

SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT  
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
PERÍODO JULIO – DICIEMBRE DE 2021

Bogotá, D. C., ENERO DE 2022

## 1. OBJETIVOS

Determinar el cumplimiento de los términos legales establecidos para las respuestas a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de la ciudadanía, e Identificar las oportunidades de mejora para fortalecer la atención a los ciudadanos y la gestión la entidad.

Dar cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que establece que *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”*.

Evaluar el grado de implementación de la política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Distrito en el Decreto Distrital No. 847 de 2019.

## 2. ALCANCE

Cubre el seguimiento y evaluación de las PQRSD recibidas en la Entidad a través de los diferentes canales de comunicación para el período entre el 1° de julio de 2021 al 31 de diciembre de 2021.

## 3. CRITERIOS

- Ley 87 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”*. Artículo 12.
- Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”* Ley 87 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”*. Artículo 76.
- Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*. Artículo 14.
- Ley 2195 de 2022 *“Por medio del cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”*. Artículo 31.

- Decreto Nacional No. 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. *Artículo 1°.*
- Decreto Nacional No. 019 de 2012 “*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.*” Artículos 230 y 231.
- Decreto Nacional No. 2106 de 2019 “*Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.*” Artículo 156.
- Decreto Distrital No. 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”. Artículo 3°.
- Ley 87 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.*”
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.*”
- 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.*”
- Decreto Nacional No. 491 de 2020 “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades judiciales y particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, social y ecológica,*” Artículo 5 “*Ampliación de términos para atender las peticiones.*”
- Circular Conjunta No. 006 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 07 de Marzo de 2017 “*Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.*”
- Resolución SDHT No. 164 de 2010 “*Por la cual se adopta y reglamenta la figura del Defensoría del Ciudadano en la Secretaría Distrital del Hábitat. En caso de presentar modificaciones por favor remita copia de la misma.*”
- PG06-MM35 Manual de Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital del Hábitat.
- Procedimiento PG06-PR01 V6 “*Trámite de derechos de petición*”

