

**SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS CORRUPCIÓN Y  
FELICITACIONES**

**PERÍODO: PRIMER SEMESTRE DE 2022**

**Bogotá, D. C., Julio de 2022**

La Secretaría Distrital del Hábitat recibió durante la vigencia 2022 a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de 23.495 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, interpuestas por personas naturales y jurídicas.

Tipo de petición	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	%
Derecho de petición de interés particular	5218	4183	3887	3519	16807	71,53%
Solicitud de acceso a la información	986	970	1131	1037	4124	17,55%
Petición entre entidades	162	192	66	31	451	1,91%
Solicitud de entes de control	158	289	286	141	874	3,71%
Solicitud de copias	117	128	135	135	515	2,19%
Derecho de petición de interés general	53	77	84	84	298	1,26%
Consulta	43	29	67	31	170	0,72%
Reclamo	35	19	13	13	80	0,34%
Proposiciones del concejo	21	30	25	20	96	0,40%
Proposiciones del Congreso		1			1	,00%
Denuncia por Posibles Actos de Corrupción		1	2	3	6	,025%
Queja	17	5	20	12	54	0,22%
Felicitaciones	2	8	4	1	15	0,063%
Sugerencia			3	1	4	,017%
<b>Total General</b>	<b>6812</b>	<b>5932</b>	<b>5723</b>	<b>5028</b>	<b>23495</b>	<b>100%</b>

La anterior tabla evidencias la clasificación por tipologías de las peticiones recibidas, evidencia los Derechos de petición de interés particular como la tipología más reiterada con un total de 16.807 peticiones que corresponden al 71,53% de los requerimientos, posteriormente, se encuentra solicitud de acceso a la información con 4.124 peticiones que corresponden al 17,55%, seguidamente las solicitudes de entes de control con 874 que corresponden al 3,71% y siguiendo en su orden la solicitud de copias con 515 que corresponden al 2,19% y finalmente las demás tipologías que tienen una representación porcentual cercana al 5% de los requerimientos recibidos en la Entidad.

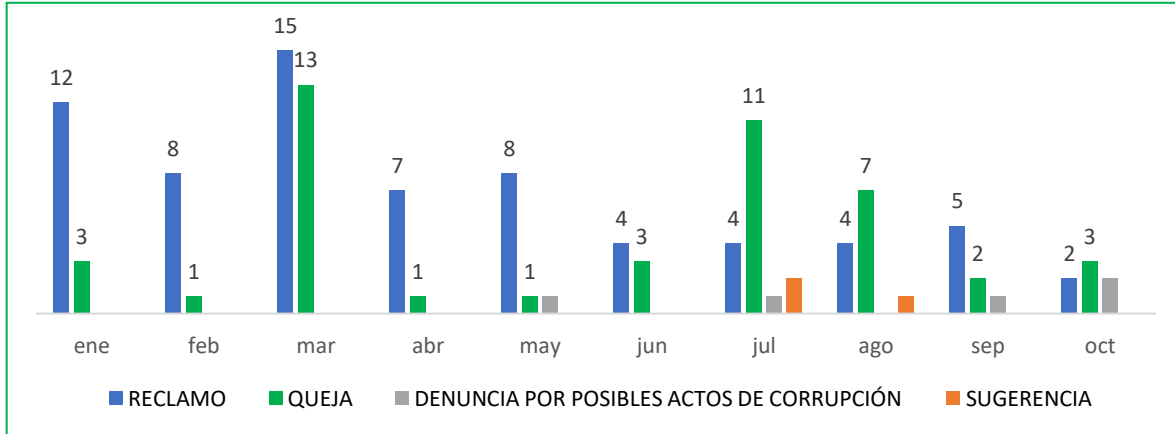
## OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRS VIGENCIA 2022

Dependencia	TOTAL VIGENCIA 2022				
	Cumple	No Cumple	No Registra	Pendiente de Respuesta	Total
SUBSECRETARIA DE GESTION FINANCIERA	11.357	668	166	160	12.351
SUBSECRETARIA DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	3904	902	279	389	5474
SUBSECRETARIA DE COORDINACION OPERATIVA	2230	346	95	181	2852
SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA	971	166	134	46	1317
DESPACHO SECRETARIA DEL HABITAT	554	132	62	31	779
SUBSECRETARIA DE PLANEACION Y POLITICA	209	59	47	16	331
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	78	68	30	10	186
SUBSECRETARIA JURIDICA	69	34	29	3	135
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	21	22	16	2	61
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	7	0	0	9
<b>Total</b>	<b>19.395</b>	<b>2404</b>	<b>858</b>	<b>838</b>	<b>23.495</b>

