

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD
I SEMESTRE 2024**

Bogotá, D. C., agosto 2024



CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	3
2.1.	SEGUIMIENTO A LAS PQRSD	3
2.1.1.	DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE PQRSD	3
2.1.2.	DISTRIBUCIÓN PQRSD POR CANAL.....	5
2.1.3.	INDICE DE OPORTUNIDAD	8
2.1.4.	DISTRIBUCIÓN POR SUBSECRETARÍAS.....	9
2.2.	PARTICIPACIÓN EN EL NODO SECTORIAL DE LA VEEDURÍA	9
2.3.	DIFUSIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN	10
2.4.	INFORME DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANIA	11
2.5.	CARTA DE TRATO DIGNO	13
2.6.	SEGUIMIENTO A TUTELAS POR AUSENCIA, INOPORTUNIDAD O POR NO DAR RESPUESTA DE FONDO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN.....	13
2.7.	SEGUIMIENTO A DENUNCIAS DE PRESUNTA CORRUPCIÓN.....	14
3.	ALERTAS – OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	14
4.	FORTALEZAS	15
5.	CONCLUSIONES.....	15
6.	RECOMENDACIONES	15

1. INTRODUCCIÓN

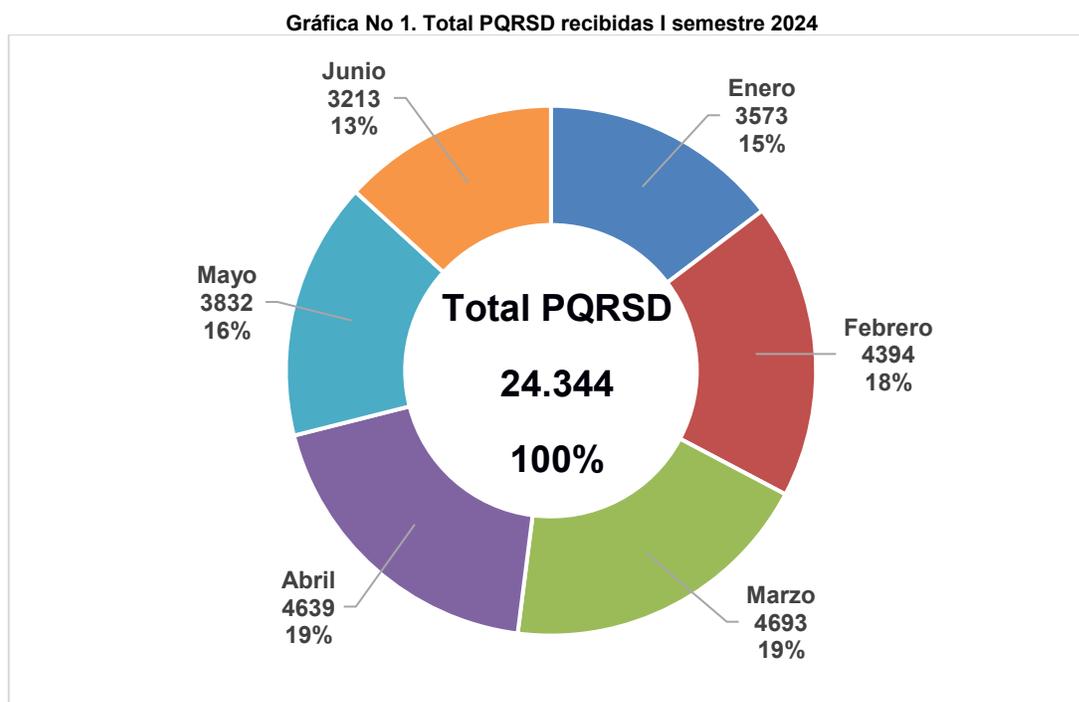
Realizar el seguimiento y evaluación a la atención de los derechos de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción, las cuales son interpuestas ante la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá D.C, por parte de los ciudadanos y demás partes interesadas, con el fin de 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. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

2.1. SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

2.1.1. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE PQRSD

A través de la información suministrada por la Subdirección Administrativa, se evidenció que la Secretaría Distrital del Hábitat recibió durante el primer semestre de la vigencia 2024 un total de 24.344 PQRSD, distribuidos por meses de la siguiente manera:



Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por Subdirección Administrativa

De las 24.344 PQRSD recibidas, se observó que el 67,03% corresponden a “Comunicaciones Oficiales” (34,20%), “Derechos de petición de interés particular” (25,63%) y “Solicitud de acceso a la información” (7,21%)

A continuación se muestra su distribución por tipología:

