

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD
II SEMESTRE Y COMPILATORIO 2024**

Bogotá, D. C., febrero 2025

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO.....	3
2.1. SEGUIMIENTO A LAS PQRSD	3
2.1.1. DISTRIBUCIÓN DE PQRSD POR MES Y TIPOLOGÍA – II SEMESTRE 2024.....	3
2.1.2. DISTRIBUCIÓN DE PQRSD POR MES Y TIPOLOGÍA – VIGENCIA 2024.....	5
2.2.1. DISTRIBUCIÓN PQRSD POR CANAL – II SEMESTRE 2024	7
2.2.2. DISTRIBUCIÓN PQRSD POR CANAL – VIGENCIA 2024.....	7
2.3.1. INDICE DE OPORTUNIDAD – II SEMESTRE 2024	8
2.3.2. INDICE DE OPORTUNIDAD – VIGENCIA 2024.....	8
2.4.1. DISTRIBUCIÓN POR SUBSECRETARÍAS – II SEMESTRE 2024.....	9
2.4.2. DISTRIBUCIÓN POR SUBSECRETARÍAS – VIGENCIA 2024	9
2.2. PARTICIPACIÓN EN EL NODO SECTORIAL DE LA VEEDURÍA VIGENCIA 2024.....	10
2.3. DIFUSIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN VIGENCIA 2024	10
2.4. INFORME DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANIA VIGENCIA 2024.....	12
2.5. CARTA DE TRATO DIGNO VIGENCIA 2024	13
2.6. SEGUIMIENTO A TUTELAS POR AUSENCIA, INOPORTUNIDAD O POR NO DAR RESPUESTA DE FONDO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN – VIGENCIA 2024.....	14
2.7. SEGUIMIENTO A DENUNCIAS DE PRESUNTA CORRUPCIÓN VIGENCIA 2024	15
3. ALERTAS – OPORTUNIDADES DE MEJORA	16
4. FORTALEZAS.....	16
5. CONCLUSIONES	17
6. RECOMENDACIONES	17

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 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.

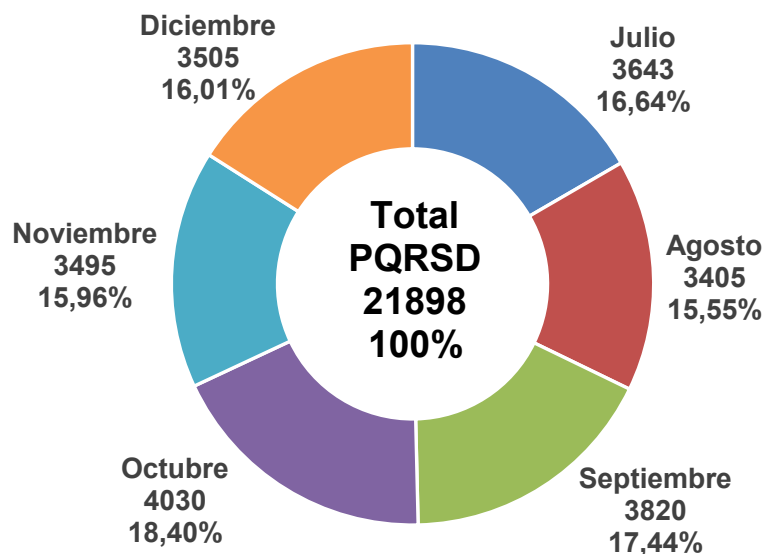
2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

2.1. SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

2.1.1. DISTRIBUCIÓN DE PQRSD POR MES Y TIPOLOGÍA – II SEMESTRE 2024

A través de la información suministrada por la Subdirección Administrativa, se evidenció que la Secretaría Distrital del Hábitat recibió durante el segundo semestre de la vigencia 2024 un total de 21.898 PQRSD, distribuidos por meses de la siguiente manera:

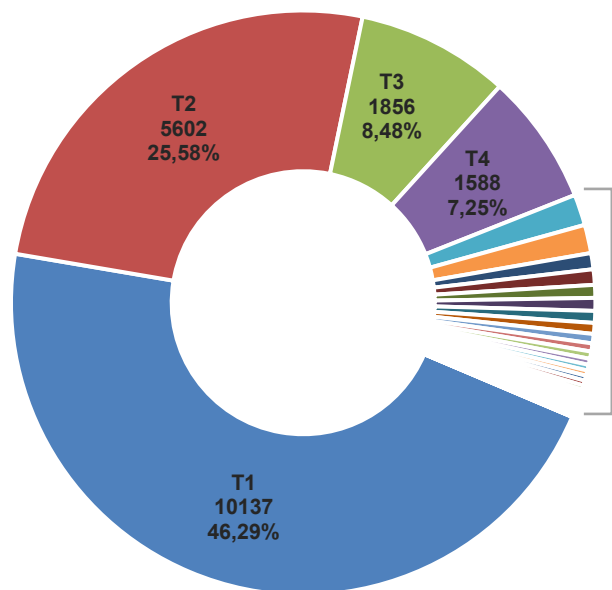
Gráfica No 1. Total PQRSD recibidas II semestre 2024



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

De las 21.898 PQRSD recibidas, se observó que el 80,35% corresponden a “Comunicaciones Oficiales” (46,29%), “Derechos de petición de interés particular” (25,58%) y “Solicitud de acceso a la información” (8,48%), a continuación se muestra su distribución por tipología:

Gráfica No 2. Distribución de las PQRSD recibidas por tipo de solicitud – II Semestre 2024



	CANTIDAD	%CANT
T5	376	1,72%
T6	344	1,57%
T7	195	0,89%
T8	187	0,85%
T9	156	0,71%
T10	156	0,71%
T11	144	0,66%
T12	132	0,60%
T13	114	0,52%
T14	98	0,45%
T15	88	0,40%
T16	73	0,33%
T17	70	0,32%
T18	64	0,29%
T19	61	0,28%
T20	60	0,27%
T21	51	0,23%
T22	41	0,19%
T23	40	0,18%

