, proposiciones del Consejo, solicitudes de Entes de Control y solicitudes del Congreso, las cuales no corresponden a peticiones establecidas en la Ley 1755 de 2015, y se encuentran con radicado en Bogotá Te Escucha, no obstante, 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:

Tabla 1. Muestra de PQRSD, estado de respuesta en FOREST y Bogotá te Escucha.

INFORMACIÓN BASE DE DATOS SUBSECRETARIA DE GESTIÓN CORPORATIVA					REVISIÓN	
# RADICACIÓN FOREST	ASUNTO	TIPO	DEPENDENCIA	# RADICADO DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO	ESTADO EN BOGOTÁ TE ESCUCHA
1-2021-00416	Solicitud de arriendo solidario	Peticiones entre entidades	Subdirección de Recursos Públicos	No registra	La solicitud la realiza un ciudadano por correo electrónico, y se procede a contestar por el mismo medio, de esta manera se observa que la solicitud no refiere a Entes de Control. Conclusión: Deficiencia en la clasificación por tipología de solicitud.	Registro - con preclasificación
1-2021-05491	Inconsistencias, quejas sobre constructoras	Solicitud de Entes de control	Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda	No registra	De acuerdo con la clasificación de Bogotá te Escucha corresponde a una petición de interés particular y su respuesta se realiza con el radicado 2-2021-07072 en fecha 26/02/2021. Conclusión: Deficiencia en la clasificación por tipología de solicitud y no se lleva registro de respuesta.	Solucionado - Por Respuesta definitiva
1-2021-20712	Peticiones entre entidades	Peticiones entre entidades	Subdirección de Recursos Públicos	No registra	No se observa en Bogotá te Escucha Respuesta definitiva. Se clasifica como Petición entre Autoridades, pero refiere a traslado por competencias establecidas en el Ley 1755 de 2015. Conclusión: Deficiencia en la clasificación por tipología de solicitud.	Registro de preclasificación
-2021-02719	Elaboración Del Plan de	Solicitud de Entes de control	Subdirección de Servicios Públicos	No registra	De acuerdo con la clasificación de Bogotá te Escucha corresponde a una petición de interés particular y su respuesta se realiza con el radicado 2-2021-04623 en fecha 3/02/2021. Conclusión: Deficiencias en la clasificación de la PQRSD y registro de radicado de respuesta.	Solucionado - Por Respuesta

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC

Página 14 de 73

INFORMACIÓN BASE DE DATOS SUBSECRETARIA DE GESTIÓN CORPORATIVA					REVISIÓN	
# RADICACIÓN FOREST	ASUNTO	TIPO	DEPENDENCIA	# RADICADO DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO	ESTADO EN BOGOTÁ TE ESCUCHA
1-2021-10383	Solicitud información sobre	Peticiones entre entidades	Subdirección de Barrios	No registra	Revisado el asunto de la solicitud, corresponde a un documento informativo remitido por la Secretaria de Planeación y no es dirigido a la entidad, el cual no refiere a una PQRSD, sin embargo, se registró en el sistema de Bogotá te Escucha. Conclusión: Deficiencias en la clasificación de la PQRSD.	Solucionado Por Respuesta definitiva
1-2021-11782	Solicitud de arriendo solidario	Solicitud de Entes de control	Subdirección de Recursos Públicos	No registra	Se clasifica como Petición entre Entes de Control pero refiere al traslado por competencias establecidas en el Ley 1755 de 2015. Se remite respuesta al peticionario con radicado 2-2021-11857. Conclusión: Deficiencia en la clasificación por la tipología de la solicitud.	Solucionado Por Respuesta definitiva
1-2021-13471	Solicitud de arriendo solidario	Peticiones entre entidades	Subdirección de Recursos Privados	No registra	De acuerdo con la clasificación de Bogotá te Escucha corresponde a una petición de interés particular y su respuesta se realiza con el radicado 2-2021-10146 en fecha 5/03/2021. Conclusión: Deficiencias en la clasificación de la PQRSD, registro de radicado de respuesta y cierre de la Petición en el Sistema Bogotá te Escucha.	Registro con preclasificación
1-2021-02514	Solicitud de arriendo	Solicitud de Entes de control	Subdirección de Recursos Públicos	No registra	De acuerdo con la clasificación de Bogotá te Escucha corresponde a una petición de interés particular. Conclusión: Deficiencias en la clasificación de la PQRSD.	Solucionado Por Respuesta definitiva
1-2021-21821	Mejoramiento de vivienda	Peticiones entre entidades	Subdirección de Barrios	No registra	De acuerdo con la clasificación de Bogotá te Escucha corresponde a una petición de interés particular. Conclusión: Deficiencias en la clasificación de la PQRSD	Solucionado Por Respuesta definitiva
1-2021-09291	Inconsistencias, quejas sobre constructoras	Solicitud de Entes de control	Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda	No registra	La petición fue trasladada a la entidad por la Defensoría del Pueblo, sin embargo, no corresponde a peticiones entre autoridades, puesto que, refiere al traslado por competencias establecidas en el Art. 21 de la Ley 1755 de 2015, su respuesta se realiza con el radicado 2-2021-11856 en fecha 16/03/2021. Conclusión: Deficiencias en la clasificación de la PQRSD.	Solucionado Por Respuesta definitiva

Fuente: Equipo auditor a partir de la base de datos Subsecretaria Gestión Corporativa y CID/Registro PQRSD enero-junio 2021.

De la anterior revisión efectuada, se evidencia inaplicación a lo establecido en Guía para responder las PQRSD- PG06-IN59, Versión 1, 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

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 15 de 73

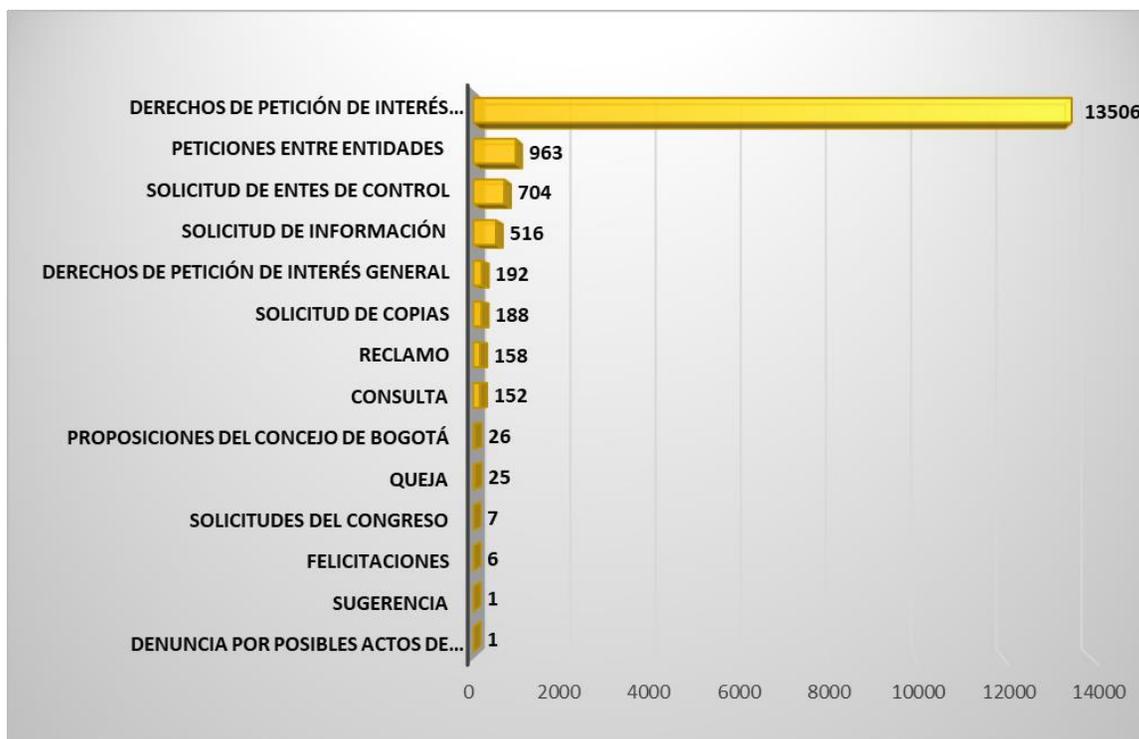
del proceso en ambos sistemas”, así mismo, la base de datos aportada por la Subsecretaria Gestión Corporativa no se registran las respuestas a las solicitudes, de esta manera, difiere del estado de las PQRSD en el Sistema de Bogotá te Escucha, aunado a la clasificación por tipología, registrada como solicitudes de entes de control o peticiones entre autoridades las cuales en su mayoría refieren a traslado por competencias¹, cuyo origen proviene de la ciudadanía, pero que pueden ser remitidas por competencia desde una autoridad nacional o por organizaciones e instituciones privadas, y su gestión se debe realizar de acuerdo a los parámetros del Sistema Bogotá te Escucha.

En el mismo sentido y con respecto a la tipología de PQRSD 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 13.506, seguido de peticiones entre entidades con 963 y solicitudes entes de control con 704. A continuación, se presenta gráfica por tipología de PQRSD recibidas en la SDHT:

¹ Ley 1755 de 2015. Artículo 21. *Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.*

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 16 de 73

Gráfica 4. Radicados por Tipología de PQRSD- primer semestre 2021



Fuente: Equipo auditor a partir de la base de datos Subsecretaría Gestión Corporativa y CID/Registro PQRSD enero-junio 2021

Frente a las peticiones entre autoridades y solicitudes de entes de control, se observó que las mismas se radican en el Sistema Bogotá te Escucha, sin embargo, por su connotación de solicitudes entre autoridades y que su proveniencia no es ciudadana, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, emitió el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 2019, versión 2, en el cual se establece que dichas peticiones no deben ser registradas en el Sistema Bogotá te Escucha, puesto que se regulan por su propia normatividad como es el caso de las Proposiciones del Consejo o de los Congresistas que por su función de control solicitan información a la entidades territoriales².

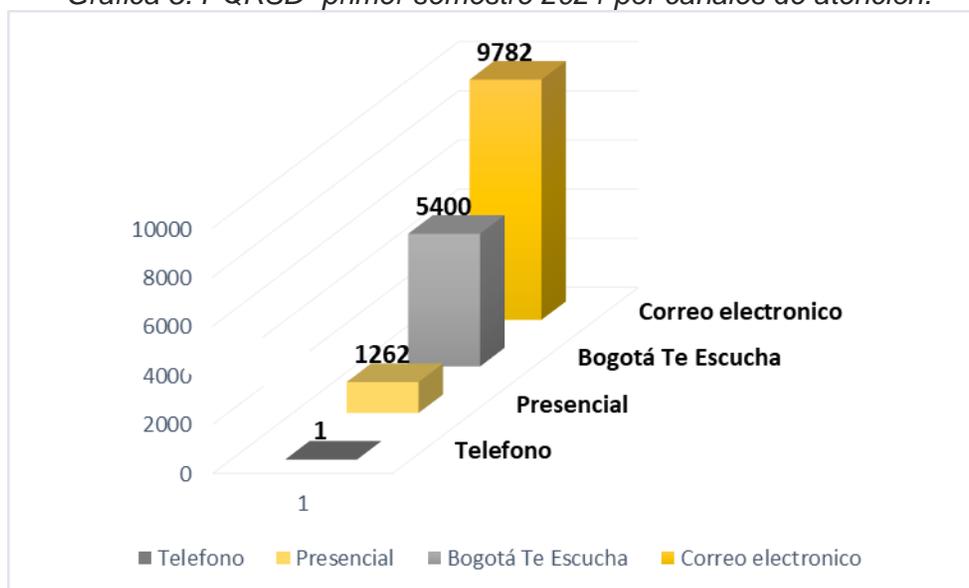
² Artículo 258, Ley 5 de 1995 “Solicitud de informes por los Congresistas. Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento (...)”

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 17 de 73

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 PQRSD por los diferentes canales de atención:

Gráfica 5. PQRSD- primer semestre 2021 por canales de atención.



Fuente: Equipo auditor a partir de la base de datos Subsecretaria Gestión Corporativa y CID/Registro PQRSD enero-junio 2021

Control Interno en anteriores seguimientos ha observado que la entidad no realiza el control de las PQRSD por los canales de atención, como los puntos de atención en la Red CADE, y de acuerdo con el análisis realizado a las PQRSD, correspondientes al primer semestre de 2021, se evidencia que no se registran las solicitudes ciudadanas de conformidad con los canales de atención definidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía, código PG06-MM35, versión 3 y el procedimiento “Tramites PQRSD – Código PG06- PR01, Versión 5”, que refiere:

“4.1 Lineamientos Generales: A. Canales de Atención SDHT. Los canales autorizados para la recepción de PQRSD de la Secretaría Distrital del Hábitat

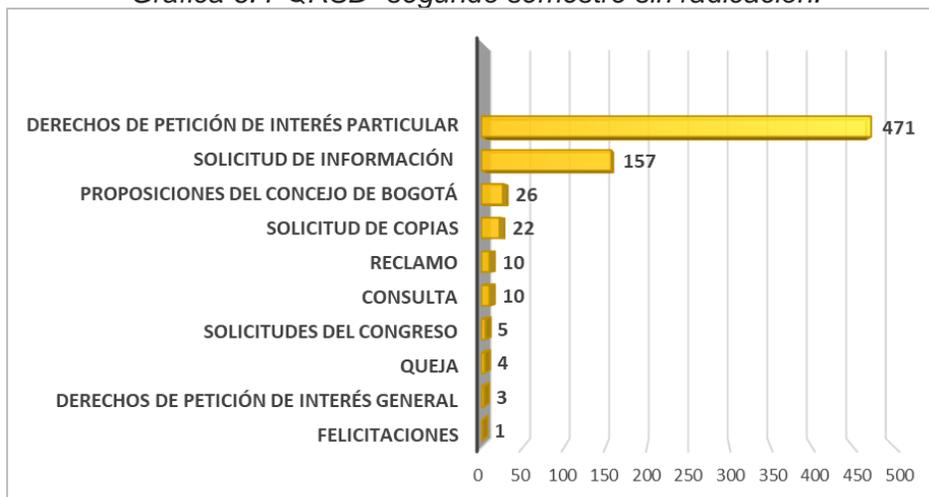
Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 18 de 73

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@habitabogota.gov.co, Bogotá te Escucha SDQS y redes sociales”.