Gráfica No 2. Distribución de las PQRSD recibidas por tipo de solicitud



TIPO DE DOCUMENTO		CANTIDAD	%CANT
Comunicaciones oficiales	T1	8325	34,20%
Derecho de petición de interés particular	T2	6240	25,63%
Solicitud de acceso a la información	T3	1754	7,21%
Respuesta a requerimiento	T4	1453	5,97%
Informe de arrendadores	T5	1247	5,12%
Presentación anual informe arrendador	T6	803	3,30%
Estados financieros	T7	786	3,23%
Presentación anual estados financieros enajenadores	T8	559	2,30%
Peticiones entre entidades	T9	470	1,93%
Invitación	T10	377	1,55%
Solicitud de entes de control	T11	291	1,20%
Derecho de petición de interés general	T12	227	0,93%
Consulta	T13	202	0,83%
Solicitud de copia	T14	186	0,76%
Recurso de reposición y apelación	T15	154	0,63%
Proposiciones del concejo	T16	116	0,48%
Documento judicial	T17	113	0,46%
Radicación de documentos para la enajenación de inmuebles	T18	91	0,37%
Otros	T19	87	0,36%

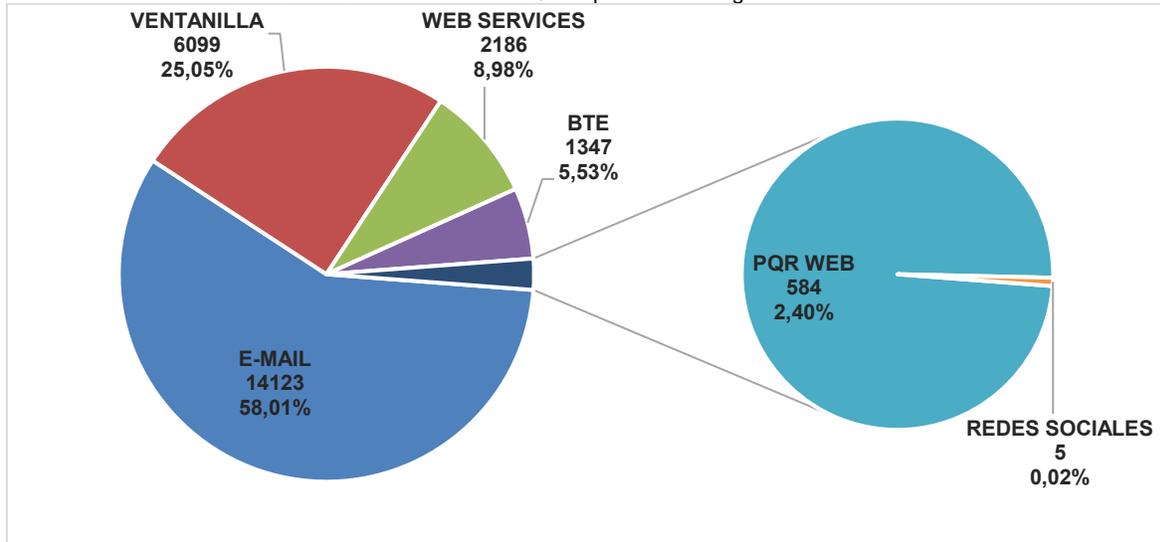
TIPO DE DOCUMENTO		CANTIDAD	%CANT
Queja	T20	82	0,34%
Acción de tutela	T21	78	0,32%
Solicitud matricula arrendador	T22	76	0,31%
Solicitud de registro enajenador	T23	69	0,28%
Alegatos de conclusión	T24	69	0,28%
Remisión de información	T25	68	0,28%
Solicitud cancelación registro enajenador	T26	59	0,24%
Circulares	T27	51	0,21%
Descargos	T28	44	0,18%
Reclamo	T29	42	0,17%
Facturas	T30	42	0,17%
Cancelación de registro	T31	39	0,16%
Cancelación de matricula	T32	28	0,12%
Solicitud cancelación matricula arrendador	T33	25	0,10%
Radicación de documentos	T34	20	0,08%
Acción popular	T35	20	0,08%
Trámite y servicios (opas)	T36	20	0,08%
Estaciones radioeléctricas	T37	6	0,02%
Felicitación	T38	5	0,02%
Revocatoria y nulidades	T39	5	0,02%
Sugerencia	T40	4	0,02%
Notificaciones judiciales	T41	4	0,02%
Denuncia por posibles actos de corrupción	T42	3	0,01%
Peticiones incompletas traslado por no competencia	T43	1	0,00%
Derechos de petición concejo no oposición y jal	T44	1	0,00%
Directivas	T45	1	0,00%
Audiencia de mediación	T46	1	0,00%
TOTAL TIPOLOGÍA		24344	100,00%

Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por Subdirección Administrativa

2.1.2. DISTRIBUCIÓN PQRSD POR CANAL

Se observó que el 58,01% de las PQRSD que ingresaron durante el I semestre de la vigencia 2024 fueron recibidas a través del correo institucional, adicionalmente se observó que el punto de atención al usuario recibió el 25,05% del total de PQRSD del I semestre 2024; a continuación, se muestra la distribución de PQRSD recibidas por canal de ingreso:

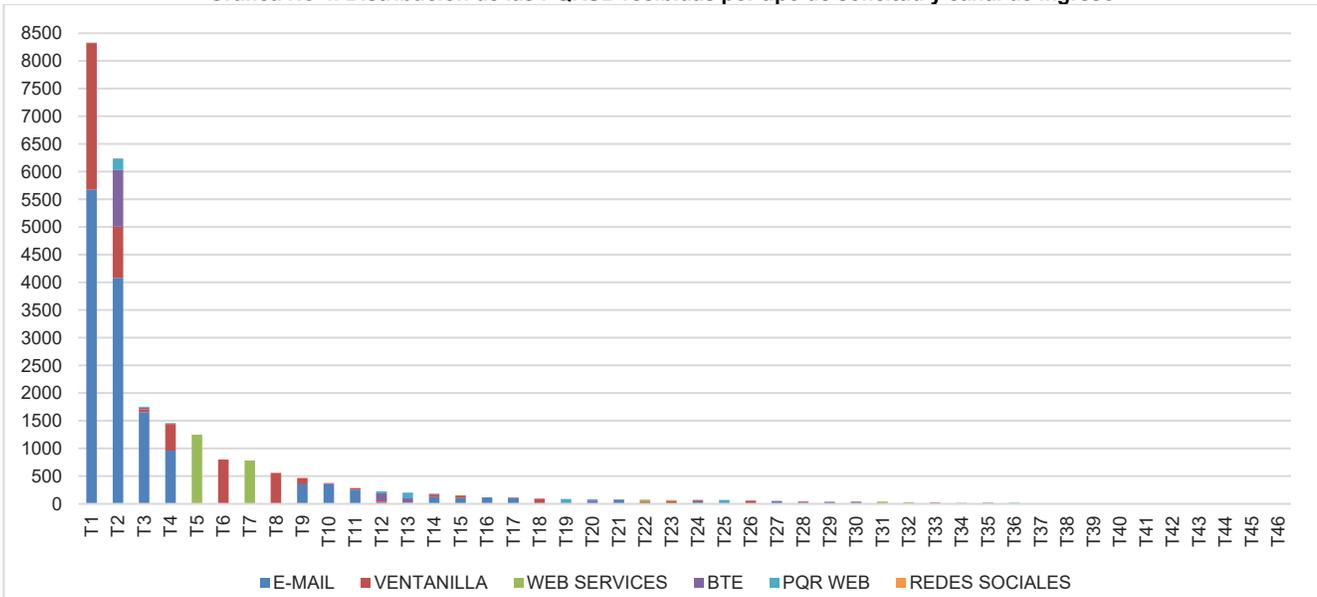
Gráfica No 3. Distribución de PQRSD por canal de ingreso I semestre 2024



Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por Subdirección Administrativa

A continuación se desglosa el tipo de PQRSD ingresadas a la entidad distribuidos por canal de ingreso:

Gráfica No 4. Distribución de las PQRSD recibidas por tipo de solicitud y canal de ingreso



TIPO DE COMUNICACIÓN		CANAL						TOTAL POR TIPOLOGÍA
		E-MAIL	VENTANILLA	WEB SERVICES	BTE	PQR WEB	REDES SOCIALES	
Comunicaciones oficiales	T1	5676	2646			2	1	8325
Derecho de petición de interés particular	T2	4083	923		1022	209	3	6240

TIPO DE COMUNICACIÓN		CANAL						TOTAL POR TIPOLOGÍA
		E-MAIL	VENTANILLA	WEB SERVICES	BTE	PQR WEB	REDES SOCIALES	
Solicitud de acceso a la información	T3	1659	49		33	13		1754
Respuesta a requerimiento	T4	961	481	8	1	2		1453
Informe de arrendadores	T5			1247				1247
Presentación anual informe arrendador	T6		803					803
Estados financieros	T7			786				786
Presentación anual estados financieros enajenadores	T8	1	558					559
Peticiones entre entidades	T9	355	115					470
Invitación	T10	358	19					377
Solicitud de entes de control	T11	254	31	6				291
Derecho de petición de interés general	T12	35	31		126	35		227
Consulta	T13	21	3		76	102		202
Solicitud de copia	T14	124	47		8	7		186
Recurso de reposición y apelación	T15	105	48				1	154
Proposiciones del concejo	T16	116						116
Documento judicial	T17	110	3					113
Radicación de documentos para la enajenación de inmuebles	T18		91					91
Otros	T19					87		87
Queja	T20	13	2		42	25		82
Acción de tutela	T21	75	3					78
Solicitud matricula arrendador	T22		39	37				76
Solicitud de registro enajenador	T23		54	15				69
Alegatos de conclusión	T24	46	23					69
Remisión de información	T25					68		68
Solicitud cancelación registro enajenador	T26		59					59
Circulares	T27	49	2					51
Descargos	T28	24	20					44
Reclamo	T29	2			32	8		42
Facturas	T30	29	13					42
Cancelación de registro	T31			39				39
Cancelación de matricula	T32			28				28
Solicitud cancelación matricula arrendador	T33	1	24					25
Radicación de documentos	T34			20				20
Acción popular	T35	19	1					20
Trámite y servicios (opas)	T36					20		20
Estaciones radioeléctricas	T37	2	4					6
Felicitación	T38	1	2		2			5
Revocatoria y nulidades	T39	1	4					5
Sugerencia	T40				3	1		4
Notificaciones judiciales	T41					4		4
Denuncia por posibles actos de corrupción	T42				2	1		3
Peticiones incompletas traslado por no competencia	T43	1						1
Derechos de petición concejo no oposición y jal	T44	1						1