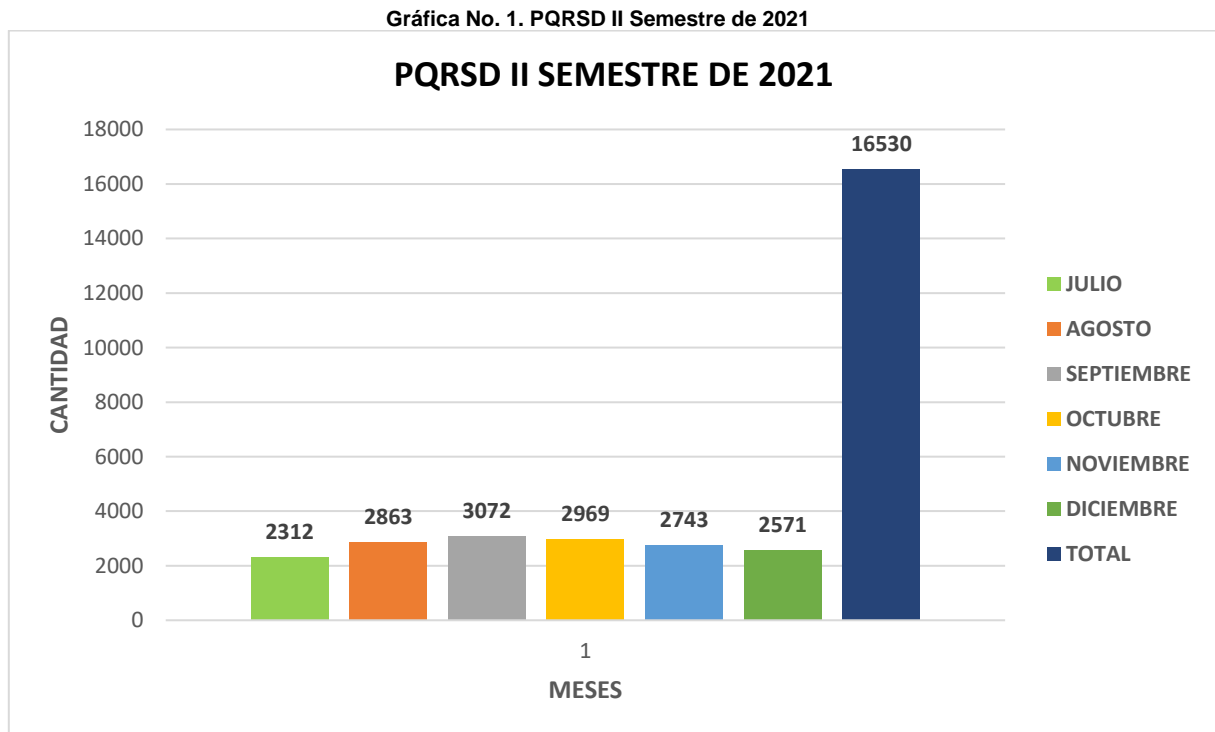
#### 4. METODOLOGÍA

- Solicitud de información con radicado No. 3-2021-07540 y 3-2021-07541 del 22 de diciembre de 2022.
- Respuesta mediante radicado No. 3-2022-328 del 18 de enero de 2022 y 3-2021-07633 del 28 de diciembre de 2022.

- Revisión documental de los informes trimestrales de PQRSD, Servicio a la Ciudadanía III y IV trimestre de 2021.
- Revisión documental de los procedimientos y su aplicación en una muestra aleatoria de PQRSD.
- Análisis de los datos
- Preparación del informe de evaluación.

## 5. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.

La Secretaría de Hábitat durante el segundo semestre de 2021 recibió un total de 16.530 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, distribuidas como se presenta en la siguiente gráfica.



Fuente: Informes de III y IV trimestre –Subsecretaría de Gestión Corporativa –Elaboración propia.

### 5.1 PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

El 86,8 % de las peticiones se recibieron por canales virtuales (correo electrónico y sistema Bogotá te Escucha) y el restante que representa el 13,2% de manera presencial, lo que

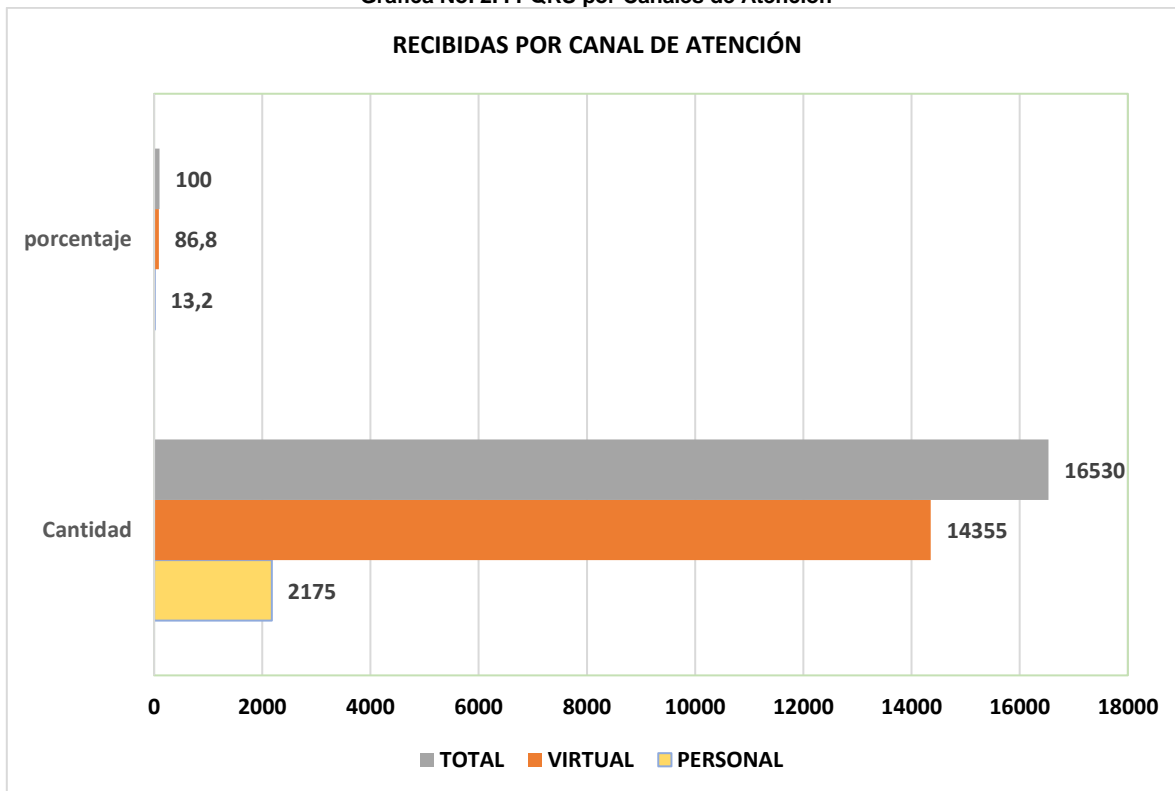
demuestra que hubo un incremento en el uso de los canales virtuales como consecuencia de las medidas adoptadas por la pandemia COVID 19.