Por lo anterior, se reitera la recomendación de llevar un registro de las PQRSD con los canales de atención definidos por la entidad, de tal manera que permita llevar estadísticas e indicadores para la toma de decisiones y establecer las mejoras pertinentes en el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano.

Frente al sistema Bogotá te Escucha, se evidencia en la base de datos aportada, un total de 709 PQRSD sin registró en el Sistema de Bogotá te Escucha, de ellas 471 corresponden a peticiones de interés particular y 157 solicitudes de información, siendo los más representativos, tal y como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica 6. PQRSD- segundo semestre sin radicación.



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

Igualmente, Control Interno efectuó la revisión a la base de datos aportada, respecto a PQRSD que se encuentran sin registro en el Sistema Bogotá te Escucha, cuya muestra se tomó a 10 peticiones de interés particular, evidenciando debilidades en el seguimiento e incumplimiento en los términos de las respuesta por parte de los responsables, lo cual se traduce a deficiencias en el actuar de la SDHT de forma coordinada y homogénea frente a la gestión de peticiones en el Sistema Bogotá te Escucha, tal y como se muestra a continuación:

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 19 de 73

Tabla 2. Estado de PQRSD sin registrar en Bogotá te Escucha.

INFORMACIÓN BASE DE DATOS SUBSECRETARIA DE GESTIÓN CORPORATIVA					REVISIÓN
# RADICACIÓN FOREST	FECHA RADICACIÓN	CANAL	TIPO	DEPENDENCIA	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO
1-2021-38500	4/01/2021	Presencial	Derechos de petición de interés particular	Subdirección Administrativa	Refiere a solicitud de información, no se observa radicado de respuesta en FOREST.
1-2021-00160	6/01/2021	Correo electrónico	Derechos de petición de interés particular	Subdirección de Recursos Públicos	Derecho de petición de interés particular, no se observa radicado de respuesta en FOREST y la petición se encuentra vencida en términos.
1-2021-03436	1/02/2021	Correo electrónico	Derechos de petición de interés particular	Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda	Refiere a un recurso de reposición
1-2021-07891	26/02/2021	Presencial	Derechos de petición de interés particular	Subdirección de Servicios Públicos	Refiere traslado de petición de ciudadano, no se observa respuesta en FOREST
1-2021-08535	3/03/2021	Correo electrónico	Derechos de petición de interés particular	Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D.	Derecho de petición de interés particular, no se observa radicado de respuesta en FOREST y la petición se encuentra vencida en términos.
1-2021-15921	14/04/2021	Correo electrónico	Derechos de petición de interés particular	Subdirección Administrativa	Derecho de petición de interés particular, no se observa radicado de respuesta en FOREST y la petición se encuentra vencida en términos.
1-2021-15951	14/04/2021	Presencial	Solicitud de Información	Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D.	Derecho de petición de interés particular, no se observa radicado de respuesta en FOREST y la petición se encuentra vencida en términos.

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 20 de 73

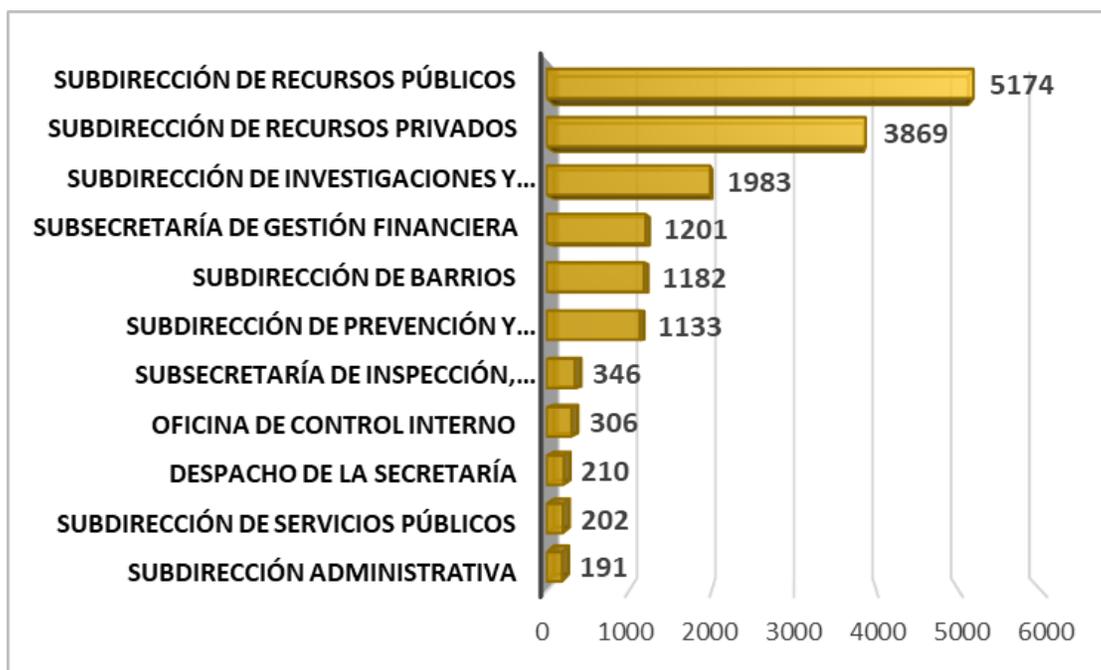
INFORMACIÓN BASE DE DATOS SUBSECRETARIA DE GESTIÓN CORPORATIVA					REVISIÓN
# RADICACION FOREST	FECHA RADICACIÓN	CANAL	TIPO	DEPENDENCIA	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO
1-2021-17197	23/04/2021	Correo electrónico	Solicitud de Información	Subdirección de Recursos Públicos	Refiere a petición entre autoridades
1-2021-17207	23/04/2021	Correo electrónico	Derechos de petición de interés particular	Subdirección de Recursos Públicos	Derecho de petición de interés particular, no se observa radicado de respuesta en FOREST y la petición se encuentra vencida en términos.

Fuente: Elaborado por Control Interno con información suministrada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa

En el mismo sentido Control Interno, revisó la base de datos aportada por la Subsecretaria 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:

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 21 de 73

Gráfica 7. PQRSD- por dependencias primer semestre 2021.



Fuente: Equipo auditor a partir de la base de datos Subsecretaria Gestión Corporativa y CID-PQRSD. Corte a 30/06/2021

A continuación, se presenta la tabla con los valores de PQRSD recibidas por las dependencias y su estado con corte al primer semestre de 2021:

Tabla 3. Estado de PQRSD por dependencia a corte 30/06/2021

Etiquetas de fila	Activo	Finalizado	Finalizado /sin anexo	Vencido	Total general
Subdirección de Apoyo a la Construcción	1	6	4	1	12
Oficina Asesora de Comunicaciones	3	5	2	5	15
Subsecretaría de Coordinación Operativa	2	12	4	1	19
Subdirección Financiera	1	2	17	4	24
Subsecretaría de Planeación y Política	1	17	10		28

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC

Página 22 de 73

Etiquetas de fila	Activo	Finalizado	Finalizado /sin anexo	Vencido	Total general
Subdirección de Información Sectorial	1	15	17		33
Subdirección de Programas y Proyectos	1	4	30	1	36
Subdirección de Operaciones	12	11	15	1	39
Servicio al Ciudadano	1	7	32		40
Control Disciplinario	1	3	40		44
Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad		21	33		54
Subdirección de Gestión del Suelo	5	39	27		71
Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D.	2	19	59	9	89
Subsecretaría Jurídica	6	28	110		144
Subdirección Administrativa	14	50	113	14	191
Subdirección de Servicios Públicos	18	83	101		202
Despacho de la Secretaría	6	1	203		210
Oficina de Control Interno	4	4	80	218	306
Subsecretaría de IVC	27	212	88	19	346
Subdirección de Prevención y Seguimiento	87	866	170	10	1133
Subdirección de Barrios	189	802	180	11	1182
Subsecretaría de Gestión Financiera	134	918	11	138	1201
Subdirección de Investigaciones y C	301	1380	226	76	1983
Subdirección de Recursos Privados	362	3326	97	84	3869
Subdirección de Recursos Públicos	480	3981	132	581	5174
Total general	1659	11812	1801	1173	16445

Fuente: Elaborado con información suministrada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa.

Por lo anterior, se observa que la dependencia con mayor número de peticiones recibidas corresponde a la Subdirección de Recursos Públicos con un total de 5.174 que representa

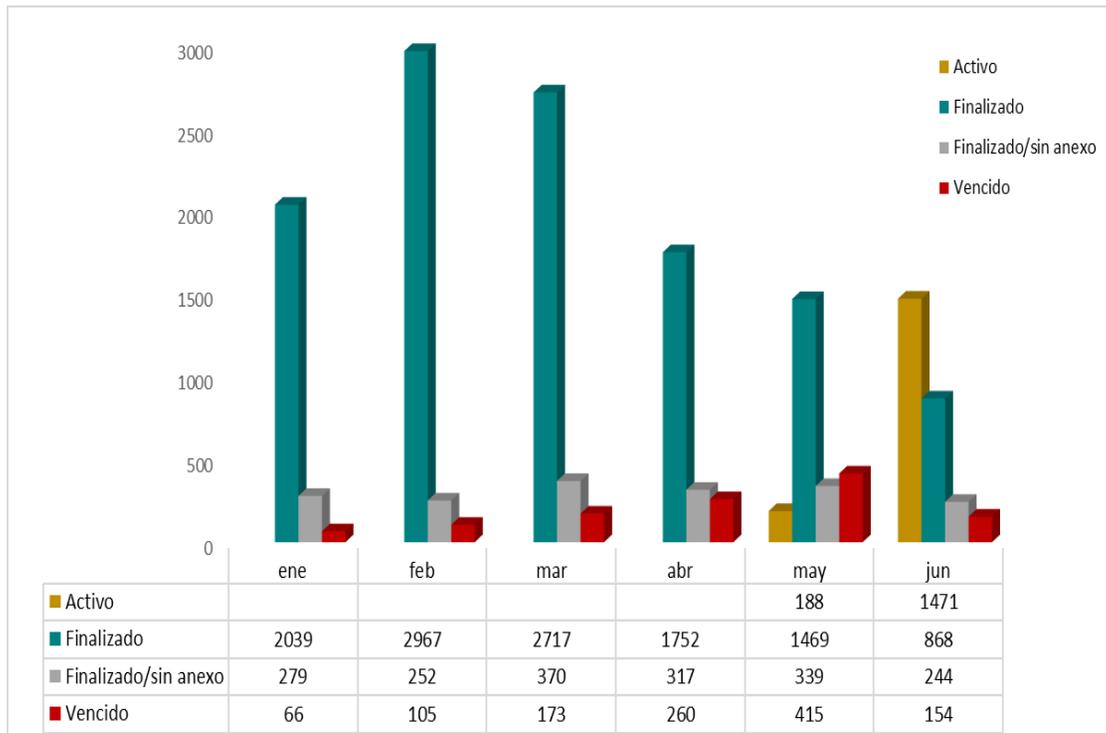
Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 23 de 73

el 31.46% del universo de las peticiones radicadas, seguida por de la Subdirección de Recursos Privados con un total 3.869 que representa el 23.53%.

Para el caso de 1.173 PQRSD que se encuentran vencidas, se observa que la dependencia con más solicitudes extemporáneas corresponde a la Subdirección de Recursos Públicos con 581 PQRSD sin la gestión respectiva.

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 primer semestre del 2021, cuyo comportamiento refiere:

Gráfica 8. Comportamiento mensual de PQRSD- primero semestre 2021



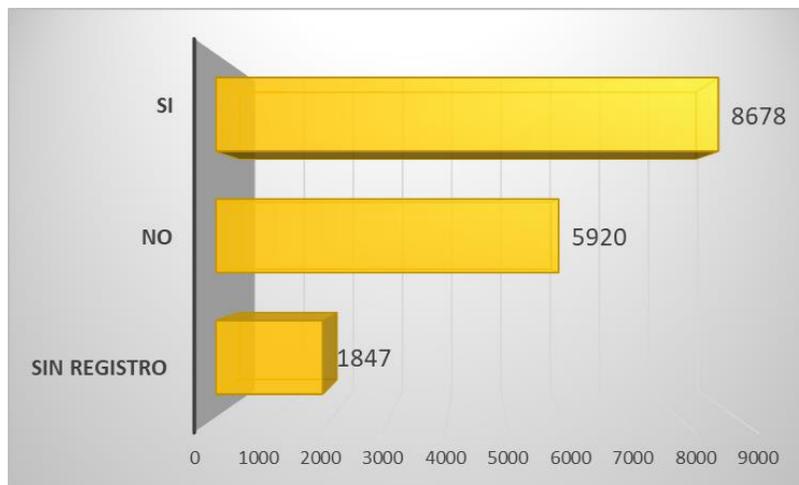
Fuente: Equipo auditor a partir de la base de datos Subsecretaria Gestión Corporativa y CID-PQRSD. Corte a 30/06/2021

Como lo demuestra la gráfica anterior y de acuerdo con el universo total de PQRSD recibidas de 16.445 PQRSD recibidas, la entidad ha finalizado 11.812 solicitudes y vencidas se encuentran 1.173 solicitudes.