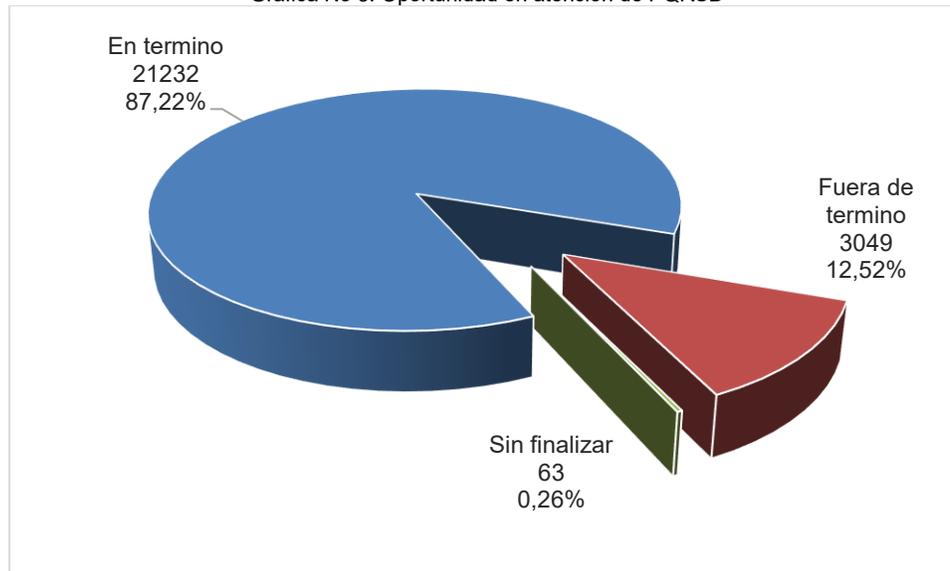
TIPO DE COMUNICACIÓN		CANAL						TOTAL POR TIPOLOGÍA
		E-MAIL	VENTANILLA	WEB SERVICES	BTE	PQR WEB	REDES SOCIALES	
Directivas	T45	1						1
Audiencia de mediación	T46		1					1
TOTAL CANAL		14123	6099	2186	1347	584	5	24344

Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por Subdirección Administrativa

2.1.3. INDICE DE OPORTUNIDAD

Se observó que de las 24.344 PQRSD recibidas en la entidad, al 87,22% se les dio trámite dentro de los términos de ley establecidos, 12,52% no cumple con dicho parámetro y que el 0,26% se encontraba sin finalizar a la fecha del corte; a continuación se muestra la distribución de PQRSD por oportunidad de trámite o respuesta:

Gráfica No 5. Oportunidad en atención de PQRSD



Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por Subdirección Administrativa

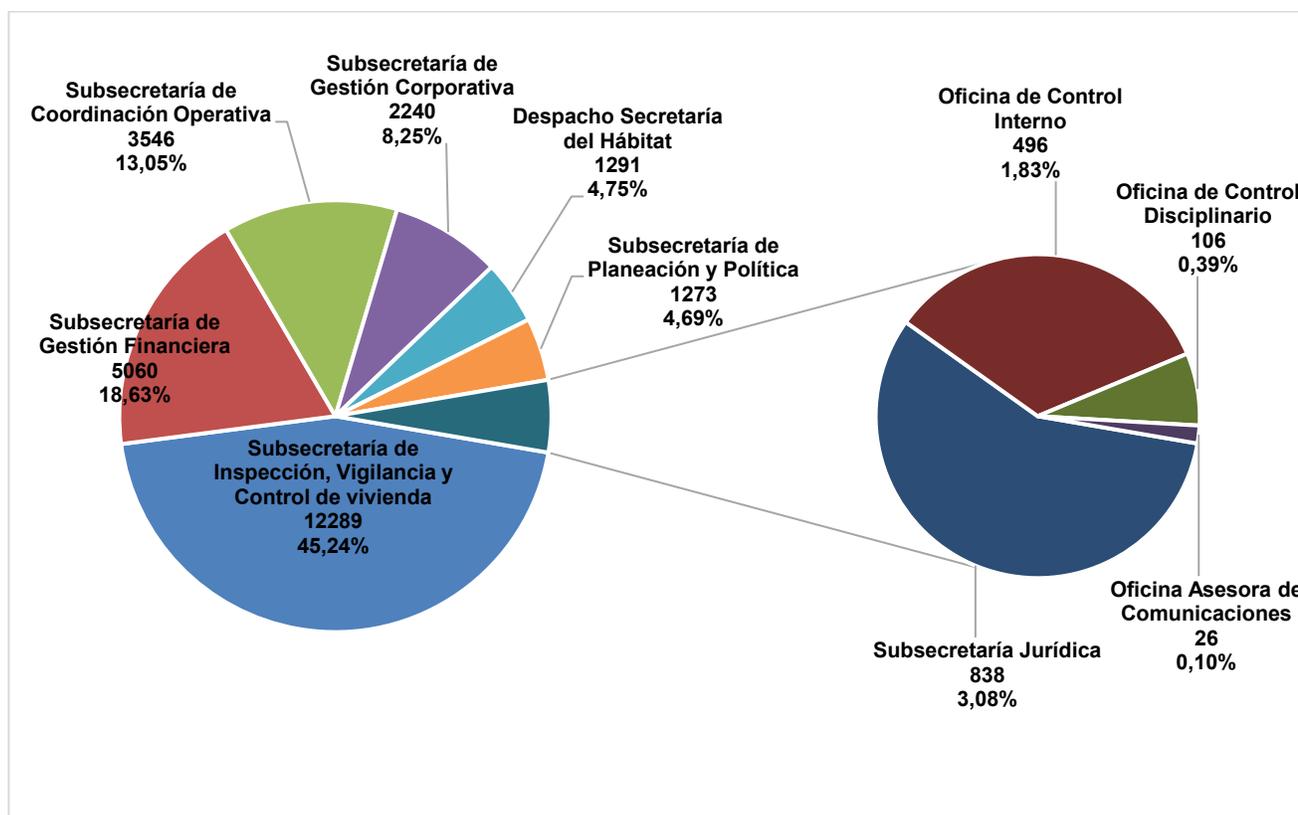
El índice de oportunidad observado por la Oficina de Control Interno es similar al hallado por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, la Subdirección Administrativa y el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía en sus Informes de Gestión de los Derechos de Petición de los primeros dos trimestres, los cuales se encuentra publicados en la página web de la entidad¹.