	CANTIDAD	%CANT
T24	37	0,17%
T25	31	0,14%
T26	31	0,14%
T27	25	0,11%
T28	17	0,08%
T29	17	0,08%
T30	16	0,07%
T31	16	0,07%
T32	15	0,07%
T33	12	0,05%
T34	10	0,05%
T35	10	0,05%
T36	9	0,04%
T37	7	0,03%
T38	4	0,02%
T39	4	0,02%
T40	3	0,01%
T41	1	0,00%

Convenciones:

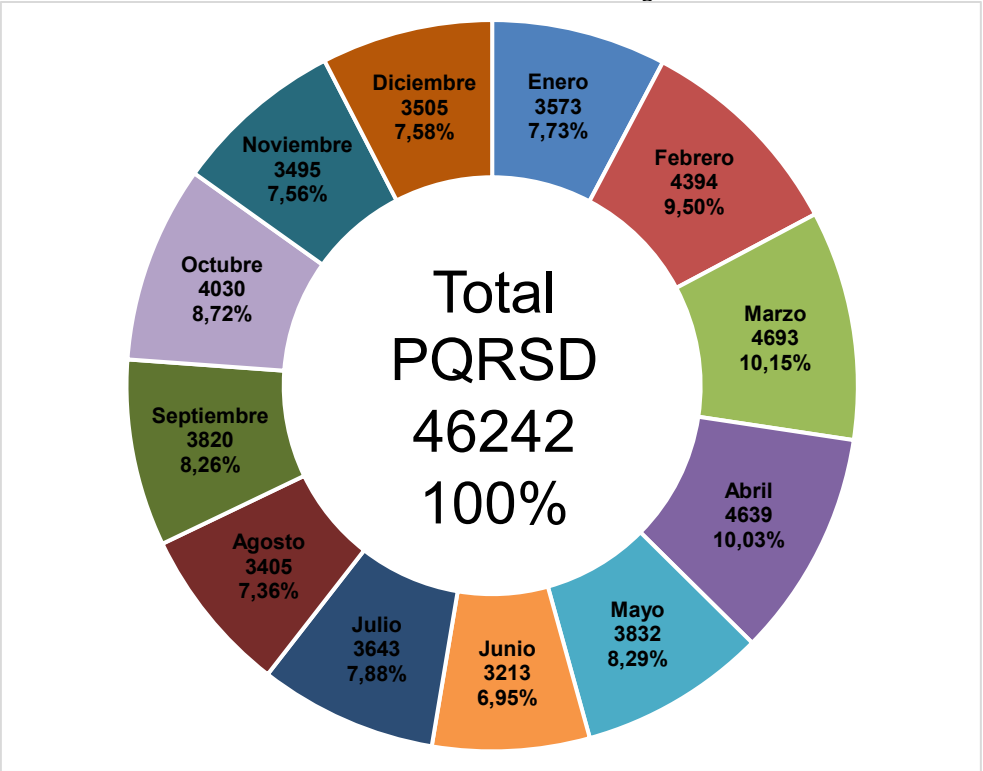
TIPO DE DOCUMENTO	ID	TIPO DE DOCUMENTO	ID
Comunicaciones oficiales	T1	Peticiones entre entidades	T22
Derecho de petición de interés particular	T2	Informe de arrendadores	T23
Solicitud de acceso a la información	T3	Reclamo	T24
Respuesta a requerimiento	T4	Descargos	T25
Invitación	T5	Estados financieros	T26
Solicitud de entes de control	T6	Presentación anual estados financieros enajenadores	T27
Solicitud de copia	T7	Solicitud cancelación matrícula arrendador	T28
Derecho de petición de interés general	T8	Revocatoria y nulidades	T29
Consulta	T9	Remisión de información	T30
Alegatos de conclusión	T10	Cancelación de registro	T31
Recurso de reposición y apelación	T11	Radicación de documentos	T32
Documento judicial	T12	Presentación anual informe arrendador	T33
Acción de tutela	T13	Cancelación de matrícula	T34
Radicación de documentos para la enajenación de inmuebles	T14	Denuncia por posibles actos de corrupción	T35
Proposiciones del concejo	T15	Felicitación	T36
Queja	T16	Estaciones radioeléctricas	T37
Facturas	T17	Sugerencia	T38
Circulares	T18	Acción popular	T39
Solicitud cancelación registro enajenador	T19	Trámite y servicios (opas)	T40
Solicitud matrícula arrendador	T20	Notificaciones judiciales	T41
Solicitud de registro enajenador	T21		

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

2.1.2. DISTRIBUCIÓN DE PQRSD POR MES Y TIPOLOGÍA – VIGENCIA 2024

Recopilada la información de toda la vigencia 2024, a continuación se muestra la totalidad de PQRSD que recibió la Secretaría Distrital del Hábitat:

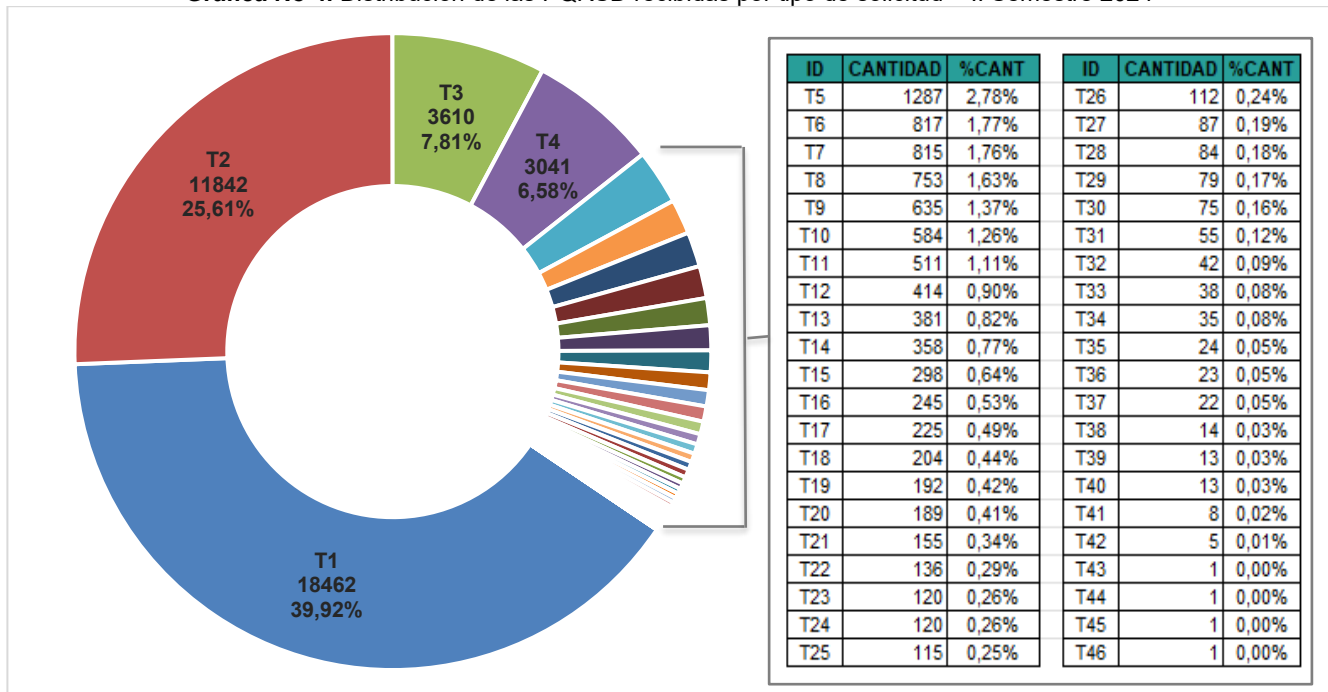
Gráfica No 3. Total PQRSD recibidas Vigencia 2024



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

De las 46.242 PQRSD recibidas, se observó que el 79,92% corresponden a “Comunicaciones Oficiales” (39,92%), “Derechos de petición de interés particular” (25,61%), “Solicitud de acceso a la información” (7,81%) y “Respuesta a requerimiento” (6,58%), a continuación se muestra su distribución por tipología:

Gráfica No 4. Distribución de las PQRSD recibidas por tipo de solicitud – II Semestre 2024



Convenciones:

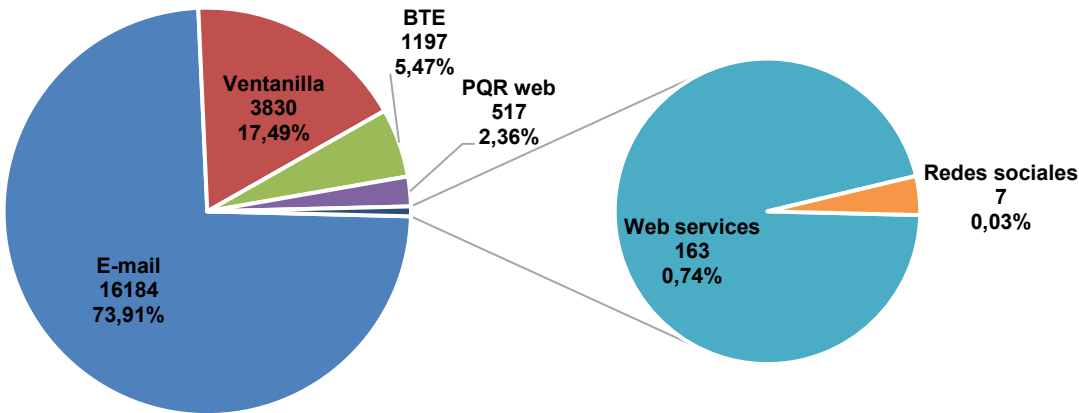
TIPO DE DOCUMENTO	ID	TIPO DE DOCUMENTO	ID
Comunicaciones oficiales	T1	Alegatos de conclusión	T24
Derecho de petición de interés particular	T2	Remisión de información	T25
Solicitud de acceso a la información	T3	Solicitud cancelación registro enajenador	T26
Respuesta a requerimiento	T4	Circulares	T27
Informe de arrendadores	T5	Descargos	T28
Presentación anual informe arrendador	T6	Reclamo	T29
Estados financieros	T7	Facturas	T30
Presentación anual estados financieros enajenadores	T8	Cancelación de registro	T31
Peticiones entre entidades	T9	Cancelación de matrícula	T32
Invitación	T10	Solicitud cancelación matrícula arrendador	T33
Solicitud de entes de control	T11	Radicación de documentos	T34
Derecho de petición de interés general	T12	Acción popular	T35
Consulta	T13	Trámite y servicios (opas)	T36
Solicitud de copia	T14	Estaciones radioeléctricas	T37
Recurso de reposición y apelación	T15	Felicitación	T38
Proposiciones del concejo	T16	Revocatoria y nulidades	T39
Documento judicial	T17	Sugerencia	T40
Radicación de documentos para la enajenación de inmuebles	T18	Notificaciones judiciales	T41
Otros	T19	Denuncia por posibles actos de corrupción	T42
Queja	T20	Peticiones incompletas traslado por no competencia	T43
Acción de tutela	T21	Derechos de petición concejo no oposición y jal	T44
Solicitud matrícula arrendador	T22	Directivas	T45
Solicitud de registro enajenador	T23	Audiencia de mediación	T46

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

2.2.1. DISTRIBUCIÓN PQRSD POR CANAL – II SEMESTRE 2024

A través de la información suministrada por la Subdirección Administrativa, se observó que el 73,91% de las PQRSD que ingresaron durante el II semestre de la vigencia 2024 fueron recibidas a través del correo institucional y 17,49% a través del punto de atención al ciudadano; a continuación, se muestra la distribución de PQRSD recibidas por canal de ingreso.