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 24 de 73

Con relación a la oportunidad se evidencia que del universo de 16.445 PQRSD, correspondiente al 52,77 % se contestan de manera oportuna al ciudadano, el 36% son extemporáneas de conformidad con los plazos establecidos en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, que modifica la Ley 1755 de 2015 y el 11,23% no registran documento de respuesta a la contestación de acuerdo con la matriz de seguimiento suministrada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa. A continuación, se presenta gráfica del estado de las PQRSD con respecto al principio de oportunidad.

Gráfica 9. PQRSD respecto al principio de oportunidad



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

En consecuencia, es importante señalar que el artículo 35 de la Ley 734 de 2002, establece las prohibiciones del servidor público, referente a: “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”, razón por la cual, se recomienda establecer acciones que propendan por el cumplimiento oportuno a la atención de las PQRSD de la SDHT.

Frente al núcleo esencial del derecho fundamental de petición, Control interno realizó el muestreo de 50 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

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC

Página 25 de 73

Decreto 1550 de 2020 por el cual se modifica y prorroga la vigencia del Decreto 1168 de 25 de agosto de 2020, Decreto 580 de 31 de mayo de 2021 y Resolución 738 de 2021, por la cual se extiende la emergencia sanitaria en Colombia, se presentan las siguientes observaciones:

- Del análisis efectuado a 50 PQRSD, frente a la oportunidad de la contestación se observa que treinta y cinco (35) de ellas se encuentran con respuesta definitiva, trece (13) de ellas no presentan cierre en el Sistema Bogotá te Escucha.
- En relación a las respuestas de fondo³, es decir con criterios de claridad, precisión y congruencia de conformidad con lo solicitado, se observa que treinta y ocho (38) respuestas se realizan de fondo y doce (12) no presentan claridad o no son de fácil comprensión a la ciudadanía, puesto que su contestación es muy técnica o de extensos textos jurídicos.
- En el mismo sentido, se observan deficiencias en el cierre de PQRSD en el sistema Bogotá te Escucha respecto a su oportunidad, así como el registro en la base de datos suministrada por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, la cual no es consistente o concordante con las fechas de respuesta y cierre de solicitudes en el Sistema Bogotá te Escucha, se recomienda establecer mecanismos que permitan registros confiables para la construcción de indicadores y toma de decisiones.

A continuación, se detallan las PQRSD revisadas y las observaciones a las mismas:

³ 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.

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 26 de 73

Tabla 4. Muestra de PQRSD revisadas por Control Interno.

INFORMACIÓN BASE DE DATOS SUBSECRETARIA DE GESTIÓN CORPORATIVA					REVISIÓN CONTROL INTERNO		
# RADICACIÓN FOREST	FECHA RADICACIÓN	# PETICIÓN BOGOTÁ TE ESCUCHA	TIPO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO?	SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA	OBSERVACIÓN
1-2021-01308	18/01/2021	235992021	Derechos de petición de interés particular	1/07/2021	NO	Sin cierre en el sistema	Respuesta extemporánea con más de 100 días de gestión en la cual se manifestó que no es posible brindar la información por no ser el titular.
1-2021-01258	15/01/2021	153572021	Derechos de petición de interés particular	23/06/2021	NO	Respuesta definitiva	Respuesta extemporánea con más de 100 días de gestión en la cual se manifestó que no es posible realizar el trámite, pero no le brinda más información de cómo puede acceder al él
1-2021-00234	7/01/2021	99622021	Derechos de petición de interés particular	15/06/2021	SI	Respuesta definitiva	Se observa respuesta de fecha 4/2/2021 y cierre en el sistema de Bogotá te Escucha de 10/02/2021, no obstante, en la matriz aportada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa se suscribe como finalizada en 15/06/2021. Conclusión: Diferencias entre la matriz de registro y la información en Bogotá te Escucha.
1-2021-01143	15/01/2021	139272021	Derechos de petición de interés particular	21/06/2021	SI	Sin cierre en el sistema	Respuesta extemporánea con más de 100 días de gestión.
1-2021-01159	15/01/2021	148112021	Derechos de petición de interés particular	21/06/2021	SI	Respuesta definitiva	Respuesta extemporánea con más de 100 días de gestión.

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC

Página 27 de 73

INFORMACIÓN BASE DE DATOS SUBSECRETARIA DE GESTIÓN CORPORATIVA					REVISIÓN CONTROL INTERNO		
# RADICACIÓN FOREST	FECHA RADICACIÓN	# PETICIÓN BOGOTÁ TE ESCUCHA	TIPO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO?	SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA	OBSERVACIÓN
1-2021-00748	13/01/2021	29942021	Derechos de petición de interés particular	16/06/2021	SI	Solucionado por traslado	Respuesta extemporánea con más de 100 días de gestión, a su vez, en la respuesta radicado No. 2-2021-30995 no se informa al peticionario que su solicitud se traslada a otra entidad. Conclusión: No es concordante el traslado de la PQRSD a otra entidad con la respuesta radicada en FOREST.
1-2021-00645	12/01/2021	98572021	Derechos de petición de interés particular	11/06/2021	SI	Respuesta definitiva	Respuesta extemporánea con más de 100 días de gestión.
1-2021-00912	13/01/2021	133782021	Derechos de petición de interés particular	15/06/2021	SI	Respuesta definitiva	Se observa respuesta de fecha 10/2/2021 y cierre en el sistema de Bogotá te Escucha de 10/02/2021, no obstante, en la matriz aportada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa se suscribe como finalizada el 15/06/2021. Conclusión: Diferencias entre la matriz de registro y la información en Bogotá te Escucha.
1-2021-01765	20/01/2021	213022021	Derechos de petición de interés particular	22/06/2021	SI	Sin cierre en el sistema	Respuesta extemporánea con más de 100 días de gestión.
1-2021-01876	21/01/2021	217402021	Derechos de petición de interés particular	23/06/2021	SI	Sin cierre en el sistema	Respuesta extemporánea con más de 100 días de gestión.

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 28 de 73

INFORMACIÓN BASE DE DATOS SUBSECRETARIA DE GESTIÓN CORPORATIVA					REVISIÓN CONTROL INTERNO		
# RADICACIÓN FOREST	FECHA RADICACIÓN	# PETICIÓN BOGOTÁ TE ESCUCHA	TIPO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO?	SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA	OBSERVACIÓN
1-2021-00470	8/01/2021	249052021	Derechos de petición de interés particular	3/06/2021	SI	Sin cierre en el sistema	Respuesta extemporánea con más de 100 días de gestión.
1-2021-00516	8/01/2021	134212021	Derechos de petición de interés particular	3/06/2021	SI	Respuesta definitiva	Respuesta extemporánea con más de 100 días de gestión.
1-2021-00570	12/01/2021	88522021	Derechos de petición de interés particular	3/06/2021	SI	Respuesta definitiva	Respuesta extemporánea con más de 100 días de gestión.
1-2021-00571	12/01/2021	88732021	Derechos de petición de interés particular	3/06/2021	SI	Respuesta definitiva	Se observa respuesta de fecha 3/5/2021 y cierre en el sistema de Bogotá te Escucha de 28/06/2021, no obstante, en la matriz aportada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa se suscribe como finalizada en 3/06/2021. Conclusión: Diferencias entre la matriz de registro y la información en Bogotá te Escucha.
1-2021-00580	12/01/2021	91212021	Solicitud de Copias	3/06/2021	SI	Respuesta definitiva	Se observa respuesta de fecha 3/6/2021 y cierre en el sistema de Bogotá te Escucha de 15/07/2021, no obstante, en la matriz aportada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa se suscribe como finalizada en 3/06/2021. Conclusión: Diferencias entre la matriz de registro y la información en Bogotá te Escucha.

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC

Página 29 de 73

INFORMACIÓN BASE DE DATOS SUBSECRETARIA DE GESTIÓN CORPORATIVA					REVISIÓN CONTROL INTERNO		
# RADICACIÓN FOREST	FECHA RADICACIÓN	# PETICIÓN BOGOTÁ TE ESCUCHA	TIPO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO?	SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA	OBSERVACIÓN
1-2021-00582	12/01/2021	91012021	Derechos de petición de interés particular	3/06/2021	SI	Respuesta definitiva	Se observa respuesta de fecha 3/6/2021 y cierre en el sistema de Bogotá te Escucha de 28/06/2021. Conclusión: Diferencias entre la matriz de registro y la información en Bogotá te Escucha.
1-2021-00630	12/01/2021	93682021	Derechos de petición de interés particular	3/06/2021	SI	Respuesta definitiva	Se observa respuesta de fecha 3/6/2021 y cierre en el sistema de Bogotá te Escucha de 14/07/2021. Conclusión: Diferencias entre la matriz de registro y la información en Bogotá te Escucha.
1-2021-00646	12/01/2021	98662021	Derechos de petición de interés particular	3/06/2021	SI	Respuesta definitiva	Se observa respuesta de fecha 3/6/2021 y cierre en el sistema de Bogotá te Escucha de 24/06/2021, no obstante, en la matriz aportada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa se suscribe como finalizada en 3/06/2021. Conclusión: Diferencias entre la matriz de registro y la información en Bogotá te Escucha.
1-2021-00735	13/01/2021	34172021	Derechos de petición de interés particular	4/06/2021	SI	Sin cierre en el sistema	Respuesta extemporánea con más de 100 días de gestión.
1-2021-00520	8/01/2021	137112021	Derechos de petición de interés particular	31/05/2021	SI	Respuesta definitiva	Se observa respuesta de fecha 4/6/2021 y cierre en el sistema de Bogotá te Escucha de 10/02/2021, no obstante, en la matriz aportada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa se suscribe como finalizada en 31/05/2021. Conclusión: Diferencias entre la matriz de registro, se cierra solicitud en Bogotá Te Escucha sin incluir la respuesta que se otorga hasta el 6 de junio de 2021.

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC

Página 30 de 73

INFORMACIÓN BASE DE DATOS SUBSECRETARIA DE GESTIÓN CORPORATIVA					REVISIÓN CONTROL INTERNO		
# RADICACIÓN FOREST	FECHA RADICACIÓN	# PETICIÓN BOGOTÁ TE ESCUCHA	TIPO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO?	SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA	OBSERVACIÓN
1-2021-05332	12/02/2021	389492021	Derechos de petición de interés particular	26/05/2021	NO	Respuesta definitiva	La respuesta no presenta claridad frente a la solicitud (lenguaje jurídico). Respuesta del 26/05/2021 y cierre en el sistema Bogotá te Escucha el 23/07/2021
1-2021-05334	12/02/2021	387292021	Derechos de petición de interés particular	26/05/2021	NO	Respuesta definitiva	La respuesta no presenta claridad frente a la solicitud (lenguaje jurídico). Respuesta del 26/05/2021 y cierre en el sistema Bogotá te Escucha el 23/07/2021
1-2021-05345	12/02/2021	387862021	Derechos de petición de interés particular	26/05/2021	NO	Respuesta definitiva	La respuesta no presenta claridad frente a la solicitud (lenguaje jurídico). Respuesta del 26/05/2021 y cierre en el sistema Bogotá te Escucha el 23/07/2021. No se anexa respuesta al Departamento Administrativo de la Prosperidad Social.
1-2021-05346	12/02/2021	347982021	Derechos de petición de interés particular	26/05/2021	NO	Respuesta definitiva	La respuesta no presenta claridad frente a la solicitud (lenguaje jurídico). Respuesta del 26/05/2021 y cierre en el sistema Bogotá te Escucha el 11/05/2021. No se anexa respuesta en Bogotá te Escucha.
1-2021-05348	12/02/2021	372812021	Derechos de petición de interés particular	26/05/2021	NO	Respuesta definitiva	La respuesta no presenta claridad frente a la solicitud (lenguaje jurídico). Respuesta del 26/05/2021 y cierre en el sistema Bogotá te Escucha el 23/07/2021.
1-2021-05352	12/02/2021	405602021	Derechos de petición de interés particular	26/05/2021	NO	Respuesta definitiva	La respuesta no presenta claridad frente a la solicitud (lenguaje jurídico). Respuesta del 26/05/2021 y cierre en el sistema Bogotá te Escucha el 30/06/2021.