¹ https://www.habitatbogota.gov.co/sites/default/files/multimedia_case/2024-10/ANX-2024-4961_3.pdf y https://www.habitatbogota.gov.co/sites/default/files/multimedia_case/2024-11/Informe%20de%20gesti3n%20de%20los%20derechos%20de%20petici3n%20tercer%20trimestre%20de%202024.pdf

2.1.4. DISTRIBUCIÓN POR SUBSECRETARÍAS

A través de la información suministrada por la Subdirección Administrativa, se evidenció que el 76,92% de las PQRSD recibidas fueron direccionadas y administradas por Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de vivienda (45,24%), Subsecretaría de Gestión Financiera (18,63%) y Subsecretaría de Coordinación Operativa (13,05%); acá se hace la siguiente salvedad: teniendo en cuenta que los radicados únicos recibidos pueden ser asignados a más de una dependencia para su gestión y trámite, el número total de PQRSD es diferente al mostrado anteriormente. A continuación, se muestra la distribución de las totalidad de PQRSD recibidas por Subsecretaría:

Gráfica No 6. Peticiones recibidas por Subsecretaría



Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por Subdirección Administrativa

2.2. PARTICIPACIÓN EN EL NODO SECTORIAL DE LA VEEDURÍA

Se observó la participación de la Secretaría Distrital del Hábitat en 4 plenarias realizadas en el primer semestre de la vigencia 2024:

- Nodo Central Red Distrital de Quejas y Reclamos - Plan de Trabajo Vigencia 2024 – Reunión Presencial en Casa Ciudadana del Control Social realizada el 26 de febrero de 2024

- Relatoría Primera Plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos - Plan de Trabajo Vigencia 2024 – Realizada de forma virtual el 29 de febrero de 2024

2.3. DIFUSIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN

Se evidenció la publicación en la página web de la entidad, en el enlace: <https://www.habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/canales-de-atencion> de los canales de atención con los que cuenta la entidad a través de piezas informativas, como se muestra a continuación:

Imagen No 1. Canales de Atención en Página web



Fuente: Página Web SDHT – captura del 16/12/2024 - 4:58 pm

Imagen No 2. Canales de Atención en Página web

Conoce nuestros puntos de atención

Oficina principal de servicio a la ciudadanía
Carrera 13 No. 52 - 13
 Si eres o conoces a una persona con discapacidad auditiva, que necesite información sobre los trámites y servicios de la Secretaría Distrital del Hábitat, debes saber que contamos con:

- Intérprete de lengua de señas; puedes acercarte de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

En articulación con Secretaría General:

Red CADE – Convenio Interadministrativo Secretaría General

SUPERCADE SUBA - LOC. SUBA Calle 145 No. 103B - 90 Junto al Portal de Suba Barrio El Poa - Suba	SUPERCADE DE JULIO - LOC. SAN CRISTÓBAL Carrera 5A No. 50D-20 Sur Cerca al Portal 20 de Julio Barrio La Serafinca - San Cristóbal	SUPERCADE AMÉRICAS - LOC. KENNEDY Carrera 86 No. 43-55 Sur Junto al Portal de las Américas Barrio Tintalito - Kennedy
SUPERCADE BOSA - LOC. BOSA Av. Calle 578 Sur No. 72D-12 Junto al Portal del Sur Barrio Perdomo - Bosa	SUPERCADE MANITAS - CIUDAD BOLÍVAR Carrera 18 I No. 70G Sur Junto a Estación Cable Manitas Barrio Manikas - Ciudad Bolívar	SUPERCADE CAD - LOC. TUSAGUILLO Av. Carrera 50 No. 25-90 Cerca a Estación CAD (Carrera 30) y Estación Concejo de Bogotá (Calle 26)
SUPERCADE ENIGUATA Tv 1158 N° 66-54 Barrio Sabanas del Dorado,	CADE YOMASA LIBRI Calle 78 Sur No. 14 - 55 Barrio Yomasa Atención de lunes a viernes	Horarios de atención Lunes a viernes 07:00 a.m. a 13:00 p.m. y de 14:00 p.m. a 16:30 p.m. (No se atiende de 13:00 p.m. a 14:00 p.m. por ser hora de almuerzo) y sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m. en jornada continua