El principio de oportunidad corresponde a las peticiones que son ingresadas en la Entidad y resueltas en los tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta, se observa que de un total de 23.495 requerimientos, se puede concluir que 19.395 cumplen con este principio que equivalen a un 82,54% del total, no cumplen con el principio de oportunidad 2.404 equivalentes a un 10,23%, no registran 858 equivalentes a 3,65% y 838 se encontraban pendiente de respuesta equivalentes a un 3,56% o fueron resueltos extemporáneamente;

De acuerdo con los reportes del sistema SIGA, la Subsecretaría de Gestión Financiera fue el proceso con mayor número de solicitudes con un total de 12.351 requerimientos, que representan el 52,56% % del total recibido; seguido de la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda que recibió 5.474 requerimientos, es decir el 23,29% de las peticiones que ingresaron a la Entidad.

### Peticiones recibidas enero – octubre 2022



Fuente: SDHT Sistema documental- SIGA corte 31/10/2022

### Asuntos- Temas reiterados

Respecto a los asuntos reiterados, se evidencia los asociados a la Subsecretaría de Gestión Financiera, relacionados con subsidios en el marco de los programas de acceso a la vivienda y de la Subsecretaría de Inspección Vigilancia y Control de Vivienda con los procesos de investigaciones a inmobiliarias y constructoras:

### Asuntos de las peticiones recibidas (Periodo noviembre 2021 a octubre 2022)

Asunto	2021	2022	Total General
Solicitud de información subsidios de vivienda	22	15	37
Inconsistencias, quejas sobre inmobiliarias/ constructoras	13	20	33
Temas relacionados con mejoramiento de vivienda	9	17	26
Queja contra funcionarios	4	22	26
Temas relacionados con arriendo solidario	7	7	14
Inconformidad sobre respuesta dada a derecho de petición	4	8	12
Solicitud de respuesta no brindada aún a derecho de petición	6	-	6
Plan terrazas	3	1	4
Denuncia por posibles actos de corrupción	-	4	4
Otros	22	28	50
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>122</b>	<b>212</b>

Fuente: SDHT- Sistema documental- FOREST-SIGA corte 15/11/2022

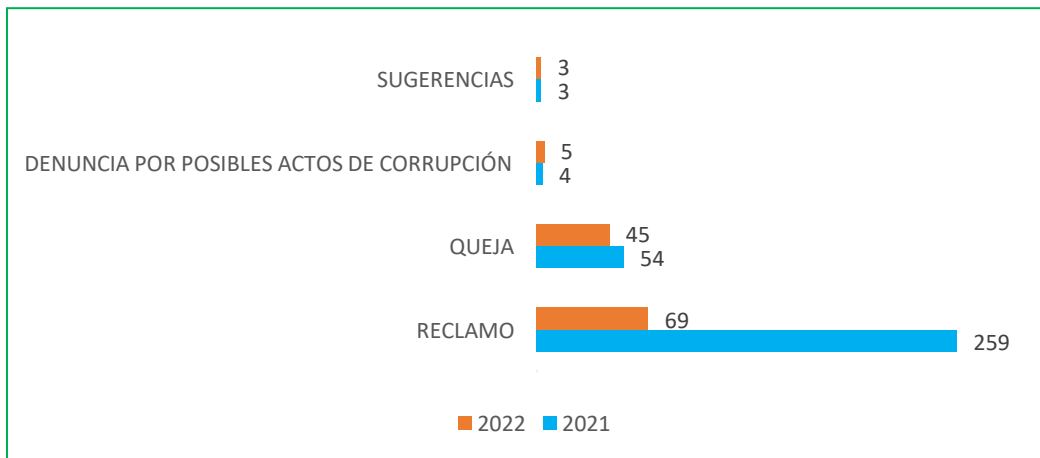
## Comportamiento Histórico

### Comparación peticiones recibidas en periodos anteriores

Se observa un comparativo mensual de las peticiones recibidas en 2021 (*enero-octubre*) frente a las del 2022 (*enero-octubre*). Con respecto al comportamiento histórico, para el año 2022 se evidencia disminución en un 62% comparado con el año 2021, debido a la finalización de la contingencia sanitaria del Covid-19 el 18 de mayo de 2022, mediante la Ley 2207 de 2022, lo que ocasionó que se finalizara para la vigencia 2022 la solicitud por parte de la ciudadanía del aporte transitorio de arriendo solidario.