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC

Página 31 de 73

INFORMACIÓN BASE DE DATOS SUBSECRETARIA DE GESTIÓN CORPORATIVA					REVISIÓN CONTROL INTERNO		
# RADICACIÓN FOREST	FECHA RADICACIÓN	# PETICIÓN BOGOTÁ TE ESCUCHA	TIPO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO?	SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA	OBSERVACIÓN
1-2021-05353	12/02/2021	378662021	Derechos de petición de interés particular	26/05/2021	NO	Respuesta definitiva	La respuesta no presenta claridad frente a la solicitud (lenguaje jurídico). Respuesta del 26/05/2021 y cierre en el sistema Bogotá te Escucha el 30/06/2021.
1-2021-05354	12/02/2021	390812021	Derechos de petición de interés particular	26/05/2021	NO	Respuesta definitiva	La respuesta no presenta claridad frente a la solicitud (lenguaje jurídico). Respuesta del 26/05/2021 y cierre en el sistema Bogotá te Escucha el 30/06/2021.
1-2021-09252	8/03/2021	752912021	Derechos de petición de interés particular	19/04/2021	SI	Respuesta definitiva	Se observa respuesta de fecha 19/4/2021 y cierre en el sistema de Bogotá te Escucha de 9/03/2021, no obstante, en la matriz aportada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa se suscribe como finalizada en 19/04/2021. Conclusión: Diferencias entre la matriz de registro y la información en Bogotá te Escucha.
1-2021-09562	9/03/2021	698622021	Derechos de petición de interés particular	20/04/2021	SI	Respuesta definitiva	La petición se encuentra registrada dos veces con los radicado en Bogotá te Escucha Nos. 752912021 y 698622021
1-2021-04182	5/02/2021	262072021	Derechos de petición de interés particular	23/02/2021	SI	Respuesta definitiva	Se observa respuesta de fecha 23/2/2021 y cierre en el sistema de Bogotá te Escucha de 1/05/2021, no obstante, en la matriz aportada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa se suscribe como finalizada en 23/02/2021. Conclusión: Diferencias entre la matriz de registro, se cierra solicitud en Bogotá Te Escucha.

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC

Página 32 de 73

INFORMACIÓN BASE DE DATOS SUBSECRETARIA DE GESTIÓN CORPORATIVA					REVISIÓN CONTROL INTERNO		
# RADICACIÓN FOREST	FECHA RADICACIÓN	# PETICIÓN BOGOTÁ TE ESCUCHA	TIPO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO?	SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA	OBSERVACIÓN
1-2021-04187	5/02/2021	275012021	Derechos de petición de interés particular	23/02/2021	SI	Respuesta definitiva	Se observa respuesta de fecha 23/2/2021 y cierre en el sistema de Bogotá te Escucha de 4/05/2021, no obstante, en la matriz aportada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa se suscribe como finalizada en 23/02/2021. Conclusión: Diferencias entre la matriz de registro, se cierra solicitud en Bogotá Te Escucha.
1-2021-04192	5/02/2021	198132021	Derechos de petición de interés particular	23/02/2021	SI	Respuesta definitiva	Se observa respuesta de fecha 23/2/2021 y cierre en el sistema de Bogotá te Escucha de 30/04/2021, no obstante, en la matriz aportada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa se suscribe como finalizada en 23/02/2021. Conclusión: Diferencias entre la matriz de registro, se cierra solicitud en Bogotá Te Escucha.
1-2021-04199	5/02/2021	275302021	Derechos de petición de interés particular	23/02/2021	SI	Respuesta definitiva	Se observa respuesta de fecha 23/2/2021 y cierre en el sistema de Bogotá te Escucha de 04/05/2021, no obstante, en la matriz aportada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa se suscribe como finalizada en 23/02/2021. Conclusión: Diferencias entre la matriz de registro, se cierra solicitud en Bogotá Te Escucha.
1-2021-04203	5/02/2021	276902021	Derechos de petición de interés particular	23/02/2021	SI	Respuesta definitiva	Se observa respuesta de fecha 23/2/2021 y cierre en el sistema de Bogotá te Escucha de 04/05/2021, no obstante, en la matriz aportada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa se suscribe como finalizada en 23/02/2021. Conclusión: Diferencias entre la matriz de registro, se cierra solicitud en Bogotá Te Escucha.

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC

Página 33 de 73

INFORMACIÓN BASE DE DATOS SUBSECRETARIA DE GESTIÓN CORPORATIVA					REVISIÓN CONTROL INTERNO		
# RADICACIÓN FOREST	FECHA RADICACIÓN	# PETICIÓN BOGOTÁ TE ESCUCHA	TIPO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO?	SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA	OBSERVACIÓN
1-2021-04214	5/02/2021	394322021	Derechos de petición de interés particular	23/02/2021	SI	Respuesta definitiva	Se observa respuesta de fecha 23/2/2021 y cierre en el sistema de Bogotá te Escucha de 12/05/2021, no obstante, en la matriz aportada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa se suscribe como finalizada en 23/02/2021. Conclusión: Diferencias entre la matriz de registro, se cierra solicitud en Bogotá Te Escucha.
1-2021-04226	5/02/2021	279562021	Derechos de petición de interés particular	23/02/2021	SI	Respuesta definitiva	Se observa respuesta de fecha 23/2/2021 y cierre en el sistema de Bogotá te Escucha de 4/05/2021, no obstante, en la matriz aportada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa se suscribe como finalizada en 23/02/2021. Conclusión: Diferencias entre la matriz de registro, se cierra solicitud en Bogotá Te Escucha.
1-2021-04234	5/02/2021	279112021	Derechos de petición de interés particular	23/02/2021	SI	Respuesta definitiva	Se observa respuesta de fecha 23/2/2021 y cierre en el sistema de Bogotá te Escucha de 4/05/2021, no obstante, en la matriz aportada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa se suscribe como finalizada en 23/02/2021. Conclusión: Diferencias entre la matriz de registro, se cierra solicitud en Bogotá Te Escucha.
1-2021-04238	5/02/2021	272792021	Derechos de petición de interés particular	23/02/2021	SI	Respuesta definitiva	Se observa respuesta de fecha 23/2/2021 y cierre en el sistema de Bogotá te Escucha de 4/05/2021, no obstante, en la matriz aportada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa se suscribe como finalizada en 23/02/2021. Conclusión: Diferencias entre la matriz de registro, se cierra solicitud en Bogotá Te Escucha.

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC

Página 34 de 73

INFORMACIÓN BASE DE DATOS SUBSECRETARIA DE GESTIÓN CORPORATIVA					REVISIÓN CONTROL INTERNO		
# RADICACIÓN FOREST	FECHA RADICACIÓN	# PETICIÓN BOGOTÁ TE ESCUCHA	TIPO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO?	SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA	OBSERVACIÓN
1-2021-04249	5/02/2021	269162021	Derechos de petición de interés particular	23/02/2021	SI	Respuesta definitiva	Se observa respuesta de fecha 23/2/2021 y cierre en el sistema de Bogotá te Escucha de 3/05/2021, no obstante, en la matriz aportada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa se suscribe como finalizada en 23/02/2021. Conclusión: Diferencias entre la matriz de registro, se cierra solicitud en Bogotá Te Escucha.
1-2021-01298	15/01/2021	235572021	Derechos de petición de interés particular	31/05/2021	SI	Sin cierre en el sistema	Revisado el Sistema Bogotá te Escucha se encuentra la solicitud en asignación, sin el cierre respectivo.
1-2021-01760	20/01/2021	199302021	Derechos de petición de interés particular	3/06/2021	SI	Sin cierre en el sistema	Revisado el Sistema Bogotá te Escucha se encuentra la solicitud en asignación, sin el cierre respectivo, no obstante, la entidad respondió en fecha 3/06/2021
1-2021-01776	20/01/2021	213842021	Derechos de petición de interés particular	3/06/2021	SI	Sin cierre en el sistema	Revisado el Sistema Bogotá te Escucha se encuentra la solicitud en asignación, sin el cierre respectivo, no obstante, la entidad respondió en fecha 3/06/2021
1-2021-01778	20/01/2021	216022021	Derechos de petición de interés particular	3/06/2021	SI	Sin cierre en el sistema	Revisado el Sistema Bogotá te Escucha se encuentra la solicitud en asignación, sin el cierre respectivo, no obstante, la entidad respondió en fecha 3/06/2021
1-2021-01781	20/01/2021	216452021	Derechos de petición de interés particular	3/06/2021	NO	Sin cierre en el sistema	Revisado el Sistema Bogotá te Escucha se encuentra la solicitud en asignación, sin el cierre respectivo, no obstante, la entidad respondió en fecha 3/06/2021. Se observa que la respuesta no es de fácil comprensión a la ciudadanía.

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC

Página 35 de 73

INFORMACIÓN BASE DE DATOS SUBSECRETARIA DE GESTIÓN CORPORATIVA					REVISIÓN CONTROL INTERNO		
# RADICACIÓN FOREST	FECHA RADICACIÓN	# PETICIÓN BOGOTÁ TE ESCUCHA	TIPO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO?	SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA	OBSERVACIÓN
1-2021-01785	20/01/2021	237222021	Derechos de petición de interés particular	3/06/2021	SI	Respuesta definitiva	Cierre en el Sistema Bogotá te Escucha consistente con FOREST y coherencia en la contestación.
1-2021-01789	20/01/2021	238412021	Derechos de petición de interés particular	3/06/2021	SI	Sin cierre en el sistema	Revisado el Sistema Bogotá te Escucha se encuentra la solicitud en asignación, sin el cierre respectivo, no obstante, la entidad respondió en fecha 3/06/2021. Se observa que la respuesta no es de fácil comprensión a la ciudadanía.
1-2021-01814	20/01/2021	265052021	Derechos de petición de interés particular	3/06/2021	SI	Sin cierre en el sistema	Revisado el Sistema Bogotá te Escucha se encuentra la solicitud en asignación, sin el cierre respectivo, no obstante, la entidad respondió en fecha 3/06/2021. Se observa que la respuesta no es de fácil comprensión a la ciudadanía.
1-2021-01986	21/01/2021	105772021	Derechos de petición de interés particular	3/06/2021	SI	Respuesta definitiva	Cierre en el Sistema Bogotá te Escucha en fecha 13/07/2021, respuesta extemporánea con más de 100 días de gestión.
1-2021-06538	19/02/2021	N/A	Derechos de petición de interés particular	6/07/2021	NO	Sin radicado en Bogotá te Escucha	Refiere a una solicitud de información, la respuesta se efectúa el 6/07/2021 siendo extemporánea, aunado a que no se responde de fondo teniendo en cuenta lo solicitado.

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

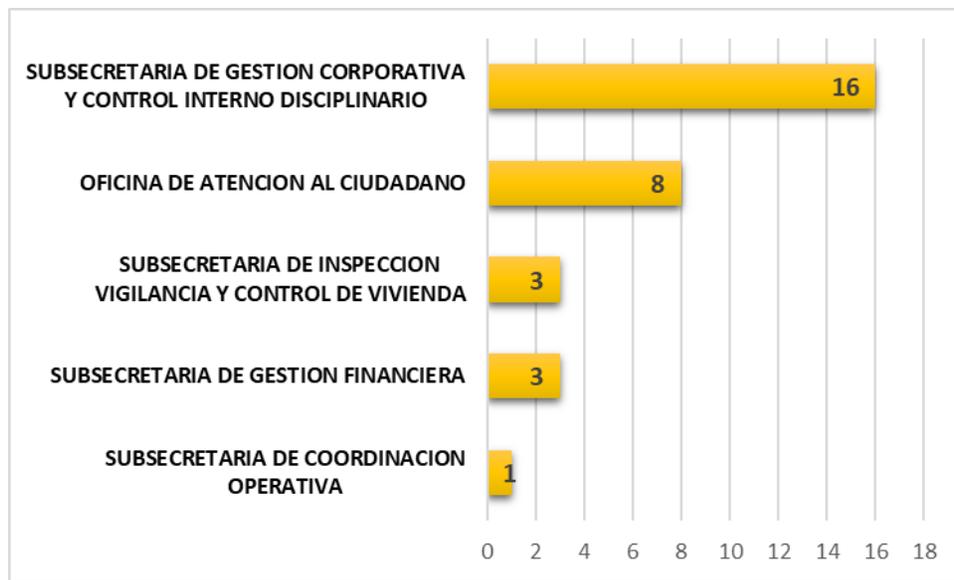
- **Denuncias por posibles hechos de corrupción.**

Otro aspecto revisado por Control Interno refiere a las denuncias por posibles hechos de corrupción presentadas por la ciudadanía a la SDHT, durante el primer semestre de 2021, y que de conformidad con la base de datos suministrada por la Subsecretaria de Gestión

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 36 de 73

Corporativa y CID se reporta un total de treinta y uno (31) posibles denuncias de corrupción, las cuales fueron remitidas a las siguientes dependencias como se relaciona a continuación:

Gráfica 10. Dependencias asignadas para la atención de las Denuncias por posibles actos de corrupción



Fuente: Base de datos suministrada por la Subsecretaría de Gestión Corporativa PQRSD- 2021

De acuerdo con base de datos de denuncias a posibles hechos de corrupción se tomó muestra aleatoria a cinco (5) denuncias, correspondientes al 16% del total de denuncias recibidas por la entidad en el primer semestre de 2021, las cuales presentan las siguientes observaciones:

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC

Página 37 de 73

Tabla 5. Muestra de Denuncias revisadas por Control Interno.

INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LA SUBSECRETARIA 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
1387762021	WEB	1/05/2021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Solucionado - Por traslado	En el Sistema Bogotá te Escucha, se observa traslado por asignación, con última actuación de fecha 23-06-2021, se observa demora en el cierre en el sistema.	SI	NO
1088062021	WEB	7/04/2021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Solucionado - Por traslado	En Bogotá te Escucha se observa el traslado de la denuncia a la Secretaria de Gobierno de fecha 28-04- 2021, con más de cinco días hábiles para el traslado.	NA	NA
1616612021	WEB	21/05/2021	SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Sin cierre en el sistema Bogotá te Escucha	Corresponde a un derecho de petición de interés particular, en fecha 22-07-2021 la entidad solicitó ampliación, dentro del plazo establecido en el procedimiento	NA	NA

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 38 de 73

INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LA SUBSECRETARÍA 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
1304012021	E MAIL	23/04/2021	SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Solucionado - Por traslado	Corresponde a una tutela se remite a la Secretaría de Movilidad. Traslado en fecha 26-04-2021, dentro del plazo establecido en el procedimiento	NA	NA
1259822021	WEB	21/04/2021	OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Solucionado - Por traslado	En el Sistema Bogotá te Escucha, se observa traslado por asignación de fecha 26-04-2021, dentro del plazo establecido en el procedimiento	NA	NA

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

Del anterior análisis efectuado, se evidencia que en tres (3) denuncias se viene realizando la gestión con oportunidad de traslado de las solicitudes, cumpliendo lo establecido en el artículo 18 del Decreto 847 de 2019 y el procedimiento PG06-PR01 Procedimiento Tramite PQRSD 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*”, y en el caso de dos (2) denuncias su connotación fue modificada y se efectuó el traslado respectivo.

- **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 111 acciones de

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 39 de 73

tutela. La muestra se realizó a 20 acciones de tutela correspondiente al 18% del universo de 111 acciones de tutela, de las cuales once (11) se encuentran con sentencia favorable ejecutoria en primera instancia (es decir no admite recursos) y seis (6) se encuentran con fallo favorable en 1ª instancia, una (1) se encuentra favorable en primera y segunda instancia y dos (2) no registran información en SIPROJ, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 6. Muestra de Tutelas revisadas por Control Interno.

FECHA NOTIFICACIÓN	# PROCESO	ACCIONANTE	JUZGADO COMPETENTE	ENTIDAD ACCIONADA	SIPROJ	ASUNTO	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO - RAMA JUDICIAL	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO - SIPROJ
15/01/2021 2 DIAS	2021-00008	MARTHA ISABEL GUZMÁN YARA	JUZGADO ONCE DE FAMILIA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - FONVIVIENDA	663570	DERECHO DE PETICION	AUTO ADMISORIO 14-01-2021 / SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA 22-01-2021 / REMISIÓN PARA EVENTUAL REVISIÓN DE LA CORTE CONSTITUCIONAL 05-02-2021 / IMPUGNACIÓN DEL FALLO 19-02-2021 / AUTO QUE NIEGA IMPUGNACIÓN EXTEMPORÁNEA 24-02-2021	SENTENCIA EJECUTORIAD A FAVORABLE EN 1 INSTANCIA
21/01/2021	2020-00416	YURI ADRIANA ORDOÑEZ DOMINGUEZ	JUZGADO 18 CIVIL CIRCUITO - BOGOTA - BOGOTA D.C.	FONVIVIENDA	663979	DERECHO DE PETICION	RADICACIÓN DEL PROCESO 18-12-2020 / NO SE ENCUENTRAN MÁS ACTUACIONES REGISTRADAS EN EL SISTEMA	SENTENCIA EJECUTORIAD A FAVORABLE EN 1 INSTANCIA

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 40 de 73

FECHA NOTIFICACIÓN	# PROCESO	ACCIONANTE	JUZGADO COMPETENTE	ENTIDAD ACCIONADA	SIPROJ	ASUNTO	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO - RAMA JUDICIAL	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO - SIPROJ
10/02/2021 1 DIA	2021-00035	MARÍA CECILIA DAVID GIRALDO	JUZGADO TREINTA Y CUATRO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS, al DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL -DPS-, al FONDO NACIONAL DE VIVIENDA -FONVIVIENDA-, y a la SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT.	665397	DERECHO DE PETICION	RADICACIÓN DEL PROCESO 08-02-2021 / AUTO ADMISORIO 08-02-2021 / SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA 22-02-2021 / IMPUGNACIÓN 25-02-2021 / AUTO CONCEDIENDO IMPUGNACIÓN 26-02-2021 / FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA EMITIDO POR LA SALA CIVIL DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE BOGOTÁ CONFIRMANDO 17-03-2021	SENTENCIA EJECUTORIA A FAVORABLE EN 1 Y 2 INSTANCIA
01/03/2021 2 DIAS	2021-00045	JOSE ISRAEL JIMENEZ PEÑA	JUZGADO CUARENTA Y NUEVE ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO JUDICIAL DE BOGOTÁ SECCIÓN	Fondo Nacional de Vivienda (Fonvivienda) - Departamento Administrativo para la Prosperidad Social (DPS) Actuación: Vincula	667284	DERECHO DE PETICION	RADICACIÓN DEL PROCESO 18-12-2020 / SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA 05-03-2021 / NO SE ENCUENTRAN MÁS ACTUACIONES REGISTRADAS EN EL SISTEMA	SENTENCIA EJECUTORIA A FAVORABLE EN 1 INSTANCIA
02/03/2021 24 HORAS	2021-00049	ANDRÉS LEONARDO FLÓREZOSPINA	JUZGADO 50 PENAL MUNICIPAL FUNCION CONTROL GARANTIAS - BOGOTÁ - BOGOTÁ D.C.	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT	667292	DERECHO DE PETICION	AUTO ADMISORIO 01-03-2021 / SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA NEGANDO AMPARO 11-03-2021 / NO SE ENCUENTRAN MÁS ACTUACIONES REGISTRADAS EN EL SISTEMA	SENTENCIA EJECUTORIA A FAVORABLE EN 1 INSTANCIA

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC

Página 41 de 73

FECHA NOTIFICACIÓN	# PROCESO	ACCIONANTE	JUZGADO COMPETENTE	ENTIDAD ACCIONADA	SIPROJ	ASUNTO	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO - RAMA JUDICIAL	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO - SIPROJ
10/03/2021 2 DIAS	2021-00118	GENTIL POLOCHE OTAVO	JUZGADO CUARENTA Y SEIS CIVIL CIRCUITO	DPS Y FONVIVIENDA	667969	DERECHO DE PETCION	RADICACIÓN DEL PROCESO 09-03-2021 / AUTO ADMISORIO 09-03-2021 / SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA 15-03-2021 / INCIDENTE DE DESACATO 20-04-2021 / SOLICITUD DE NULIDAD 28-04-2021 / AUTO DECLARANDO NULIDAD DE TODO LO ACTUADO 02-06-2021 / SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA 09-06-2021	SENTENCIA EJECUTORIAD A FAVORABLE EN 1 INSTANCIA
26/03/2021 1 DIA	2021-00078	OLMEDO TOVAR DIAZ	JUZGADO 53 ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO	MINISTERIO DE VIVIENDA FONVIVIENDA DPS	669239	DERECHO DE PETICION	RADICACIÓN DEL PROCESO 16-03-2021 / AUTO ADMISORIO 17-03-2021 / SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA DECLARANDO IMPROCEDENTE EL AMPARO 06-04-2021 / REMISIÓN PARA EVENTUAL REVISIÓN DE LA CORTE CONSTITUCIONAL 17-06-2021	SENTENCIA FAVORABLE EN 1 INSTANCIA
26/04/2021 2 DIAS	2021-00082	LEIDY JISELA PARRA FLORES	60 ADMINISTRATIVO SECCION TERCERA - BOGOTÁ	FONVIVIENDA- DPS	671502	DERECHO DE PETICION-SUBCIDIO DE VIVIENDA	RADICACIÓN DEL PROCESO 14-04-2021 / AUTO ADMISORIO 15-04-2021 / SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA 29-04-2021 / REMISIÓN PARA EVENTUAL REVISIÓN DE LA CORTE CONSTITUCIONAL 13-07-2021	SENTENCIA EJECUTORIAD A FAVORABLE EN 1 INSTANCIA
03/05/2021 1 DIA	2021-00328	VITALIA SANCHEZ GARCES	18 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.	SDHT	672336	DERECHO DE PETICION	RADICACIÓN DEL PROCESO 29-04-2021 / SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA NEGANDO EL AMPARO 12-05-2021 / NO SE ENCUENTRAN MÁS ACTUACIONES REGISTRADAS EN EL SISTEMA	SENTENCIA FAVORABLE EN 1 INSTANCIA

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 42 de 73

FECHA NOTIFICACIÓN	# PROCESO	ACCIONANTE	JUZGADO COMPETENTE	ENTIDAD ACCIONADA	SIPROJ	ASUNTO	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO - RAMA JUDICIAL	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO - SIPROJ
03/05/2021 1 DIA	2021-00155	HECTOR EMILIO GARCIA QUINTERO	22 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ	DAPS-BDC-DNP-UARIV- MINISTERIO DE VIVIENDA- ALCALDÍA DE SANTUARIO ANTOIOQUIA.	671874	DERECHO DE PETICION- SUBSIDIO DE VIVIENDA	RADICACIÓN DEL PROCESO 21-04-2021 / AUTO ADMISORIO 22-04- 2021 / SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA NEGANDO EL AMPARO POR EXISTIR UN HECHO SUPERADO 04-05-2021 / NO SE ENCUENTRAN MÁS ACTUACIONES REGISTRADAS EN EL SISTEMA	SENTENCIA EJECUTORIA A FAVORABLE EN 1 INSTANCIA
18/05/2021 1 DIA	2021-00412	YEISON ENRIQUE DAZA GUEVARA COSMOS CONSTRUCTORES S.A.S.	37 CIVIL MUNICIPAL	BOGOTÁ D.C- SDHT-SDH	673022	DERECHO DE PETICION	RADICACIÓN DEL PROCESO 13-05-2021 / AUTO ADMISORIO 14-05- 2021 / SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA DECLARANDO IMPROCEDENTE EL AMPARO 27-05-2021 / NO SE ENCUENTRAN MÁS ACTUACIONES REGISTRADAS EN EL SISTEMA	SENTENCIA EJECUTORIA A FAVORABLE EN 1 INSTANCIA
24/05/2021 2 DIAS	2021-00367	SANDRA MILENA RÍÑO PARRA	JUZGADO CATORCE (14) CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ	EAAB-SDHT	673512	DERECHO DE PETICION	RADICACIÓN DEL PROCESO 21-05-2021 / AUTO ADMISORIO 21-05- 2021 / SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA 31- 05-2021 / NO SE ENCUENTRAN MÁS ACTUACIONES REGISTRADAS EN EL SISTEMA	SENTENCIA EJECUTORIA A FAVORABLE EN 1 INSTANCIA
31/05/2021 48 horas	2021-00454	DIONELA LILIANA HERNANDEZ SOLORZANO	JUZGADO 08 CIVIL MUNICIPAL - BOGOTÁ - BOGOTÁ D.C.	MANAGEMENT + DEVELOPMENT CONSTRUCTORA S.A.S. - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ - SECRETARÍA DISTRITAL DEL	674177	PETICION Y VIVIENDA DIGNA	RADICACIÓN DEL PROCESO 28-05-2021 / AUTO ADMISORIO 28-05- 2021 / SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA 11- 06-2021 / NO SE ENCUENTRAN MÁS ACTUACIONES REGISTRADAS EN EL SISTEMA	SENTENCIA FAVORABLE EN 1 INSTANCIA

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 43 de 73

FECHA NOTIFICACIÓN	# PROCESO	ACCIONANTE	JUZGADO COMPETENTE	ENTIDAD ACCIONADA	SIPROJ	ASUNTO	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO - RAMA JUDICIAL	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO - SIPOJ
03/06/2021 1 DIA	2021-00198	NILSON DE JESÚS CAMPO ARÉVALO	JUZGADO TREINTA Y CUATRO CIVIL DEL CIRCUITO	FONVIVIENDA-DPS-SDHT	674611	DERECHO DE PETICION	RADICACIÓN DEL PROCESO 02-06-2021 / AUTO ADMISORIO 02-06-2021 / SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA 17-06-2021 / IMPUGNACIÓN 23-06-2021 / AUTO CONCEDIENDO IMPUGNACIÓN 25-06-2021 / RADICACIÓN DEL PROCESO EN SEGUNDA INSTANCIA POR LA SALA CIVIL DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE BOGOTÁ 07-07-2021 / NO SE ENCUENTRAN MÁS ACTUACIONES REGISTRADAS EN EL SISTEMA	SENTENCIA FAVORABLE EN 1 INSTANCIA
10/06/2021 48 HORAS	2021-00089	EFRÉN OSBALDO PÉREZ DÍAZ	JUZGADO DIECISIETE PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ D.C.	CONJUNTO RESIDENCIAL PRADERA DE SAN CARLOS I.P.H	674826	PETICION - CONTROL Y VIGILANCIA	RADICACIÓN DEL PROCESO 10-06-2021 / AUTO ADMISORIO 10-06-2021 / SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA NEGANDO AMPARO 23-06-2021 / NO SE ENCUENTRAN MÁS ACTUACIONES REGISTRADAS EN EL SISTEMA	SENTENCIA EJECUTORIADA FAVORABLE EN 1 INSTANCIA
16/06/2021 2 DIAS	2021-00495	EFRÉN OSBALDO PEREZ DÍAZ	JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ	URBANIZADORAMARIN VALENCIA S.A.- MARVAL S.A	675572	PETICION - CONTROL Y VIGILANCIA	RADICACIÓN DEL PROCESO 15-06-2021 / AUTO ADMISORIO 15-06-2021 / SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA 28-06-2021 / REMISIÓN PARA EVENTUAL REVISIÓN DE LA CORTE CONSTITUCIONAL 12-07-2021	NO REGISTRA INFORMACIÓN RESPECTO DE LOS FALLOS EMITIDOS