Centros De Encuentro – Alta Consejería para Las Víctimas Secretaría General Antiguos Clav s

CE CHAPINERO Calle 63 N° 15-58 Barrio Chapinero	CE RAFAEL URIBE LIBRE Calle 22 Sur N° 14A-99 Barrio El Restrepo	CE BOSA Calle 69A Sur N° 92-47 Barrio Bosa el recreo	CE PATIO BOMITO Carrera 87 N° 5B - 21
--	--	---	---

Horarios de atención
Lunes a viernes 07:00 a.m. a 13:00p.m. y de 14:00pm a 16:30 p.m.
(No se atiende de 13:00pm a 14:00pm por ser hora de almuerzo)

Fuente: Página Web SDHT – captura del 16/12/2024 - 4:58 pm

Imagen No 3. Canales de Atención en Página web

El proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano

Dispone de atención a la ciudadanía mediante los siguientes canales:

Canales de atención virtual:

- Página Web:**
<https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios>
(medio de publicación de la entidad)
- Página Web Institucional:**
Chat Live
- Correo electrónico:**
ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co
- Correo electrónico:**
defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co
- Sistema Distrital de PQRSD Bogotá se Escucha SDQS:**
<https://bogota.gov.co/sdqs/>
- Redes sociales:**
Twitter: @habitatbogota y Facebook: Secretaría Distrital del Hábitat
- Aplicación SuperCADE Virtual:**
(descargar desde Playstore)
- Aplicación Habit APP:**
(descargar desde Playstore).
- Ventanilla Única de la Construcción:**
ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co

Canales de atención telefónica:

PBX Institucional: 6013581600 - Ext 3008
Linea 195: opción 6

Canales de atención presencial:

Atención ventanilla de correspondencia:
Correspondencia, aparte de disponer de radicación virtual al correo electrónico: ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co, presta servicios presenciales de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
En caso de ser festivo se prestará el servicio el siguiente día hábil.

Fuente: Página Web SDHT – captura del 16/12/2024 - 4:58 pm

2.4. INFORME DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANIA

Se evidenció en la página web de la entidad, un espacio destinado a la publicación de los informes del defensor del ciudadano en el enlace: <https://www.habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano>, como se muestra a continuación:

Imagen No 4. Espacio Defensor de la Ciudadanía en Página web

www.habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano

Inicio Transparencia y acceso a la información pública **Atención y servicios a la ciudadanía** Participa La Secretaría Prensa

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

¿En qué casos el ciudadano debe acudir a la figura del Defensor de la Ciudadanía?

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

8. Cuando no se encuentre conforme con alguna respuesta emitida.

9. Cuando no se cumplan los términos establecidos dentro de la normatividad.

10. Cuando el ciudadano considere que no recibió un trato digno y cálido.

¿Quién ejerce la figura de Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital del Hábitat?

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

¿Cómo puede el ciudadano contactar al Defensor de la Ciudadanía?

La ciudadanía puede acudir al Defensor de la Ciudadanía mediante el correo electrónico defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co o a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

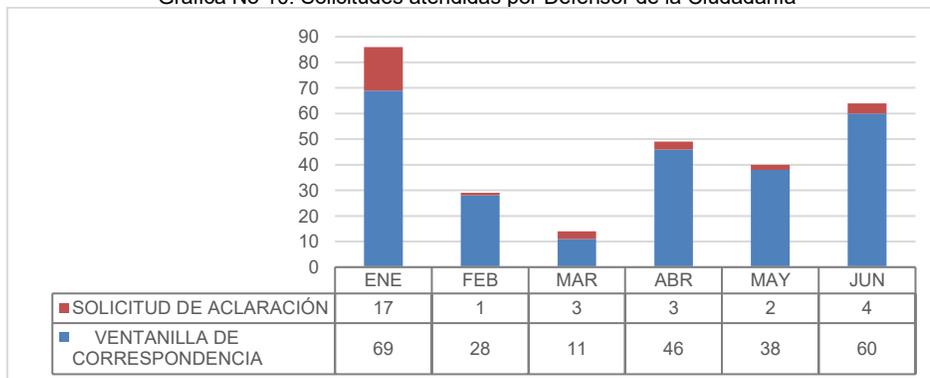
Informes de gestión

- [Informe defensor del ciudadano primer semestre de 2024](#)
- [Informe defensor del ciudadano segundo semestre de 2023](#)