Aunado a lo anterior, es necesario aclarar que, para la SDHT, y a la implementación del nuevo sistema documental interno SIGA, dio lugar a gestionar la interoperabilidad con el Sistema Distrital para las peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, acción que ha permitido la cohesión y relacionamiento para generar más respuestas oportunamente, atendiendo con criterios de calidad, y con ello disminuyendo reclamaciones por la demora en la contestación:

### Comparativo peticiones recibidas vigencia 2021 – 2022

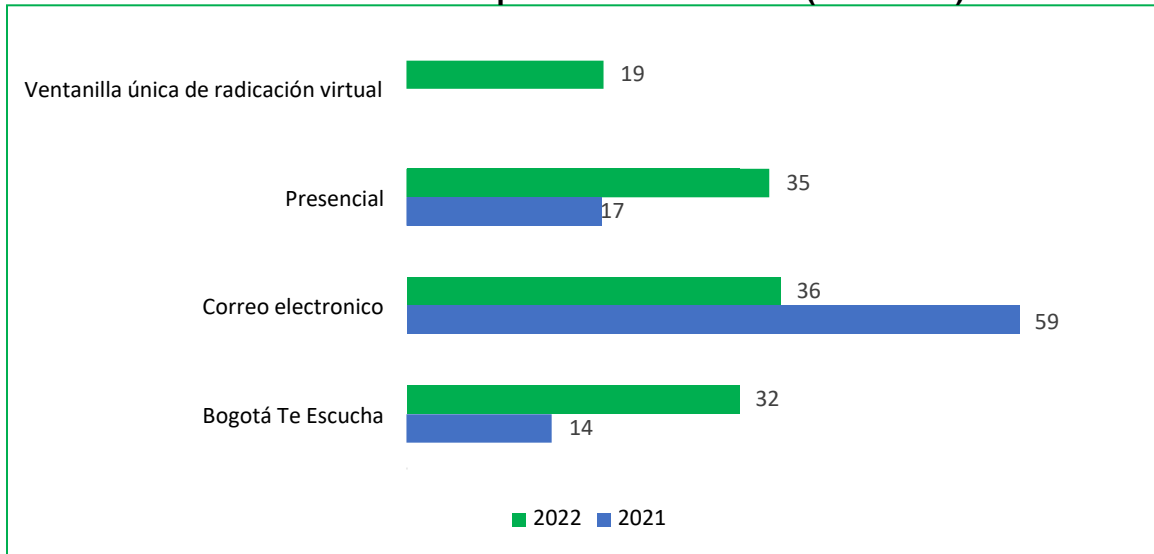


Fuente: SDHT-sistema documental FOREST-SIGA fecha

En cuanto a las peticiones por canal de atención, para la SDHT están dispuestos los siguientes: *Correo electrónico, Red CADE, Centros de Encuentro, Sistema Distrital para las peticiones ciudadanas-Bogotá te Escucha, Ventanilla única de radicación virtual, línea 195, PBX de la entidad y redes sociales*. Permitiendo evidenciar que el correo electrónico es el medio más usado por la ciudadanía para interponer quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

## Peticiones recibidas por canal de atención

### Peticiones recibidas por canal de atención (2021-2022)



Fuente: SDHT sistema documental FOREST-SIGA corte 15/11/2022

## Asignaciones a las dependencias de la SDHT

Frente a las asignaciones del periodo comprendido desde 01 de noviembre de 2021 hasta el 31 de octubre de 2022, es preciso mencionar que, la Subsecretaría de Gestión Financiera es la dependencia que más solicitudes ha recibido, las cuales podrían estar asociadas al posicionamiento de nuevos programas de vivienda como las estrategias de Oferta Preferente de convocatoria para los proyectos de Vivienda de Interés Social – VIS, Vivienda de Interés Prioritario – VIP, Mi Ahorro Mi Hogar y programas distritales de arrendamiento de vivienda.