**Tabla No. 1. PQRS por Canales de Atención**

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN	Cantidad	porcentaje
PERSONAL	2175	13,2%
VIRTUAL	14355	86,8%
<b>TOTAL</b>	<b>16530</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes de III y IV trimestre –Subsecretaría de Gestión Corporativa –Elaboración propia.

**Gráfica No. 2. . PQRS por Canales de Atención**



Fuente: Informes de III y IV trimestre –Subsecretaría de Gestión Corporativa –Elaboración propia.

## 5.2 CLASIFICACIÓN POR TIPOLOGÍA

La clasificación por tipología de las peticiones recibidas muestra que la mayoría de las radicadas durante el segundo semestre de 2021 en la Entidad se distribuyeron en Derechos de Petición de Interés Particular representados en el 78,92%, seguido de peticiones entre entidades con el 7,16% y solicitudes de acceso a la información con el 6,30%, según se muestra en la tabla No. 2

**Tabla No. 2. Clasificación por Tipología**

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derechos de Petición de interés particular	13046	78,92
Peticiones entre entidades	1184	7,16
Solicitudes de acceso a la información	1042	6,30
Solicitudes de entes de control	381	2,30
Solicitud de copias	272	1,65
Derechos de petición de interés general	176	1,06
Reclamo	171	1,03
Consulta	127	0,77
Proposiciones del Concejo de Bogotá	62	0,38
Queja	48	0,29
solicitudes del Congreso	9	0,05
Felicitaciones	6	0,04
Denuncia por posibles actos de corrupción	3	0,02
Sugerencia	3	0,02
<b>Total</b>	<b>16530</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes de III y IV trimestre –Subsecretaría de Gestión Corporativa –Elaboración propia.

De las PQRSD recibidas, se registran 7 denuncias por presuntos casos de corrupción las cuales fueron tramitadas a través de la Oficina de Control Disciplinario.

### 5.3 CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

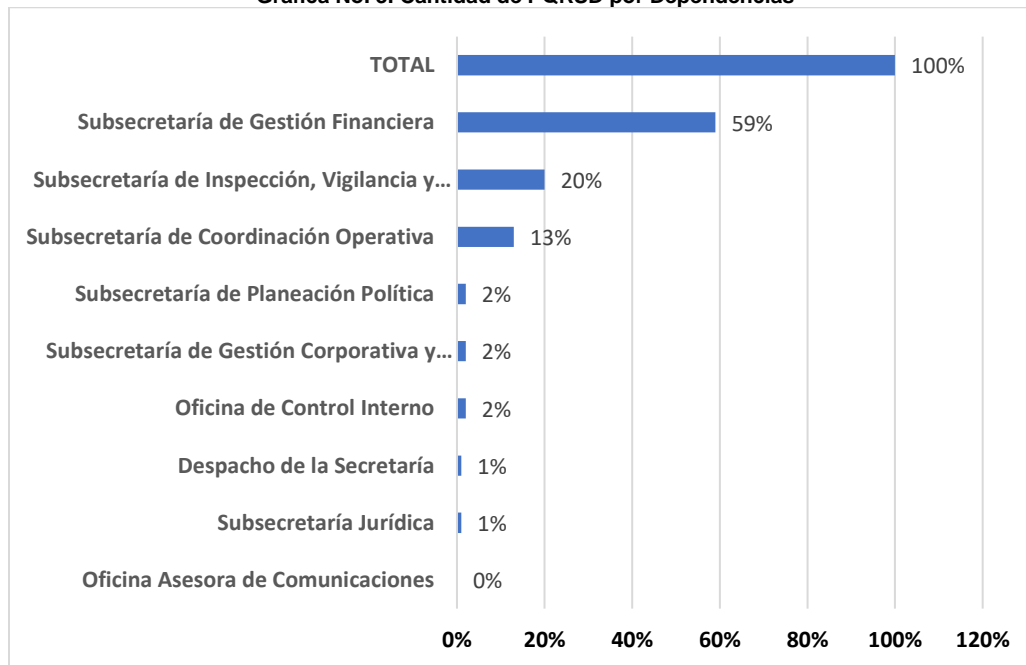
Las dependencias con mayor número de solicitudes son la Subsecretaría de Gestión Financiera, la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda y la Secretaría de Coordinación Operativa.