Fuente: *Página Web SDHT – captura del 16/12/2024 - 4:58 pm*

Del examen del informe del Defensor de la Ciudadanía correspondiente al primer semestre de la vigencia 2024, se evidenció el cumplimiento a 10 de los 12 criterios de evaluación establecido en el Decreto 847 de 2019 artículo 14; así mismo las Subdirección Administrativa informó que el Defensor de la Ciudadanía atendió un total de 282 solicitudes como se muestra a continuación:

Gráfica No 10. Solicitudes atendidas por Defensor de la Ciudadanía

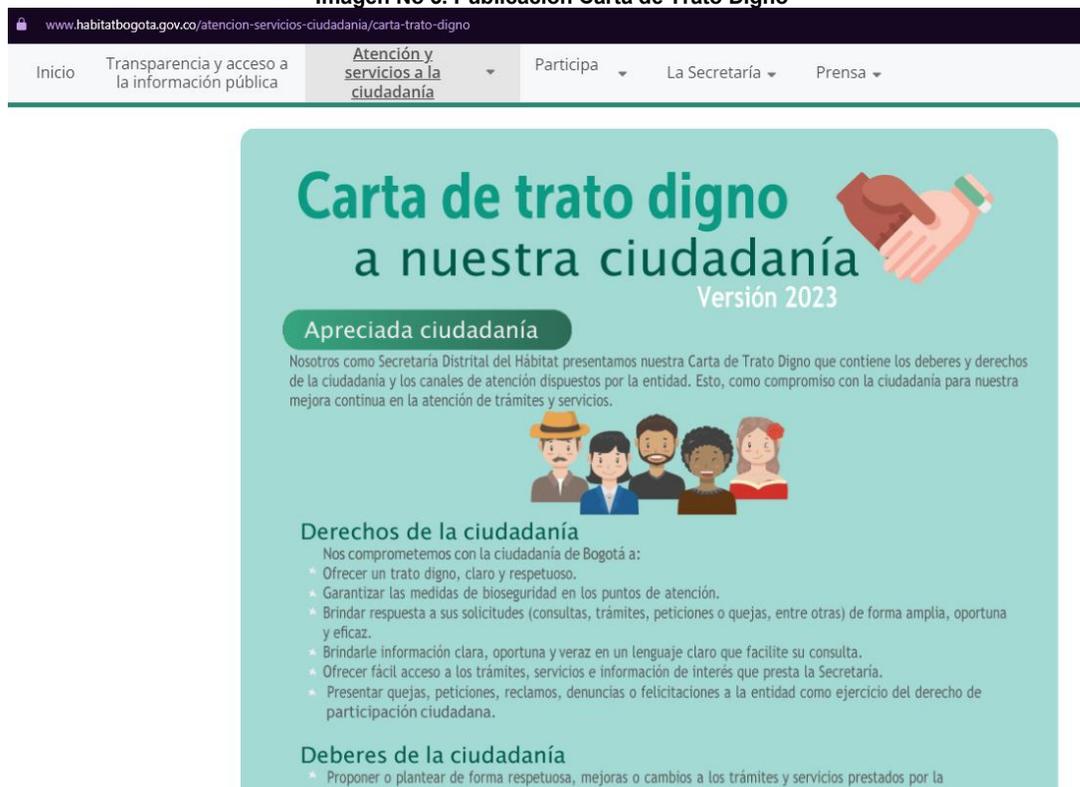


Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por Subdirección Administrativa

2.5. CARTA DE TRATO DIGNO

Se evidenció la publicación de la carta de trato digno para la vigencia 2023 en la página web de la Secretaría Distrital del Hábitat en el enlace: <https://www.habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/carta-trato-digno>, como se muestra a continuación:

Imagen No 5. Publicación Carta de Trato Digno



Fuente: Página Web SDHT – captura del 16/12/2024 – 4:58 pm

2.6. SEGUIMIENTO A TUTELAS POR AUSENCIA, INOPORTUNIDAD O POR NO DAR RESPUESTA DE FONDO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

A través de memorando 3-2024-7938 se solicitó a la Subsecretaría Jurídica indicar y relacionar las tutelas recibidas por la entidad a raíz de la ausencia de respuesta, inoportunidad o por no dar respuesta de fondo a los derechos de petición, sobre lo cual se recibió la siguiente información:

“Es pertinente informar que en el periodo por ustedes referido se recibieron un total de 370 acciones de tutela, de las cuales: 206 corresponden a tutelas que alegan vulneración al derecho fundamental de petición, de éstas 115 corresponden a derechos de petición radicados o trasladados a la Secretaría Distrital del Hábitat.”

Observamos que de las 115 tutelas en las que los accionantes alegan que esta Secretaría vulneró su derecho fundamental de petición la Subsecretaría jurídica de la Secretaría Distrital del Hábitat demostró que se cumplió con las garantías mínimas del derecho de petición en 108 de éstas como consta sus fallos favorables, anotamos que 4 están pendientes de fallo y que solo 3 tienen fallo desfavorable.