Gráfica No 5. Distribución de PQRSD por canal de ingreso II semestre 2024

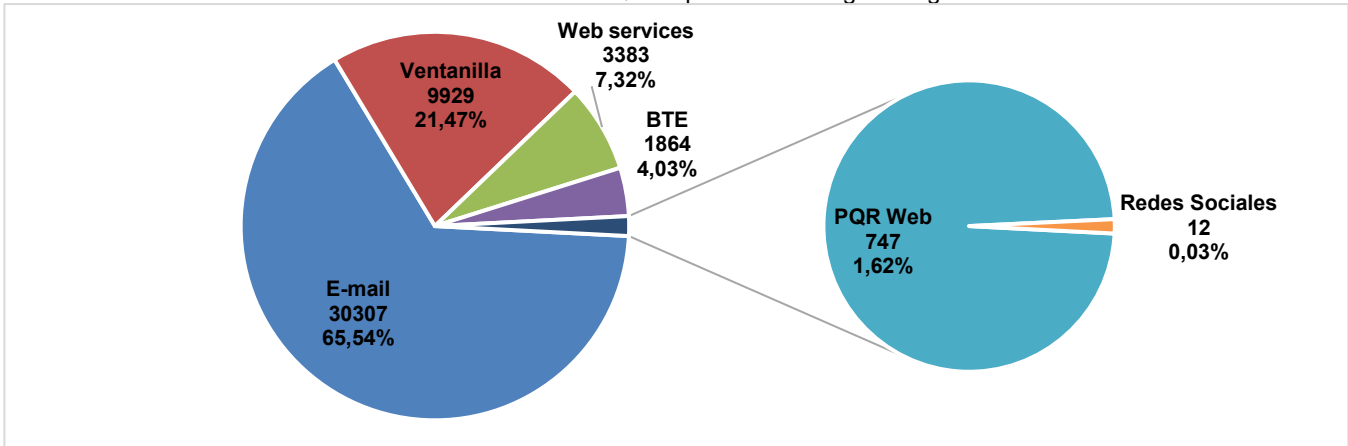


Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por Subdirección Administrativa

2.2.2. DISTRIBUCIÓN PQRSD POR CANAL – VIGENCIA 2024

Se observó que el 65,54% de las PQRSD que ingresaron durante la vigencia 2024 fueron recibidas a través del correo institucional y el 21,47% a través del punto de atención al ciudadano; a continuación, se muestra la distribución de PQRSD recibidas por canal de ingreso.

Gráfica No 6. Distribución de PQRSD por canal de ingreso vigencia 2024

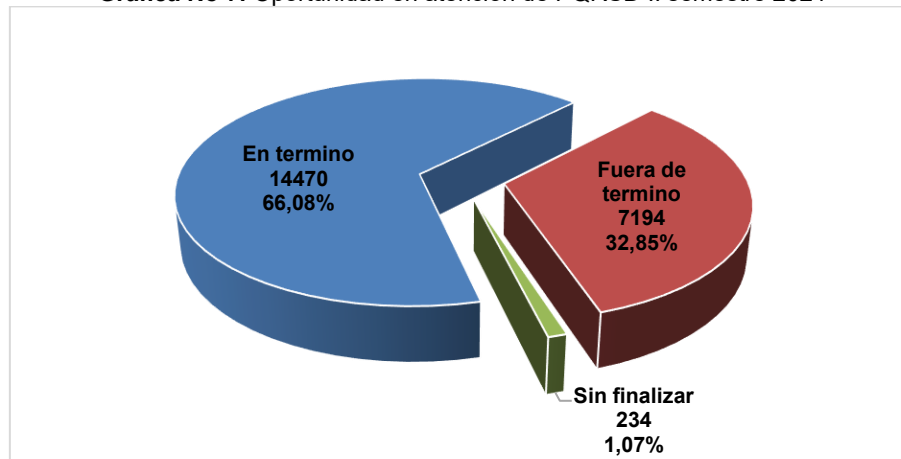


Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por Subdirección Administrativa

2.3.1. INDICE DE OPORTUNIDAD – II SEMESTRE 2024

Se observó que de las 21.898 PQRSD recibidas en la entidad, al 66,08% se les dio trámite dentro de los términos de ley establecidos, 32,85% no cumple con dicho parámetro y que el 1,07 % 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 7. Oportunidad en atención de PQRSD II semestre 2024

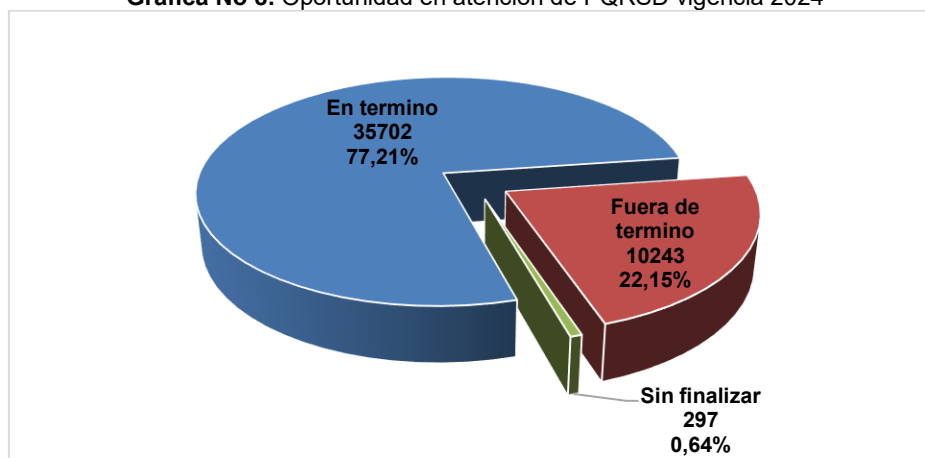


Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por Subdirección Administrativa

2.3.2. INDICE DE OPORTUNIDAD – VIGENCIA 2024

De las 21.898 PQRSD recibidas durante la vigencia 2024, al 77,21% se les dio trámite dentro de los términos de ley establecidos, 22,15% no cumple con dicho parámetro y el 0,64% se encontraba sin finalizar a la fecha del corte; a continuación se muestra la distribución de PQRSD por oportunidad de trámite o respuesta de la vigencia 2024:

Gráfica No 8. Oportunidad en atención de PQRSD vigencia 2024

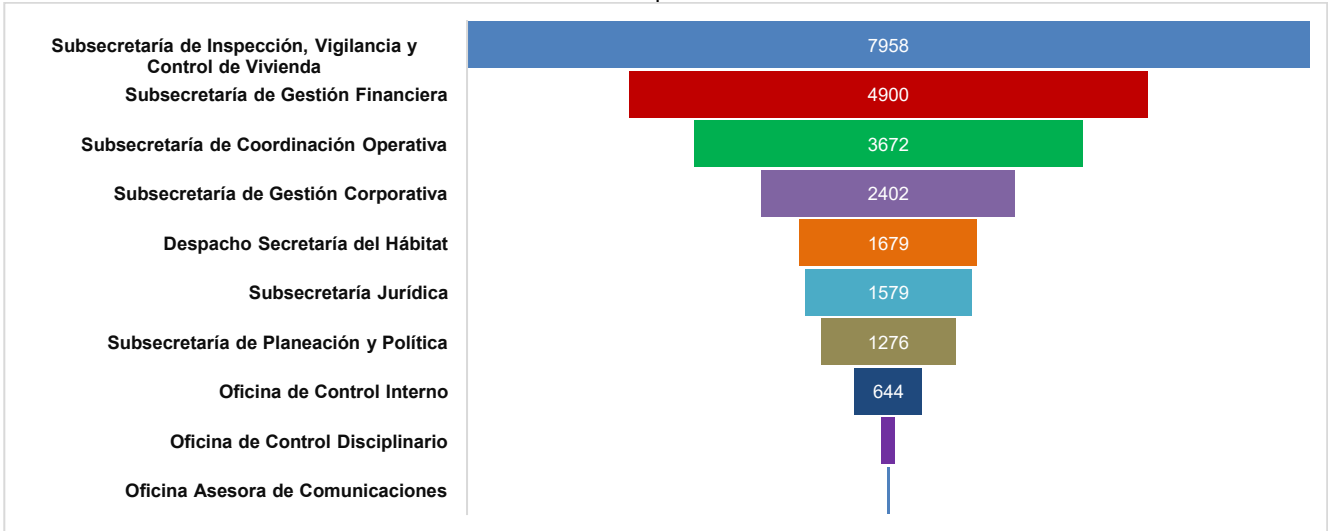


Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por Subdirección Administrativa

2.4.1. DISTRIBUCIÓN POR SUBSECRETARÍAS – II SEMESTRE 2024

A través de la información suministrada por la Subdirección Administrativa, se evidenció que el 68,10% del total de PQRSD recibidas durante el II semestre 2024 fueron direccionadas y administradas por Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de vivienda (32,78%), Subsecretaría de Gestión Financiera (20,19%) y Subsecretaría de Coordinación Operativa (15,13%). Se hace la 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 9. Peticiones recibidas por Subsecretaría – II semestre 2024

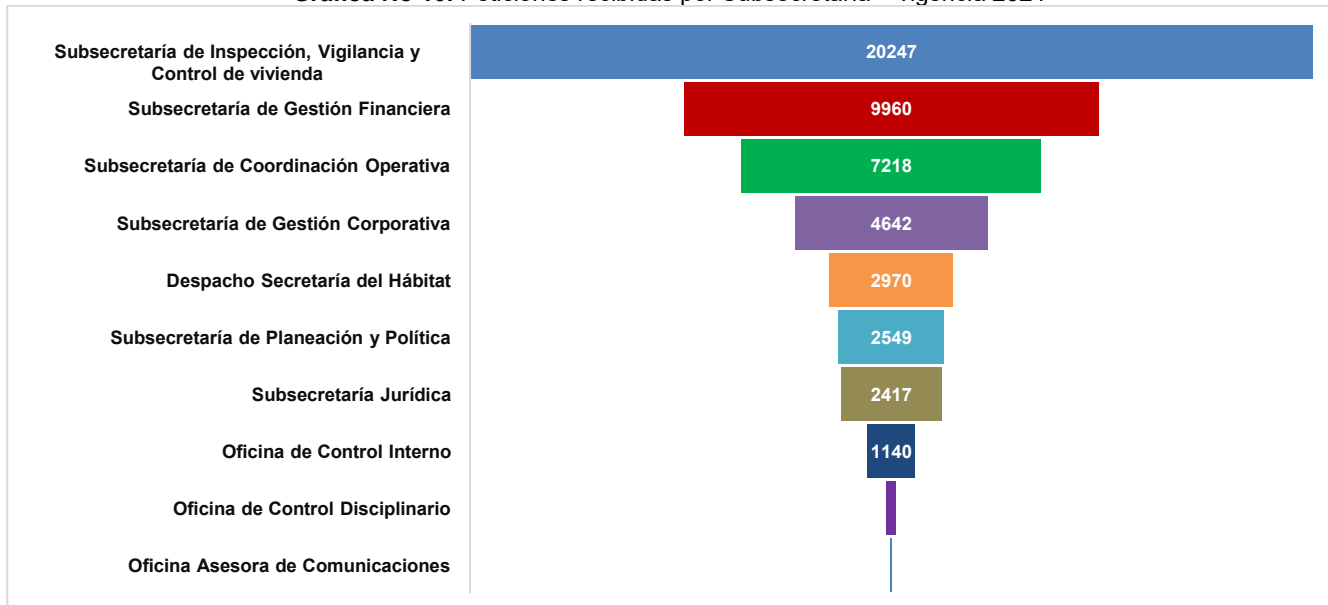


Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por Subdirección Administrativa

2.4.2. DISTRIBUCIÓN POR SUBSECRETARÍAS – VIGENCIA 2024

Se evidenció que el 72,76% del total de PQRSD recibidas durante la vigencia 2024 fueron direccionadas y administradas por Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de vivienda (39,36%), Subsecretaría de Gestión Financiera (19,36%) y Subsecretaría de Coordinación Operativa (14,03%). Se hace la 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 10. Peticiones recibidas por Subsecretaría – vigencia 2024



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

2.2. PARTICIPACIÓN EN EL NODO SECTORIAL DE LA VEEDURÍA VIGENCIA 2024

Se observó la participación de la Secretaría Distrital del Hábitat en 3 plenaria realizadas durante la vigencia 2024:

Tabla No 1. Participación de SDHT en nodo Sectorial vigencia 2024

EVENTO	MODALIDAD	LUGAR	FECHA	SOPORTES
Nodo Central Red Distrital de Quejas y Reclamos - Plan de Trabajo Vigencia 2024	Presencial	Casa Ciudadana del Control Social	26 de febrero de 2024	- Listado de asistencia, Escaneo en PDF - Relatoría del evento, en formato PDF
Relatoría Primera Plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos - Plan de Trabajo Vigencia 2024	Virtual	Plataforma Microsoft Teams	29 de febrero de 2024	- Listado de asistencia, en formato PDF - Relatoría del evento, en formato PDF
Segunda plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos - Entrega Resultados IDSC 2024	Presencial	Hotel Windsor House	10 de diciembre de 2024	Listado de asistencia, en formato PDF

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

2.3. DIFUSIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN VIGENCIA 2024

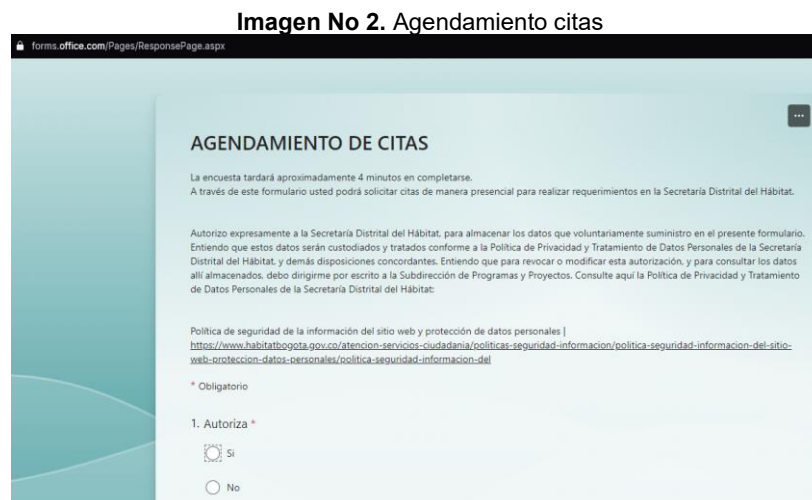
Se evidenció la publicación en la página web de la entidad, en el enlace: <https://www.habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/canales-de-atencion> de los canales

de atención con los que cuenta la entidad a través de piezas informativas, como se muestra a continuación:



Fuente: Página Web SDHT – captura del 6/2/2025 - 10:06 am

En la misma página se observó que la entidad cuenta con un enlace que permite a la ciudadanía agendar sus citas presenciales con el fin de recibir información o realizar trámites sobre: Programa Oferta Preferente, Programa Reactiva Tu Compra Reactiva Tu Hogar, Programa Mejoramiento de Vivienda, Inspección, Vigilancia y Control de Constructoras e Inmobiliarias:



Fuente: Página Web SDHT – captura del 6/2/2025 - 10:06 am

Imagen No 3. 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. 1038 - 90 Junto al Portal de Suba Barrio El Posa - Suba	SUPERCADE PUERTO JULIO – LOC. SAN CRISTÓBAL Carrera 56 No. 300-20 Sur Cerca al Portal 20 de Julio Barrio La Serafina - 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 57R Sur No. 72D-12 Junto al Portal del Sur Barrio Perdomo - Bosa	SUPERCADE MANITAS – CIUDAD BOLIVAR Carrera 18 No. 70G Sur Junto a Estación Cable Manitas Barrio Manitas - Ciudad Bolívar	SUPERCADE CAD – LOC. TEUSAQUILLO Av. Carrera 50 No. 25-50 Cerca a Estación CAD (Carrera 30) y Estación Concejo de Bogotá (Calle 26)
SUPERCADE ENGATIVÁ Tv 113B N° 66-54 Barrio Sabanas del Dorado.	CADE YOMASA – USME 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 p.m. en jornada continua

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

CE CHIMNITO Calle 63 N° 15-58 Barrio Chapinero	CE RAFAEL URIBE URIBE Calle 22 Sur N° 14A-99 Barrio El Restrepo	CE LOSA Calle 69A Sur N° 92-47 Barrio Bosa el Negro	CE PATIO BONITO Carrera 87 N° 58 - 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 6/2/2025 - 10:00 am

Imagen No 4. 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
 Línea 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.

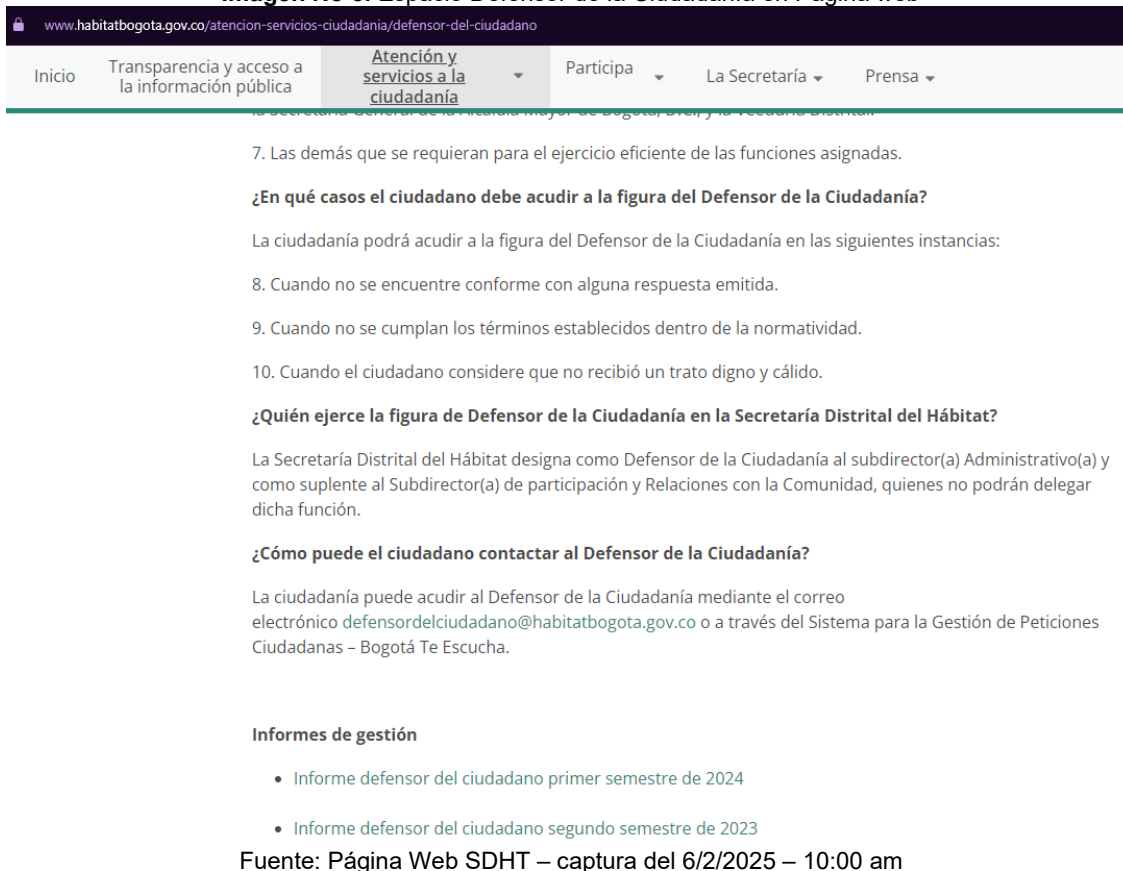
Fuente: Página Web SDHT – captura del 6/2/2025 - 10:00 am