### Peticiones recibidas por proceso

Dependencia	Pendiente de respuesta 16%	Finalizado 83%	Vencido o 2%	Total general
SUBSECRETARÍA DE GESTION FINANCIERA	17	56	1	74
SUBSECRETARÍA INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	11	56	3	70
SUBSECRETARÍA DE COORDINACION OPERATIVA	3	30	-	33
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	-	23	-	23
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	-	8	-	8
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA	1	1	-	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	-	2
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>175</b>	<b>4</b>	<b>212</b>

Fuente: SDHT sistema documental FOREST-SIGA corte 15/11/2022

### Seguimiento a las respuestas de las peticiones

De un total de 212 peticiones, del 01 de noviembre de 2021 al 31 de octubre de 2022 a través de las distintas Subsecretarías y Oficinas correspondientes, se evidencia que el 71% fueron resueltas oportunamente en los tiempos establecidos por la Ley y los contemplados en el Decreto 491 de 2022; el 5% de manera extemporánea, seguido de las respuestas que fueron finalizadas sin un radicado de salida con un 8% y el 16% restante que se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos establecidos.

### Seguimiento a las respuestas de las peticiones

Dependencia	Cumple 71%	No Cumple 5%	Sin radicado de salida 8%	Pendiente de respuesta 16%	Total, general
SUBSECRETARÍA DE GESTION FINANCIERA	48	1	8	17	74
SUB. DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	50	5	4	11	70
SUB. DE COORDINACIÓN OPERATIVA	24	3	3	3	33
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	18	2	3	-	23
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	8	-	-	-	8
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA	1	-	-	1	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	-	-	1	2
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>33</b>	<b>212</b>

Fuente: SDHT- sistema documental SIGA corte 15/11/2022

## Tiempo promedio de respuesta

A continuación, se presenta el comportamiento en la gestión y respuesta de las peticiones, realizando un comparativo entre los días que la Entidad debe dar respuesta según el tipo de petición y los días en promedio en que éstas se emitieron, a partir del Decreto 491 de 2020 mediante el cual se ampliaban los términos para atender las peticiones, derogado a partir del 18 de mayo de 2022, por lo cual se retoman los términos de respuesta de la Ley 1755 de 2015.

### Tiempo promedio de respuesta

TIPO DE PETICIÓN	DÍAS LEGALES		PROMEDIO DE RESPUESTA
	DECRETO 491 DE 2020	LEY 1755 DE 2015	
RECLAMO	30	15	12
QUEJA	30	15	8
DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	30	15	5
SUGERENCIA	30	15	8

Fuente: SDHT- Sistema documental FOREST-SIGA corte 15/11/2022

## Recomendaciones

En aras de dar el alcance al objeto del Proceso de gestión Servicio a la Ciudadanía que busca brindar una atención oportuna, efectiva y confiable para el fortalecimiento de la relación con la ciudadanía y su satisfacción, propone las siguientes recomendaciones que permitirán mejorar los criterios que se contemplan en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía:

- Todas las respuestas que se emitan a la ciudadanía deben ser proyectadas en lenguaje claro. Ver documento PG06 -IN62 guía de lenguaje claro.
- Se deben apropiar e implementar los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia, que se explican a continuación y que pueden consultarse en la guía para responder peticiones PG06-IN59.
  - COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
  - CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.
  - CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, respetuoso y amable que se brinda a la ciudadanía.
  - OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
- Leer y apropiar el documento PG06-MM35 Manual de Servicio a la Ciudadanía, y contemplar en este los enfoques diferenciales e integrales para brindar una atención a la ciudadanía conforme a los protocolos de atención.



- Apropiar el documento PG06-PR01 Trámite derechos de petición.
- Apropiar el documento PG06-IN59 Guía para responder peticiones.
- Fortalecer el conocimiento y apropiación de las competencias de cada una de las subsecretarías, subdirecciones y procesos para mitigar el traslado interno por no competencia.
- Proponer espacios de divulgación al interior de la entidad para conocer los lineamientos frente a los contenidos de información que se deben publicar en la sede electrónica de la SDHT en el botón Participa con relación a los espacios, mecanismos y acciones que la entidad implementa en la participación ciudadana en la gestión pública.
- Apropiar el proceso de Agendamiento de citas, resultado del cumplimiento del Índice de Transparencia Activa y lineamientos de la Subdirección de Programas y Proyectos, con el fin de evitar la insatisfacción ciudadana.

**MIGUEL ÁNGEL PARDO MAETUS**  
**Jefe Oficina de Control Interno**

Elaboró: Celso Javier Ramírez Martínez – Contratista – Oficina de Control Interno

Revisó, corrigió y ajustó: Miguel Ángel Pardo Mateus – Jefe - Oficina de Control Interno

Aprobó: Miguel Ángel Pardo Mateus – Jefe - Oficina de Control Interno