De las 3 acciones de tutela sobre derecho de petición señaladas con fallo desfavorable, ponemos de presente que corresponden a derechos de petición que NO fueron atendidos con respeto a las garantías mínimas debidas al derecho de petición, por las siguientes dependencias de la SDHT:

TUTELA	DEPENDENCIA A CARGO
2024-01028	Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda
2024-10201	Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda
2024-00954	Subdirección de Recursos Públicos

2.7. SEGUIMIENTO A DENUNCIAS DE PRESUNTA CORRUPCIÓN

A través de información suministrada por la Oficina de Control Disciplinario Interno, se evidenció que durante el primer semestre del 2024 se recibieron 3 denuncias de presunta corrupción, a continuación se muestra la gestión realizada por dicha oficina:

No.	PROCESO	CANAL INGRESO	FECHA RAD.	TEMATICA	FECHA HECHOS	ETAPA ACTUAL	ESTADO ACTUAL
1	012-2024	Correo electrónico	12/03/2024	Corrupción	2023	TRASLADO PGN	Auto de apertura de indagación previa N° 73 del 18/03/2024 - Auto 403 traslado por competencia PGN 10/10/2024
2	090-2024	SDQS	21/05/2024	Subsidio-presunto hecho de corrupción	2024	INDAGACIÓN PREVIA	Auto de apertura de indagación previa N° 203 del 06/06/2024
3	105-2024	Correo electrónico	25/06/2024	Corrupción	2021	INDAGACIÓN PREVIA	Auto de indagación previa 243 del 04/07/2024

3. ALERTAS – OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. A través del informe de Seguimiento del Defensor de la Ciudadanía se identificó el cumplimiento a 10 de los 12 criterios de evaluación establecido en el Decreto 847 de 2019 artículo 14, a pesar de que se cuenta con un 83,33% de cumplimiento de los requisitos, es necesario tomar las acciones preventivas con el fin de dar cumplimiento total a los criterios al finalizar la vigencia 2024.
2. Se observó a través de la página web de la entidad que la carta del trato digno se encuentra desactualizada, ya que la versión evidenciada es de la vigencia 2023.

- Se observó que la SDHT se le adjudicaron 3 procesos de tutela en contra de las SDHT por ausencia, inoportunidad o por no dar respuesta de fondo a los derechos de petición a cargo de: la Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda, la Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda y la Subdirección de Recursos Públicos.

4. FORTALEZAS

- ✓ La entidad ha gestionado de manera oportuna un total de 21.232 PQRSD durante el primer semestre de la vigencia 2024, representando un 87,22% de atendidas dentro de los términos de ley dependiendo de su tipología.
- ✓ Se ha difundido los canales de atención de la entidad de forma adecuada.
- ✓ La entidad ha participado en las plenarias de los nodos sectoriales de la Veeduría.
- ✓ Se ha observado la recepción, atención y gestión de las denuncias de presuntos actos de corrupción.
- ✓ Se ha dado una gestión favorable de los procesos judiciales por parte de la Subsecretaría Jurídica con relación a las tutelas recibidas por ausencia, inoportunidad o por no dar respuesta de fondo a los derechos de petición recibidas por la entidad.
- ✓ El informe de gestión del Defensor de la Ciudadanía contiene los lineamientos criterio de evaluación de una forma definida y con indicador de cumplimiento.

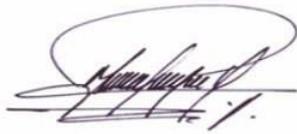
5. CONCLUSIONES

- Se evidenció que la Secretaría Distrital del Hábitat está dando cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 7. *“Deberes de las autoridades en la atención al público”* de la Ley 1437 de 2011.
- La Secretaría Distrital del Hábitat atendió en el Primer semestre de 2024 un total de 21.232 PQRSD de forma oportuna, dando un índice de cumplimiento del 87,22%.

6. RECOMENDACIONES

NO	RECOMENDACIÓN	RESPONSABLE
1.	Asegurar que los correos electrónicos institucionales de recepción de correspondencia y de los peticionarios se diligencien sin yerros para que las respuestas sean efectivamente recibidas por las partes interesadas.	Subdirección Administrativa Todas las dependencias de la entidad
	Para todas las respuestas que se emitan por parte de la Entidad en las que haya intervenido un órgano de control u otra entidad del orden distrital, se debe asegurar la remisión de copia regional o nacional se debe asegurar Para aquellos casos en los cuales intervienen órganos de control o cualquier otra Entidad que traslade las PQRSD, se debe asegurar que	Todas las dependencias de la entidad
2.	Tomar las acciones preventivas con el fin de dar cumplimiento total a los criterios relacionados con el informe de gestión del Defensor de la Ciudadanía y el decreto 847 de 2019.	Subdirección Administrativa Atención al Ciudadano
3.	Establecer las acciones correctivas, preventivas y de mejora, con el fin de verificar, evaluar y actualizar la carta de trato digno para la vigencia 2025.	Subdirección Administrativa Atención al Ciudadano

NO	RECOMENDACIÓN	RESPONSABLE
4.	Analizar si es pertinente buscar medios asequibles para la entidad con el fin de socializar de forma más amplia los canales de comunicación de la Secretaría con la ciudadanía.	Subdirección Administrativa Oficina Asesora de Comunicaciones



MIGUEL ANGEL PARDO MATEUS
Jefe Oficina de Control Interno

Preparó: Nicolas David Castillo González – Profesional – Oficina de Control Interno