Finalmente se evidenció la socialización de los canales y horarios de atención a través de las redes sociales Facebook, el 9 y 24 de diciembre de 2024, y en "X", el 24 de diciembre de 2024.

2.4. INFORME DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANIA VIGENCIA 2024

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 5. Espacio Defensor de la Ciudadanía en Página web



Como se estableció en el informe de seguimiento a las PQRSD del I semestre 2024 realizado por la Oficina de Control Interno, se evidenció la publicación del informe del Defensor de la Ciudadanía correspondiente al I semestre de la vigencia 2024; Sin embargo, no se evidenció la publicación del mismo informe correspondiente al II semestre de la vigencia 2024.

Dicho informe fue solicitado por la Oficina de Control Interno a través de la comunicación 3-2025-280, la Subdirección Administrativa informó a través de comunicación 3-2025-743 que necesitaría una prórroga para remitir (o publicar) el informe en mención, a pesar de ello, a la fecha de redacción del presente informe, no se obtuvo más información por parte de la nombrada dependencia.

2.5. CARTA DE TRATO DIGNO VIGENCIA 2024

Se evidenció la publicación de la carta de trato digno versión V.17022025 y traducida a la lengua kamëntsa 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 6. Publicación Carta de Trato Digno



Fuente: Página Web SDHT – captura del 6/2/2025 – 11:00 am

2.6. SEGUIMIENTO A TUTELAS POR AUSENCIA, INOPORTUNIDAD O POR NO DAR RESPUESTA DE FONDO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN – VIGENCIA 2024

A partir de información allegada por la Subsecretaría Jurídica se evidenció que durante la vigencia 2024 se dieron 81 procesos de tutela por presunta ausencia, inoportunidad o por no dar respuesta de fondo a los derechos de petición en contra de la Secretaría Distrital del Hábitat; de los 81 procesos se evidenciaron 5 procesos con fallo desfavorable y 1 proceso con fallo que ampara parcialmente al peticionario, dado que la entidad actuó de conformidad con la ley y dio respuesta oportuna, clara y de fondo, pero el juzgado ordenó a la Secretaría dar tratamiento preferencial al peticionario en su búsqueda de oferta preferente de servicios por encontrarse en condición de discapacidad.

De los 5 procesos en mención, se verificó en el SIPROJWEB el desarrollo de la defensa judicial de la entidad y se encontró lo siguiente:

Tabla No 2. Estado tutelas relacionadas a PQRSD vigencia 2024

TUTELA	DEPENDENCIA A CARGO DE PQRSD	RAZÓN DE FALLO DEFAVORABLE	FALLO DE TUTELA	CUMPLIMIENTO
2024-01028	Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda	Ausencia de notificación o acreditación de notificación del Auto No. 692 de 2 de julio de 2024	Notificar al peticionario el Auto No. 692 del 2 de julio de 2024	Se notificó al peticionario el 10 de julio 2024 el Auto en mención.
2024-10201	Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda	No se acreditó la notificación efectiva de la respuesta a la petición de la peticionaria	Notificar respuesta completa y de fondo a la peticionaria	Se notifico al peticionario la respuesta a su petición el 2 de agosto de 2024
2024-00954	Subdirección de Recursos Públicos	No se dio respuesta de fondo a la peticionaria sobre habilidad en subsidio	Notificar respuesta completa y de fondo a la peticionaria	Se notifico al peticionario la respuesta a su petición el 21 de agosto de 2024
2024-01482	Subdirección de investigaciones y control de vivienda	No se dio respuesta de fondo, dado que la SHDT no era la entidad competente para responder y no se dio traslado de la petición	Dar respuesta clara y de fondo a la petición o trasladarla al ente competente	Se notificó al peticionario sobre la respuesta de la SDHT y se dio traslado a la entidad competente IDPYBA el 30 de octubre de 2024
2024-00273	Subdirección de investigaciones y control de vivienda	No se dio respuesta de fondo, dado que la SHDT no era la entidad competente para responder y no se dio traslado de la petición	Dar respuesta clara y de fondo a la petición o trasladarla al ente competente	Se notificó al peticionario sobre la respuesta de la SDHT y se dio traslado a la entidad competente SOLUCIÓN INMOBILIARIA FINCA RAÍZ S.A.S. 23 de enero de 2025

Fuente: Elaboración propia equipo OCI con Información suministrada por Subsecretaría Jurídica

Así las cosas, se identificó que la Subsecretaría de Gestión Jurídica tuvo un éxito procesos en esta tipología de tutelas del 93,83%; y se observó que los 5 procesos de tutela con fallo desfavorable representan únicamente el 0,01% de la totalidad de PQRSD recibidas durante la vigencia 2024.