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 44 de 73

FECHA NOTIFICACIÓN	# PROCESO	ACCIONANTE	JUZGADO COMPETENTE	ENTIDAD ACCIONADA	SIPROJ	ASUNTO	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO - RAMA JUDICIAL	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO - SIPROJ
18/06/2021 1 DIA	2021-00336	DIEGO SMITH ROJAS MORA	JUZGADO 47 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ.	MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO	675553	DERECHO DE PETICION	RADICACIÓN DEL PROCESO 17-06-2021 / AUTO ADMISORIO 18-06-2021 / SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA NEGANDO EL AMPARO POR EXISTIR UN HECHO SUPERADO 29-06-2021 / NO SE ENCUENTRAN MÁS ACTUACIONES REGISTRADAS EN EL SISTEMA	SENTENCIA EJECUTORIADA FAVORABLE EN 1 INSTANCIA
25/06/2021 2 DIAS	2021-00221	CELIS IMBACHI IMBACHI	JUZGADO VEINTE CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ	SDHT	676096	DERECHO DE PETICION	RADICACIÓN DEL PROCESO 24-06-2021 / AUTO ADMISORIO 25-06-2021 / SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA CONCEDIENDO AMPARO 06-07-2021 / NO SE ENCUENTRAN MÁS ACTUACIONES REGISTRADAS EN EL SISTEMA	SENTENCIA FAVORABLE EN 1 INSTANCIA
30/06/2021 1 DIA	2021-00308	LAURENTINO NIÑO CAMARGO	JUZGADO TREINTA Y SEIS LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ	DPS FONVIVIENDA SDHT	676488	DERECHO DE PETICION	RADICACIÓN DEL PROCESO 23-06-2021 / AUTO ADMISORIO 23-06-2021 / SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA 07-07-2021 / NO SE ENCUENTRAN MÁS ACTUACIONES REGISTRADAS EN EL SISTEMA	SENTENCIA FAVORABLE EN 1 INSTANCIA

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 45 de 73

FECHA NOTIFICACIÓN	# PROCESO	ACCIONANTE	JUZGADO COMPETENTE	ENTIDAD ACCIONADA	SIPROJ	ASUNTO	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO - RAMA JUDICIAL	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO - SIPROJ
07/07/2021 2 DIAS	2021-00249	JHONY CARABALI SOLIS	JUZGADO 21 CIVIL CIRCUITO - BOGOTÁ - BOGOTÁ D.C.	DPS FONVIVIENDA	676958	DERECHO DE PETICION	RADICACIÓN DEL PROCESO 07-07-2021 / AUTO ADMISORIO 07-07-2021 / NO SE ENCUENTRAN MÁS ACTUACIONES REGISTRADAS EN EL SISTEMA	NO REGISTRA INFORMACIÓN RESPECTO DE LOS FALLOS EMITIDOS

Fuente: Muestreo de acciones de Tutela instauradas a la SDHT, primer semestre 2021. Revisión realizada por Control interno con base en datos suministrados por la Subsecretaría Jurídica, página de la Rama Judicial y SIPROJ WEB

- **Alertas tempranas**

De conformidad con la información reportada por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, la entidad realiza alertas tempranas con reportes semanales, los cuales se envían 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, no obstante, y de acuerdo con el análisis realizado a las PQRSD de la entidad en este informe, se observa que se continúan presentando respuestas extemporáneas a las solicitudes realizadas por la ciudadanía, siendo necesario fortalecer los mecanismos de prevención y control..

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.

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 46 de 73

El proceso estratégico comprende el procedimiento PG06-PR01 Tramite de PQRSD 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 PQRSD 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, la entidad adoptó 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 PQRSD 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 30 de abril de 2021, y su resultado se puede observar en la siguiente tabla:

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 47 de 73

Tabla 7. Riesgos de Corrupción del Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano.

RIESGO	ACTIVIDAD DE CONTROL	3 SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO/ OBSERVACIONES
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.	Abril 2021: De acuerdo al monitoreo realizado por la segunda línea de defensa (Subdirección de Programas y Proyectos) y el link de evidencias SharePoint , se observó que el proceso no adjuntó soportes que permitieran validar la ejecución del control de acuerdo a la periodicidad definida y en el periodo correspondiente a de enero a abril de 2021. Soportes: NA Recomendación: Remitir los soportes que permitan validar la ejecución de la actividad de control, de manera que se evite la materialización del riesgo identificado.
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	Abril 2021: De acuerdo al monitoreo realizado por la segunda línea de defensa (Subdirección de Programas y Proyectos) y el link de evidencias SharePoint , se observó que el proceso no adjuntó soportes que permitieran validar la ejecución del control de acuerdo a la periodicidad definida y en el periodo correspondiente a de enero a abril de 2021. Soportes: NA Recomendación: Remitir los soportes que permitan validar la ejecución de la actividad de control, de manera que se evite la materialización del riesgo identificado

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 30/04/2021

De igual manera, el proceso estratégico Gestión de Servicio al Ciudadano actualizó el Mapa de Riesgos de Gestión versión 2021, en el cual se incluyó el riesgo “*Posibilidad de incumplir los términos de respuesta de las PQRSD*”, cuyos controles refieren a: Seguimiento a las PQRSD mediante reportes periódicos a cada uno de los procesos de la entidad, publicación de piezas informativas dando a conocer el procedimiento de PQRSD e informe trimestral de PQRSD para identificar asuntos más reiterados en los procesos de la entidad.

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.

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC

Página 48 de 73

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@habitabogota.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*

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC

Página 49 de 73

general, manteniendo la reserva respecto a la identidad de las partes.”. (negrilla fuera de texto)

Control interno, solicitó el informe de gestión del Defensor al Ciudadano, el cual mediante radicado FOREST 3-2021-03206, responde: *“El informe de Defensor al Ciudadano correspondiente al primer semestre de la vigencia, se encuentran en proyección por parte del proceso toda vez que estamos en términos según el lineamiento de la Secretaría General relacionado con la publicación de informes de gestión”*

Al respecto, se recomienda la publicación de los informes de gestión del segundo semestre de 2020 y primer semestre de 2021 en la página web de la entidad, enlace de transparencia para el conocimiento de la ciudadanía.

De igual manera y 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, la Subsecretaria de Gestión Corporativa informó:

“Con la entrada en vigor del Decreto 847 de 2019, en concordancia con su artículo 13, se ha planteado modificar la Resolución 164 de 2010 para establecer la delegación como defensor al ciudadano en la entidad, a un directivo de alto nivel como lo es el Subdirector de Participación y Relaciones con la Comunidad, lo cual hace parte del Plan de Servicio al ciudadano vigencia 2021”.

Por lo anterior, 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.”*

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 50 de 73

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 y el Decreto 847 de 2019, 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. 3. Canales de atención -procedimiento PG06-PR01 Tramite de PQRSD 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

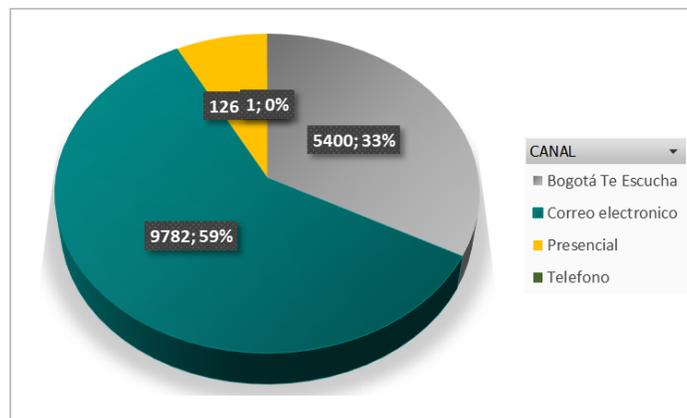
Fuente: Imagen tomada del procedimiento PG06-PR01 Tramite de PQRSD V5

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

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 51 de 73

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 peticiones verbales y telefónicas, situación que se evidencio en la base de datos suministrada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa, en la cual se informa la recepción de solicitudes por los canales presencial, Bogotá te Escucha y correo electrónico. A continuación, se presenta gráfica con el porcentaje de PQRSD recibidas por los canales de atención:

Gráfica 10. PQRSD en relación a los canales de atención



Fuente: Base de datos suministrada por la Subsecretaría de Gestión Corporativa PQRSD- 2021

Por lo anterior, no se observa que la entidad lleve el registro detallado de las PQRSD recibidas de manera verbal para efectos de seguimiento estadístico y cumplimiento del Decreto 1166 de 2016, 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.

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 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. (...)

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC

Página 52 de 73

De conformidad con la información reportada por la Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario, se observó que se asistió a la Plenaria de Apertura, Nodo Sectorial, Nodo Central y Nodo Intersectorial convocados por la Veeduría Distrital. Al respecto se allegaron los siguientes soportes:

- **PLENARIA DE APERTURA**

Acta de mesa de relatoría del 22 de febrero de 2021 “*TEMA: Plenaria Apertura 2021 de la Red Distrital de Quejas y Reclamos*” adelantada por la Veeduría Delegada para Atención de Quejas y Reclamos, reunión realizada a través de la plataforma MEET, Presentación PowerPoint “*PLENARIA DE APERTURA 2021 RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS*”, Listado de asistencia de fecha 22 de febrero de 2021. Por parte de la SDHT participaron: Jessica Patricia Rodríguez Ariza y Julián Camilo Cortés Monroy.

- **NODO SECTORIAL**

Acta de mesa de relatoría del 10 de marzo de 2021 “*TEMA: Nodo Sectorial Hábitat de la Red Distrital de Quejas y Reclamos*” adelantada por la Veeduría Delegada para Atención de Quejas y Reclamos, reunión realizada a través de la plataforma MEET, Presentación PowerPoint “*NODOS SECTORIALES*”, Listado de asistencia de fecha 10 de marzo de 2021. Por parte de la SDHT asistió Jessica Patricia Rodríguez Ariza.

- **NODO CENTRAL**

Acta de mesa de relatoría del 15 de febrero de 2021 “*TEMA: Nodo Central 2021 de la Red Distrital de Quejas y Reclamos*”, reunión realizada a través de la plataforma MEET, Presentación PowerPoint “*NODO CENTRAL 2021 RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS*”, Listado de asistencia de fecha 15 de febrero de 2021. Por parte de la SDHT participaron: Julián Camilo Cortés Monroy y Jessica Patricia Rodríguez Ariza

- **NODO INTERSECTORIAL**

Acta de mesa de relatoría del 30 de junio de 2021 “*TEMA: Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación*”, reunión realizada a través de la plataforma MEET, Listado de asistencia de fecha 30 de junio de 2021. Por parte de la SDHT participaron: Jessica Rodríguez y Julián Camilo Cortés Monroy.

Acta de mesa de relatoría del 17 de junio de 2021 “*TEMA: Nodo Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro*”, reunión realizada a través de la plataforma MEET,

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 53 de 73

Listado de asistencia de fecha 17 de junio de 2021. Por parte de la SDHT participó Julián Camilo Cortés Monroy.

Adicionalmente y teniendo en cuenta que el procedimiento PG06- PR01 V5 Tramite de PQRSD, 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 primer trimestre de 2021, tal y como se muestra en la siguiente imagen:

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

Informe de peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de acceso a la información			
Nombre	Descripción	Periodicidad	Tipo de Recurso
Informe de PQRSD primer trimestre de 2021	Informe de PQRSD primer trimestre de 2021	Trimestral	Archivo adjunto
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 PQRSD cuarto trimestre de 2020	Informe de PQRSD cuarto trimestre de 2020	Trimestral	Archivo adjunto
Informe de PQRSD tercer trimestre de 2020	Informe de PQRSD tercer trimestre de 2020	Trimestral	Archivo adjunto
Informe de PQRSD segundo trimestre de 2020	Informe de PQRSD 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

Fuente. Página web- link de transparencia SDHT. Fecha de consulta 26-07-2021

Con fundamento en lo anterior, se recomienda realizar la publicación del *“Informe de peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de acceso a la información”*, dentro de los términos establecidos (trimestral), en el respectivo procedimiento.

En el informe de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) -Secretaría Distrital del Hábitat, con corte a 31 de marzo de 2021, se destaca el seguimiento a asuntos más reiterados por la ciudadanía de la siguiente manera:

Imagen No. 5. Asuntos más reiterados en PQRSD-

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 54 de 73

Tabla 2: Asuntos más reiterados

Asuntos	Total
Solicitud de arriendo solidario	3190
Solicitud de información subsidios de vivienda	1880
Inconsistencias, quejas sobre inmobiliarias	554
Inconsistencias, quejas sobre constructoras	416
Mejoramiento de vivienda	315
Actualización de datos en PIVE programa vivienda	289
Solicitud carta de movilización de recursos	151
Legalización de barrios	77
Información / revisión / ejecución/ pagos, certificación de Contratos o procesos contractuales	61
Actualización de datos subsidio de vivienda	61
Solicitud autorización de enajenación de inmueble adquirido con subsidio de vivienda	49
Otros	1925
Total	8968

Fuente: Elaboración propia sistema FOREST corte 12/04/2021

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.

Sumado a lo anterior, en el marco de la emergencia sanitaria COVID 19, durante el segundo semestre de la vigencia 2020 y el primer semestre de 2021, para lo cual la entidad expidió las siguientes circulares: 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”, 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” y 22 del 28 de agosto de 2020

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 55 de 73

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”*.

Ahora bien, respecto de las medidas que continúan vigentes en atención a la declaratoria de Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica COVID, en la entidad, durante el primer semestre de 2021 y la implementación de nuevas medidas frente a la atención de las PQRSD, se indicó por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa que el Decreto 491 de 2020 establece en el artículo 5 la ampliación de términos para atender las peticiones; ampliación que fue extendida hasta el próximo 31 de agosto de 2021 toda vez que el Ministerio de Salud prorrogó la emergencia sanitaria por el coronavirus hasta dicha fecha.