**Tabla No. 3. Cantidad de PQRSD por Dependencias**

DEPENDENCIA	Cantidad	Porcentaje
Oficina Asesora de Comunicaciones	7	0
Subsecretaría Jurídica	136	1
Despacho de la Secretaría	258	1
Oficina de Control Interno	261	2
Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D.	320	2
Subsecretaría de Planeación Política	322	2
Subsecretaría de Coordinación Operativa	2401	13
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	3302	20
Subsecretaría de Gestión Financiera	9523	59
<b>TOTAL</b>	<b>16530</b>	<b>100</b>

Fuente: Informes de III y IV trimestre –Subsecretaría de Gestión Corporativa –Elaboración propia.

**Gráfica No. 3. Cantidad de PQRSD por Dependencias**



Fuente: Informes de III y IV trimestre –Subsecretaría de Gestión Corporativa –Elaboración propia.

## 5.1. RADICADOS SIN RESPUESTA Y VENCIDOS EL CORTE

Al finalizar la vigencia 2021 se registran 302 PQRSD en estado “Vencido” y 1.339 activos y en trámite.

## 5.2. ÍNDICE DE OPORTUNIDAD POR DEPENDENCIAS

De acuerdo con la base de datos de PQRSD allegada, se determinó que, del total de las 16.530 radicaciones recibidas, se emitieron un total de 2.177 respuestas por fuera de términos, lo cual arroja como resultado el 86,8% de oportunidad.

## 5.3. TEMÁTICAS MAS REPRESENTATIVAS DE LAS PQRSD

De acuerdo con los análisis realizados se concluye que las temáticas más frecuentes sobre las cuales versan las PQRSD radicadas en la Entidad corresponden a subsidios y quejas por deficiencias constructivas.

## 5.4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Según la base de datos de PQRSD, el promedio de tiempo de trámite y respuesta es de 15,9 días; sin embargo, se registran 2.399 radicaciones que no tienen tiempos de gestión identificados, lo cual implica un error muestral del 14%.

## 6. ALERTAS

- El análisis de datos se afecta por la incompletitud de los campos de la matriz de PQRSD, lo cual imposibilita un análisis integral de la totalidad de la información.

## 7. BRECHAS Y OBSERVACIONES

- Se registran 2.399 PQRSD que no cuentan con respuesta ni se conoce el trámite o historial de gestión dado por la dependencia responsable.
- Durante el período se interpusieron 113 acciones de tutela por no dar respuesta dentro de los términos legales.

## 8. FORTALEZAS O ASPECTOS POR RESALTAR

- Existen controles institucionales respecto de la atención de PQRSD que demuestran la aplicación del esquema de líneas de defensa en esta materia y que se demuestran en seguimientos, correos electrónicos, informes y otros mecanismos de monitoreo.
- La entidad cuenta con el Sistema de Información FOREST con el cual se registran, asignan y tramitan las respuestas a las PQRS y requerimientos recibidos.

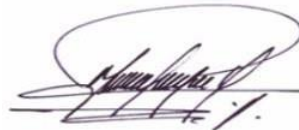


## 9. CONCLUSIONES

- Durante el segundo semestre de 2021 se recibieron 16.530 PQRS de los cuales se registra un índice de inoportunidad de 13,2%.
- El canal virtual para la interposición de PQRS es el más utilizado con el 86,8%.
- La modalidad de Derecho de Petición de Interés Particular es el más representativo con el 78,92% seguido de las Peticiones entre Entidades con el 7,16%.
- La Subsecretaría de Gestión Financiera es la dependencia con mayor número de radicaciones de PQRS con el 59% del total recibido, seguido de la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda con el 20%.

## 10. RECOMENDACIONES PARA EL CIERRE DE BRECHAS

1. Mejorar los controles en todas las dependencias de la Entidad para elevar el índice de inoportunidad en el trámite de las respuestas y reducir las acciones de tutela interpuestas.
2. Asegurar que las bases de datos de PQRS contengan la información en todos los campos para que los análisis se puedan realizar integralmente y se eviten desviaciones y errores en las muestras.



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

Elaboró: Celso Javier Ramírez Martínez – Contratista – Oficina Asesora de Control Interno  
Revisó, corrigió y ajustó: Miguel Ángel Pardo Mateus – Jefe - Oficina Asesora de Control Interno  
Aprobó: Miguel Ángel Pardo Mateus – Jefe - Oficina Asesora de Control Interno