2.7. SEGUIMIENTO A DENUNCIAS DE PRESUNTA CORRUPCIÓN VIGENCIA 2024

A través de información suministrada por la Oficina de Control Disciplinario Interno, se evidenció que durante la vigencia 2024 se recibieron 18 denuncias por presunta corrupción, a continuación se muestra la gestión realizada por dicha oficina:

Tabla No 3. Estado denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción vigencia 2024

No.	PROCESO	CANAL INGRESO	FECHA RAD.	TEMATICA	FECHA HECHOS	ESTADO ACTUAL
1	001-2024	No Reportado	15/01/2024	Corrupción	Por Determinar	AUTO n° 23 DE APERTURA DE INDAGACIÓN PREVIA: 26/01/2024
2	002-2024	No Reportado	18/01/2024	Corrupción	Por Determinar	AUTO n° 26 DE APERTURA DE INDAGACIÓN PREVIA: 29/01/2024
3	012-2024	Correo electrónico	12/03/2024	Corrupción	2023	AUTO DE APERTURA DE INDAGACIÓN PREVIA n° 73 DEL 18/03/2024
4	090-2024	SDQS 2693612024	21/05/2024	Subsidio- Presunto Hecho de Corrupción	2024	AUTO DE APERTURA DE INDAGACIÓN PREVIA n° 203 DEL 06/06/2024
5	105-2024	Correo electrónico	25/06/2024	Corrupción	2021	AUTO DE INDAGACION PREVIA 243 DEL 04/07/2024
6	109-2024	SIGA 1-2024-25509	16/07/2024	Denuncia corrupción	2024	TRASLADO POR COMPETENCIA
7	111-2024	SIGA 1-2024-26480	29/07/2024	Posibles actos de corrupción	2024	INDAGACIÓN PREVIA

No.	PROCESO	CANAL INGRESO	FECHA RAD.	TEMATICA	FECHA HECHOS	ESTADO ACTUAL
8	113-2024	SIGA 3-2024-5043	29/07/2024	Posibles Actos de Corrupción	2024	INDAGACIÓN PREVIA
9	115-2024	SIGA 1-2024-26473	29/07/2024	Posibles Actos de Corrupción	2024	INDAGACIÓN PREVIA
10	117-2024	No Reportado	5/08/2024	Incumplimiento de obligaciones, posible corrupción Torres de Santa Ana Soacha	2024	INDAGACIÓN PREVIA
11	123-2024	SDQS 3743362024 3743582024	12/08/2024	Corrupción	2024	INDAGACIÓN PREVIA
12	126-2024	SIGA 1-2024-32039	2/09/2024	Corrupción	2023	INDAGACIÓN PREVIA
13	165-2024	SIGA 1-2024-33275	4/10/2024	Corrupción	2024	INDAGACIÓN PREVIA
14	166-2024	SIGA 1-2024-36892	8/10/2024	Corrupción	2024	INDAGACIÓN PREVIA
15	174-2024	SIGA 1-2024-41316	14/11/2024	Corrupción	2024	INDAGACIÓN PREVIA
16	176-2024	SIGA 1-2024-41031 1-2024-42043 SDQS 5201092024	13/11/2024 20/11/2024	Corrupción	2024	INDAGACIÓN PREVIA
17	179-2024	SIGA 1-2024-43101	29/11/2024	Corrupción	2024	INDAGACIÓN PREVIA
18	228-2024	SIGA 1-2024-46470	27/12/2024	Corrupción	2024	INDAGACIÓN PREVIA

Fuente: Elaboración propia equipo OCI con Información suministrada por la Oficina de Control Disciplinario Interno

3. ALERTAS – OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Se alerta una disminución en el índice de oportunidad, pasando de un 87,22% de oportunidad en el primer semestre 2024 a un 66,08% en el segundo semestre 2024.
2. Se alerta posible incumplimiento del lineamiento 1, función 6, del “Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía” del Distrito Capital, puesto que no se observó la publicación o remisión a la Secretaría General y/o Veeduría Distrital del informe del segundo semestre 2024, el cual debió surtir en el mes de enero del año en curso.

4. FORTALEZAS

- ✓ La entidad ha gestionado de manera oportuna un total de 35.702 PQRSD durante la vigencia 2024, representando un 77,21% 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 a través de redes sociales y la página web.
- ✓ La Carta de Trato Digno se encuentra traducida a la lengua kamëntsá.
- ✓ La entidad ha participado en las plenarias de los nodos sectoriales de la Veeduría.
- ✓ Se ha observado la recepción, registro atención y gestión de las denuncias de presuntos actos de corrupción, tanto por correspondencia cómo por la Oficina de Control Disciplinario Interno.

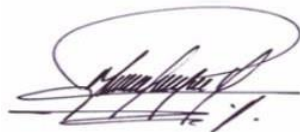
- ✓ Se ha dado una gestión favorable de los procesos judiciales por parte de la Subsecretaría Jurídica con relación a las tutelas recibidas por ausencia, inoportunidad o por no dar respuesta de fondo a los derechos de petición recibidas por la entidad; teniendo un éxito procesal del 93,83%.
- ✓ El informe de gestión del Defensor de la Ciudadanía del primer semestre 2024 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 durante la vigencia 2024 un total de 35.702 PQRSD durante la vigencia 2024, representando un índice de oportunidad del 77,21%

6. RECOMENDACIONES

NO	RECOMENDACIÓN	RESPONSABLE
1	Establecer controles que permitan aumentar el índice de oportunidad en la respuesta y gestión de PQRSD; por ejemplo: verificación y socialización por dependencias de PQRSD a punto de vencerse; verificación y socialización de PQRSD vencidas indicando el número de días de vencimiento.	Subdirección Administrativa Todas las dependencias
2	Realizar y publicar el informe del Defensor de la Ciudadanía en la página web; así mismo, establecer un control para garantizar que el informe se realice en enero y julio como lo exige el manual operativo del Distrito.	Subdirección Administrativa



MIGUEL ANGEL PARDO MATEUS
Jefe Oficina de Control Interno

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