Respecto 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 acciones de manejo de riesgo, así:

Tabla 8. Riesgos de Gestión del Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano.

Riesgo	Acción
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
	Desarrollar mesas de trabajo con el equipo de gestión de Servicio al Ciudadano para definir acciones de mejora
	Generar reportes de seguimiento periódico a las peticiones pendientes por gestionar recibidas en la entidad

Fuente. Mapa de riesgos de gestión

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

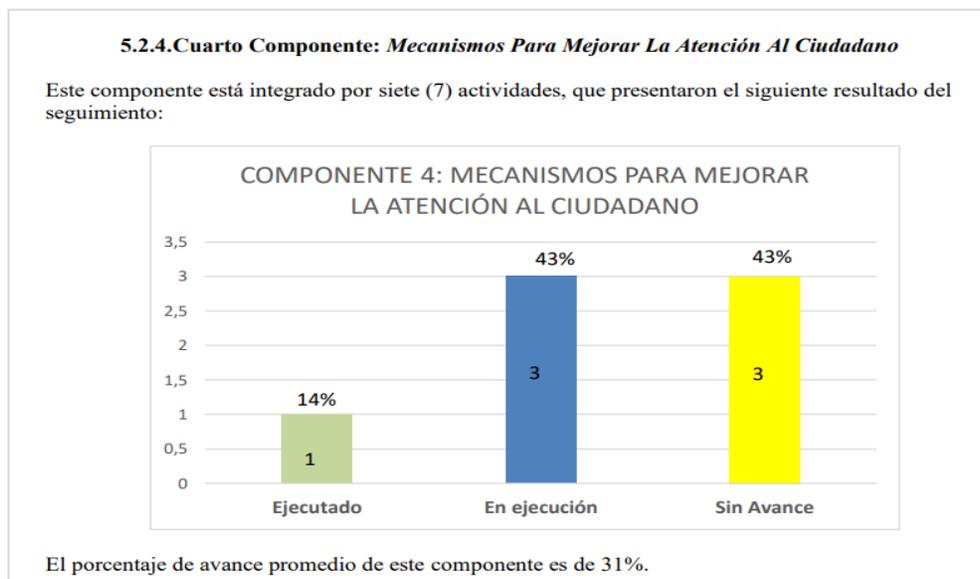
⁶ **Ley 1474 de 2011 ARTÍCULO 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.** *Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa 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.*

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 56 de 73

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 al 30 de abril de 2021 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*” reportaron un avance del 31% así:

*Grafica 11. Avance cuatro componentes:
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano*



Fuente: Informe de Seguimiento al Cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al 30 de abril De 2021- publicado página web de la SDHT.

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 57 de 73

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.- Modificado por el art. 5, Decreto Distrital 847 de 2019. "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 12. Canales de Atención.

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 2021 publicada en la página web de la entidad en el link:

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 58 de 73

<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 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Secretaría Distrital del Hábitat, los puntos de atención física dispuesto por la entidad a los SUPERCADES están distribuidos en las siguientes zonas de la ciudad a saber:

Tabla 9. Puntos y horarios de atención Secretaría Distrital del Hábitat- SDHT.

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/atencion-ciudadano/sedes>
(Consulta 16 de julio de 2021)

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 59 de 73

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:

Tabla 10. Puntos y horarios de atención en Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado - SDHT.

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. 14 ^a – 99 Barrio Restrepo	
C.E BOSA Calle 69 ^a Sur No. 92 – 47 Barrio Bosa El Recreo	

*Fuente: Puntos de atención con base en la información publicada en:
<https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/sedes>
(Consulta 16 de julio de 2021)*

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/registrarPeticonario/?language=es>

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

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC

Página 60 de 73

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° 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>.

5.1.7 Verificar el cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

De acuerdo a lo contenido en la Resolución 1519 de 2020 expedida por MinTic y acorde a los estándares de publicación y divulgación de la información contenidas en el Anexo 02 de la misma en el cual *“Se definen los estándares de accesibilidad para todas las personas y para el acceso autónomo e independiente de las personas con discapacidad, principalmente de aquellas con discapacidad sensorial e intelectual a los sitios web y los contenidos a cargo de los sujetos obligados”*, seguidamente se realiza la verificación de los puntos relacionados con la presentación, trámite y respuestas a PQRSD contenidos en el anexo mencionado.

Para tal fin, se relacionarán con su numeración original los puntos a verificar:

Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía

Este menú debe permitir acceder a la información y contenidos relacionados con la gestión de trámites, otros procedimientos administrativos, consultas de acceso a información pública acceso a las ventanillas únicas asociadas a la sede electrónica, información de contacto y formulario PQRSD.

La Secretaría Distrital del Hábitat cumple con lo definido en el Anexo 02. El enlace dispuesto lleva directamente al formulario de PQRSD de Bogotá te escucha dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Imagen 13. Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 61 de 73



Fuente: Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía <https://www.habitatbogota.gov.co/>

Imagen 14. Ingreso Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Sistema Distrital Bogotá te Escucha.



Fuente: Bogotá Te Escucha <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/regarPeticionario/?language=es>

PQRSD.

Las entidades sujetas de obligación, deberán habilitar un formulario de PQRSD – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de información pública, y Denuncias, conforme con los siguientes criterios, procurando siempre el acceso autónomo e

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC

Página 62 de 73

independiente de cualquier persona, incluidas las personas con discapacidad sensorial e intelectual:

Condiciones técnicas:

1. **Acuse de recibo:** Al momento de enviar el formulario, por parte del usuario, el sistema debe generar un mensaje de confirmación de recibido, indicando la fecha y hora de recepción, informando que por tardar antes de las siguientes 24 horas hábiles se remitirá el número de registro o radicación. Al respecto se sugiere revisar las pautas del Archivo General de la Nación contenidas en el Acuerdo 060 del 2001, o el que lo modifique, subrogue, derogue o adicione.

2. **Validación de campos:** El formulario deberá contar con una validación de campos que permita indicar al ciudadano si existen errores en el diligenciamiento o si le hace falta incluir alguna información. El aviso de error debe ser visible y accesible para todos los usuarios.

3. **Mecanismos para evitar SPAM:** El sujeto obligado debe desarrollar mecanismos para evitar la recepción de correos electrónicos enviados de manera automática puedan ser categorizados como no deseados.

4. **Mecanismo de seguimiento en línea:** El sujeto obligado debe habilitar un mecanismo de seguimiento en línea para verificar el estado de la respuesta de la PQRSD.

5. **Mensaje de falla en el sistema:** En caso de existir una falla del sistema durante el proceso de diligenciamiento o envío del formulario, el sujeto debe habilitar un mecanismo para generar un mensaje de falla en el proceso. El mensaje debe indicar el motivo de la falla y la opción que cuenta el usuario para hacer nuevamente su solicitud.

6. **Integración con el sistema de PQRSD de la entidad:** Las solicitudes de información pública deben estar vinculados como tipología dentro del sistema de PQRSD del sujeto obligado, a fin de gestionar y hacer seguimiento integral a las solicitudes que reciba.

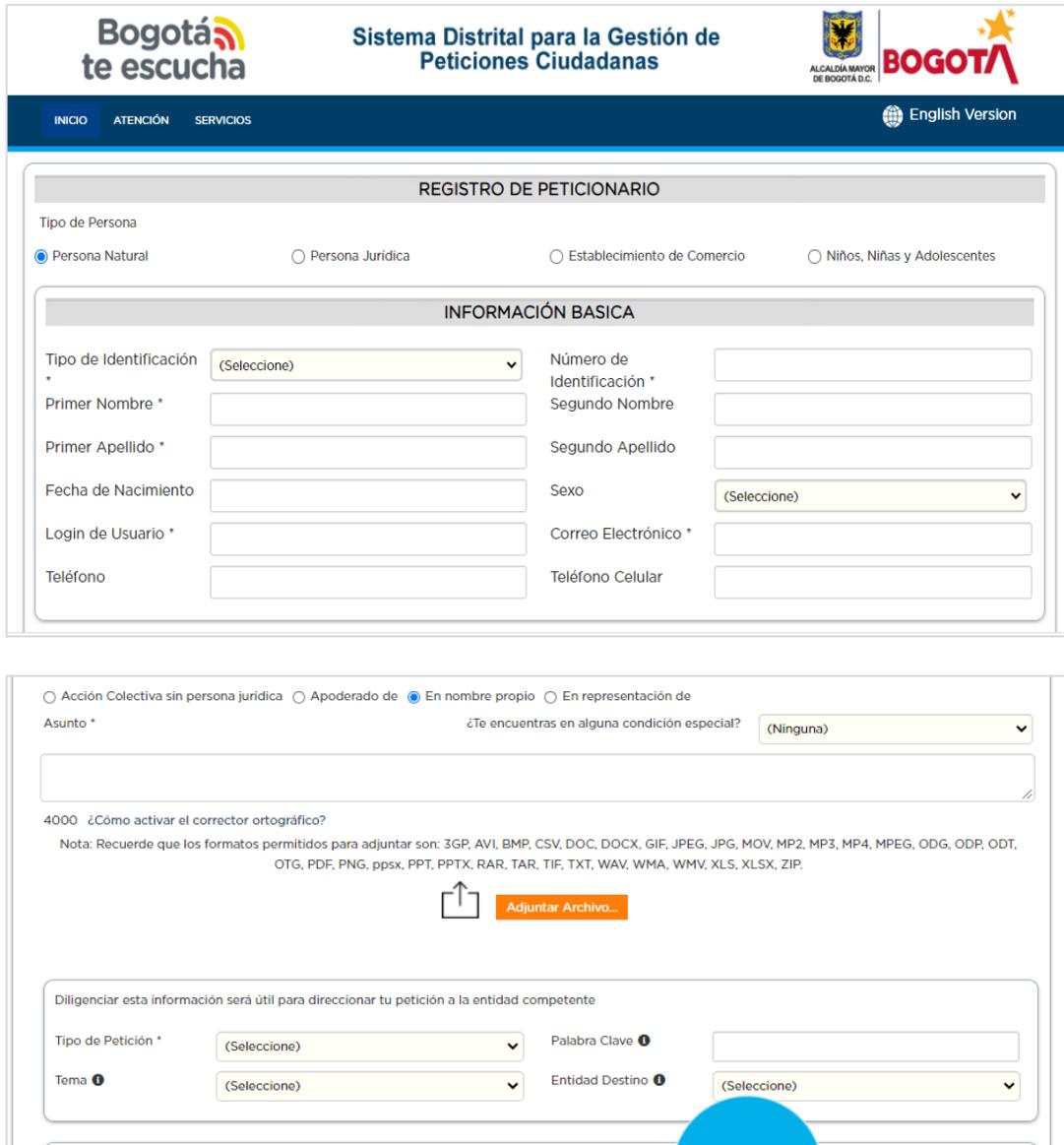
7. **Disponibilidad del formulario a través de dispositivos móviles:** El formulario debe estar disponible para su diligenciamiento y envío a través de dispositivos móviles.

8. **Seguridad Digital:** Los sujetos deberán aplicar las medidas de seguridad digital y de la información referidas en anexo 3 de la presente Resolución.

Todos los lineamientos definidos en el presente numeral están gestionados y se cumplen por parte del portal Bogotá te Escucha dispuesto para la integración de PQRSD dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 63 de 73

Imagen 15. Registro peticionario. Persona Natural



Bogotá te escucha | Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas | ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | **BOGOTÁ** | English Version

REGISTRO DE PETICIONARIO

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

INFORMACIÓN BÁSICA

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

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

Asunto * ¿Te encuentras en alguna condición especial? (Ninguna)

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?
 Nota: Recuerde que los formatos permitidos para adjuntar son: 3GP, AVI, BMP, CSV, DOC, DOCX, GIF, JPEG, JPG, MOV, MP2, MP3, MP4, MPEG, ODG, ODP, OTD, OTG, PDF, PNG, ppsx, PPT, PPTX, RAR, TAR, TIF, TXT, WAV, WMA, WMV, XLS, XLSX, ZIP.

Adjuntar Archivo...

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

Tipo de Petición * (Seleccione) Palabra Clave
 Tema (Seleccione) Entidad Destino (Seleccione)

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

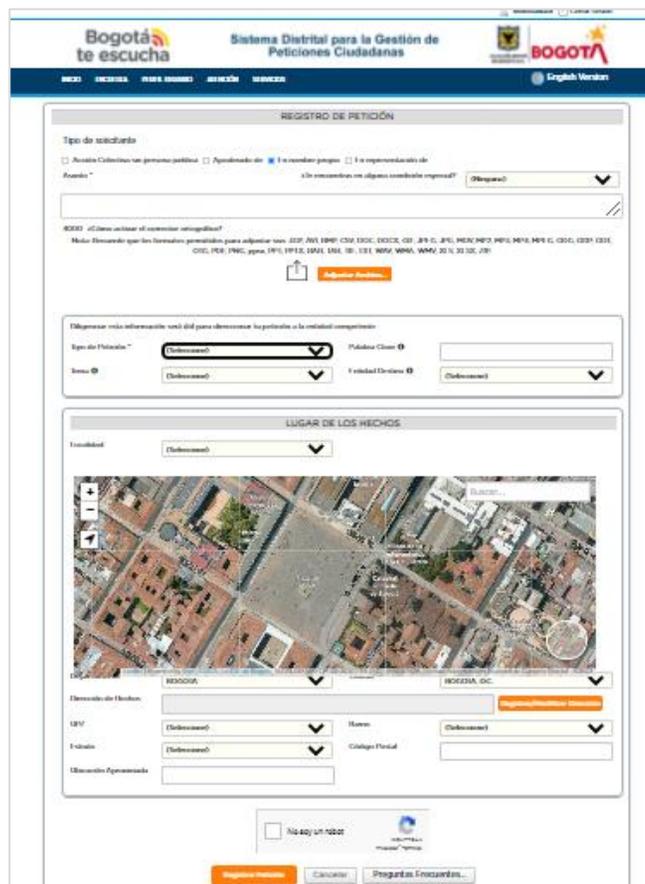
Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 64 de 73

Condiciones de acceso a la información:

Las entidades deberán publicar los procedimientos o lineamientos para la recepción, radicación, trámite y remisión de respuesta de todo tipo de PQRSD, incluyendo los plazos de respuesta, mecanismos de consulta del estado de la PQRSD, entre otros.

Respecto a las condiciones del formulario definidas en el Anexo 02, las mismas se dan por cumplidas luego de la verificación del mismo en el Sistema Bogotá te Escucha.

Imagen 16. Formulario registro petición



The screenshot shows the 'REGISTRO DE PETICIÓN' form. It includes a header with the Bogotá te Escucha logo and navigation tabs. The main form area is divided into several sections:

- Tipo de solicitud:** Radio buttons for 'Acción Colectiva en terreno público', 'Aprobación de', 'Inventar bienes', and 'Inventar bienes de'. A dropdown menu for 'Asunto' is present.
- ¿Cómo utilizar el sistema interactivo?:** A section with a list of menu items and a 'Ver menú interactivo' button.
- Disponer más información sobre el caso:** A section with dropdown menus for 'Tipo de Petición', 'Público Cliente', 'Servicio', and 'Entidad Destino'.
- LUGAR DE LOS HECHOS:** A section with a dropdown for 'Entidad', a map of Bogotá, and dropdowns for 'Dirección de Hechos', 'Código Postal', 'Código Postal', and 'Municipio Aprobado'.
- Buttons:** 'Registrar', 'Cancelar', and 'Preguntas Frecuentes' buttons at the bottom.

Fuente: Bogotá Te Escucha <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarpeticion/>

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 65 de 73

Respecto a la publicación de los procedimientos o lineamientos para la recepción, radicación, trámite y remisión de respuesta de todo tipo de PQRSD y sus tiempos de respuesta, se encuentra enlace al documento “Mecanismos para presentar PSQR 2019”, sin embargo, no se observa su actualización, así como, no se hace referencia a los tiempos de respuesta definidos para cada tipo de solicitud

Imagen 17. Mecanismos para presentar PQRSD



Mecanismos para presentar
**Peticiones, Quejas,
Reclamos, Solicitudes y Denuncias
PQRSD**

El Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia establece el derecho que tiene toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, es por ello que toda entidad está en la obligación habilitar una serie de canales de atención mediante los cuales se garantice el acceso a la información de interés y se surta trámite a las peticiones y solicitudes manifestadas por la ciudadanía y a fortalecer los mecanismos de atención e interacción de dichos canales. La Secretaría Distrital del Hábitat deja a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención y comunicación para atender todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias a presentar:

Canal Virtual

Correo electrónico de atenciónal ciudadano:
servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co

Correo defensor del ciudadano:
defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co

La Secretaría Distrital del Hábitat expidió la Resolución 164 de 2010, la cual adopta y reglamenta la figura del Defensor del Ciudadano y designa para tal fin un delegado del nivel directivo para garantizar la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, a través de la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención y

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 66 de 73

Mecanismos para presentar PSQR 2019

Fecha de expedición:

Agosto 2019

Descripción:

Mecanismos virtuales y presenciales para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS-D).

Archivo adjunto:

 [Mecanismos para presentar PSQR 2019](#)

Fuente: Página web de la Secretaria Distrital del Hábitat Bogotá – enlace [Link de Transparencia](#)

6 SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES INFORME CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2020

RECOMENDACIONES INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2020	SEGUIMIENTO
Se recomienda generar directrices desde la línea estratégica o Alta Dirección para atender las PQRS-D de manera oportuna, con respuestas coherentes y de fondo que permitan proteger el derecho fundamental de petición consagrado en la Constitución Política.	Se observa que la entidad realizó socialización del Proceso Servicio al Ciudadano, dirigida a los directivos, no obstante, se reitera la recomendación por cuanto es necesario generar directrices o lineamientos desde la línea estratégica que propendan por la atención oportuna de PQRS-D.
Se recomienda revisar las debilidades presentadas en este informe, especialmente la inoportunidad en la contestación de las PQRS-D y respuestas de fondo, para que sean identificadas y tratadas desde el mapa de riesgos del proceso estratégico Gestión del Servicio al Ciudadano con el fin de generar	Se realizó actualización del mapa de riesgos del proceso, incluyendo y estableciendo el riesgo “ <i>posibilidad de incumplir los términos de respuesta de las PQRS-D</i> ”, y se modificaron algunos controles a fin de mejorar la gestión de derechos de petición en la Entidad, sin embargo, los controles están dados desde la

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 67 de 73

RECOMENDACIONES INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2020	SEGUIMIENTO
controles eficaces y eficientes.	competencia y alcance que tiene Servicio al Ciudadano en la Secretaría. Se adjuntan análisis DOFA, acta de cambios y mapa de riesgos V2021. De esta manera se evidencia que se atendió la recomendación.
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.	Mediante radicado 2-2021-07877 de fecha 22 de febrero de 2021, se solicitó a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá la información sobre los requerimientos, instrucciones y/o directrices para la implementación del sistema de información para la Gestión Documental, Sede Electrónica y Actos Administrativos - SIGA, esto a fin de tener interoperabilidad entre el sistema de correspondencia interno y el Bogotá te Escucha, mejorar la gestión de los derechos de petición y el trámite, en el cual se incluye la clasificación de PQRSD. Se adjuntan comunicación 2-2021-07877 y 2-2021-12897 radicados mediante los cuales se solicitó la implementación del SIGA. De esta manera se evidencia que se atendió la recomendación.
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 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.	Las denuncias clasificadas como “denuncias por actos de corrupción” son dirigidas automáticamente a la Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID, esto teniendo en cuenta los lineamientos del Bogotá te Escucha, es decir, todas las peticiones que están clasificadas con esta tipología son direccionadas por él sistema a dicha dependencia. De esta manera se evidencia que se atendió la recomendación.
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	El proceso de Servicio al Ciudadano realiza jornadas de cualificación para el uso adecuado del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 68 de 73

RECOMENDACIONES INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2020	SEGUIMIENTO
<p>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.</p>	<p>Escucha en el cual se indican los lineamientos a tener en cuenta según el Manual para la Gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General y el trámite de PQRSD de la SDHT. Igualmente, se están preparando las jornadas de socialización de los lineamientos establecidos en el trámite de PQRSD, jornadas que desarrollarán en el segundo semestre de la vigencia. Se adjunta evidencia de las jornadas de cualificación. De esta manera se evidencia que se atendió la recomendación.</p>
<p>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.</p>	<p>El proceso de Servicio al Ciudadano en el informe de gestión de PQRSD socializado a los directivos de la Entidad, solicitó que los procesos establecieran acciones de mejora para dar respuesta a los requerimientos en los términos de Ley entre otros, igualmente, se realizó mesa de trabajo con la Subsecretaría de Gestión Financiera, dependencia que recibe en mayor número de requerimientos de la Entidad, y quien lidera los temas relacionados con arriendo solidario y subsidios de vivienda, se realizaron recomendaciones y se pactaron compromisos, esto para mejorar la gestión de los derechos de petición. Se adjunta memorando 3-2021-01995, informe trimestral, presentación realizada en la mesa de trabajo y acta de la reunión. De esta manera se evidencia que se atendió la recomendación.</p>
<p>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</p>	<p>La Secretaría General mensualmente remite un informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la</p>

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 69 de 73

RECOMENDACIONES INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2020	SEGUIMIENTO
dependencias a fin de identificar oportunamente el cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad	gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha, en el cual hace un muestreo aleatorio a las peticiones y realiza la valoración de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema, dicho informe es socializado a través de correo electrónico con todos los directivos de la Entidad. Se adjuntan reportes socializados correspondiente a los meses de febrero, marzo, abril y mayo. De esta manera se evidencia que se atendió la recomendación
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.	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. Se adjunta informe de PQRSD, memorando 3-2021-01995, socialización y publicación del informe en página web.
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.	En consideración de los cambios que actualmente se han presentado frente a la coordinación del proceso de Gestión Documental, y de acuerdo con la información suministrada, mediante la cual se informa que no ha sido posible coordinar la cualificación (socialización) de todos los procesos de la entidad para las personas encargadas de radicación y se encuentra a la espera de que se adelante el trámite de posesión del líder el proceso, para iniciar la solicitud.
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	En consideración de los cambios que actualmente se han presentado frente a la coordinación del proceso de Gestión Documental, y de acuerdo con la información suministrada, mediante la cual se informa que no ha sido posible coordinar la cualificación (socialización) de

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 70 de 73

RECOMENDACIONES INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2020	SEGUIMIENTO
	<p>todos los procesos de la entidad para las personas encargadas de radicación y se encuentra a la espera de que se adelante el trámite de posesión del líder el proceso, para iniciar la solicitud.</p>
<p>Dar cumplimiento lo establecido en el Artículo 1 del Decreto 217 de 2020 que establece <i>“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 párrafo del artículo 15 y en el párrafo del artículo 24 del presente decreto</i></p>	<p>Se han adelantado mesas de trabajo y reuniones a través de la herramienta Microsoft Teams con procesos tales como Talento Humano, Comunicaciones y la Subdirección de Programas y Proyectos para dar cumplimiento al Decreto 847 de 2019.</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 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.</p>	<p>Mediante radicado 2-2021-07877 de fecha 22 de febrero de 2021, se solicitó a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá la información sobre los requerimientos, instrucciones y/o directrices para la implementación del sistema de información para la Gestión Documental, Sede Electrónica y Actos Administrativos - SIGA, esto a fin de tener interoperabilidad entre el sistema de correspondencia interno y el Bogotá te Escucha, mejorar la gestión de los derechos de petición y el trámite, en el cual se incluye la clasificación de PQRSD.</p>

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 71 de 73

RECOMENDACIONES INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2020	SEGUIMIENTO
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	El procedimiento de PQRSD, Manual de Servicio a la Ciudadanía, página web de la Entidad y carta de trato digno, tienen los canales de atención presencial, telefónico y virtual actualizados. Se adjunta pantallazo canales de atención página web de la Entidad, procedimiento PQRSD, Manual de Servicio al Ciudadano y carta de trato digno 2021.
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.	El trámite de PQRSD se encuentra en proceso de revisión para determinar los lineamientos que se van a modificar, esto a fin de mejorar la gestión de los derechos de petición en la Entidad, se tiene en cuenta la validación para la actualización del documento.

7 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, 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.

8 RECOMENDACIONES

- Se reitera la recomendación de 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 la contestación de PQRSD en un lenguaje claro, apropiado para dirigirse a la ciudadanía, evitando tecnicismo, de tal manera que sean fácil comprensión y su pronta resolución.

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC

Página 72 de 73

- Implementar acciones que faciliten el acceso a los ciudadanos a los trámites de la entidad, así como, realizar actividades de divulgación que permitan disminuir las inquietudes presentadas en más alto porcentaje de asuntos reiterados como son arriendos solidarios y subsidios de vivienda.
- Realizar seguimiento y registro de las PQRSD que se presentan de manera verbal, atendiendo lo dispuesto en el Manual de Servicio a la Ciudadanía, código PG06-MM35, versión 3 y el procedimiento “Tramites PQRSD – Código PG06- PR01, Versión 5”.
- 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, en cumplimiento del Decreto 847 de 2019 y 217 de 2020.
- Realizar la publicación del “Informe de peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de acceso a la información”, dentro de los términos establecidos (trimestral).
- Actualizar el Procedimiento Trámite de PQRSD PGO6-PR01 V5, en el sentido de incluir dentro de los canales de atención virtuales, la ventanilla Única de la Construcción VUC- SuperCADE Virtual y el correo electrónico notificacionesjudiciales@habitatbogota.gov.co
- Establecer controles eficientes y eficaces en el mapa de riesgos del proceso estratégico Gestión de Servicio al Ciudadano, con el fin de identificar y tratar la inoportunidad en la contestación de las PQRD y respuestas de fondo, así como las demás debilidades indicadas en el presente informe.
- Implementar medidas tendientes a realizar acciones en las actividades definidas en el componente 4 “*Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano*” del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- Se reitera la recomendación de 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

Continuación informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre del 2021 en la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá DC Página 73 de 73

(procedimiento, guías, manuales, protocolos, etc.), así como el manejo del aplicativo Bogotá te Escucha.

- 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 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 tipología.

ORIGINAL FIRMADO
VIVIANA BEJARANO CAMARGO
Asesora de Control interno

Elaboró: Juliana Camargo – Contratista Control Interno
Mayhsd Mohamad – Contratista Control Interno
Fátima Rodríguez – Contratista Control Interno
Revisó, Ajustó y Aprobó: Viviana Rocío Bejarano Camargo – Asesora Control Interno
Fecha: 30 de julio de 2021