

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

Informe de auditoría	☐	Informe de seguimiento	☐	Informe de ley	☒
Informe preliminar	☐	Informe final	☒		
Fecha presentación del informe: 27 de julio de 2026					

1. ASPECTOS GENERALES

Nombre del informe:	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS I SEMESTRE-2026
Proceso, dependencia, Proyectos de inversión, contrato, actividad auditada, entre otras.	Secretaría Distrital del Hábitat
Líder dependencia, Proyectos de inversión, contrato, actividad auditada, entre otras.	Todos los procesos de la Entidad
Objetivos	Realizar el seguimiento y evaluación a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción recibidas por la Secretaría Distrital del Hábitat, verificando el cumplimiento de los términos legales y los procedimientos establecidos, con el propósito de formular recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y al mejoramiento continuo de la Entidad.
Alcance	PQRS recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2026.
Criterios	El seguimiento se realizó con fundamento en los artículos 23 y 209 de la Constitución Política de Colombia ; las Leyes 87 de 1993, 1437 de 2011, 1755 de 2015 y 1712 de 2014 ; el Decreto 648 de 2017 ; el Decreto Distrital 847 de 2019 ; el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) , especialmente las Dimensiones 5 "Información y Comunicación" y 7 "Control Interno" ; los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para la gestión de las PQRS; el procedimiento institucional vigente para la atención de peticiones de la Secretaría

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

	Distrital del Hábitat; los reportes generados por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha; y las evidencias suministradas por las dependencias responsables.
Equipo Auditor	Andrés Felipe Parra Avendaño Carolina Bernal Londoño
Fecha reunión de apertura Nota: Aplica para los ejercicios de Auditoría.	N/A
Periodo ejecución de la Auditoría/Informe de seguimiento o de Ley.	I Semestre de la vigencia 2026.
Fecha reunión de cierre Nota: Aplica para los ejercicios de Auditoría.	N/A

2. DESARROLLO DEL TRABAJO DE AUDITORIA, SEGUIMIENTO O DE LEY

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría versión 3 de la presente vigencia y del rol de evaluación y seguimiento asignado a la Oficina de Control Interno, se realizó el seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, con el propósito de verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable, los lineamientos institucionales y la gestión adelantada por la Secretaría Distrital del Hábitat en la atención de las solicitudes ciudadanas.

Para el desarrollo del seguimiento se efectuaron las siguientes actividades:

- Solicitud y análisis de la información y evidencias suministradas por la Oficina de Participación y Relacionamento con la Ciudadanía y a la subsecretaría Jurídica.
- Verificación de los reportes generados por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.
- Revisión del comportamiento de las PQRSD radicadas durante el período evaluado, de acuerdo con su tipología.
- Verificación del cumplimiento de los términos legales de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones aplicables.
- Análisis de las respuestas suministradas por las dependencias responsables respecto de los aspectos objeto del seguimiento.
- Validación de la información relacionada con las denuncias por presuntos actos de corrupción, considerando la reserva legal prevista en el artículo 115 de la Ley 1952 de 2019.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

- Validación en el sistema de información de procesos judiciales de Bogotá-SIPROJ D.C

3. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES ANTERIORES (para informe de seguimiento o de ley)

Recomendaciones-Informe Seguimiento a PQRS-D-II SEMESTRE 2025.

NO	RECOMENDACIÓN	RESPONSABLE
1	Establecer controles que permitan aumentar el índice de oportunidad en la respuesta y gestión de PQRS-D; por ejemplo: verificación y socialización por dependencias de PQRS-D a punto de vencerse; verificación y socialización de PQRS-D vencidas indicando el número de días de vencimiento.	Todas las dependencias
2	Depurar de manera inmediata los registros con "0 días" en término de respuesta (224 casos identificados), estableciendo validaciones automáticas en SIGA para evitar inconsistencias en la medición del índice de oportunidad	Oficina de Participación y relacionamiento con la ciudadanía.

En relación con la recomendación No. 1, las dependencias de la Secretaría Distrital del Hábitat cuentan con el apoyo de profesionales responsables de la administración del aplicativo SIGA y de abogados encargados del seguimiento a la gestión de las PQRS-D, quienes implementan mecanismos de control orientados a garantizar la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas. En este sentido, se realiza un monitoreo diario de las comunicaciones registradas en el aplicativo SIGA y se dispone de una herramienta de control en Excel que permite llevar la trazabilidad de cada comunicación, identificando su fecha de ingreso, la dependencia o servidor responsable de su gestión y la fecha límite de respuesta. Estos mecanismos facilitan el seguimiento permanente a los términos legales, la identificación oportuna de las solicitudes próximas a vencer y la adopción de acciones preventivas, contribuyendo al fortalecimiento del control interno y a la mejora de los niveles de oportunidad en la gestión de las PQRS-D.

En relación con la Recomendación No. 2, durante el presente seguimiento la Oficina de Control Interno evidenció que la situación identificada en el segundo semestre de la vigencia 2025 fue atendida parcialmente, mediante la actualización de la base de datos y el ajuste de los registros de las PQRS-D que se encontraban con un término de respuesta de "0 días".

Como resultado de las acciones implementadas, se observó una reducción significativa en la cantidad de casos identificados, pasando de 224 registros en el segundo semestre de 2025 a 12 registros durante el primer semestre de la presente vigencia, lo que evidencia la efectividad de los controles adoptados por la Oficina de Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía para mitigar la causa que dio origen a la recomendación.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

No obstante, durante el presente seguimiento se identificó que aún persisten algunos registros con un término de respuesta de "0 días", lo que demuestra que, si bien el riesgo asociado ha disminuido de manera considerable, la situación no ha sido eliminada en su totalidad. En consecuencia, se considera necesario continuar fortaleciendo los controles y las acciones de mejora implementadas, con el propósito de garantizar la consistencia e integridad de la información registrada y lograr la eliminación total de esta condición.

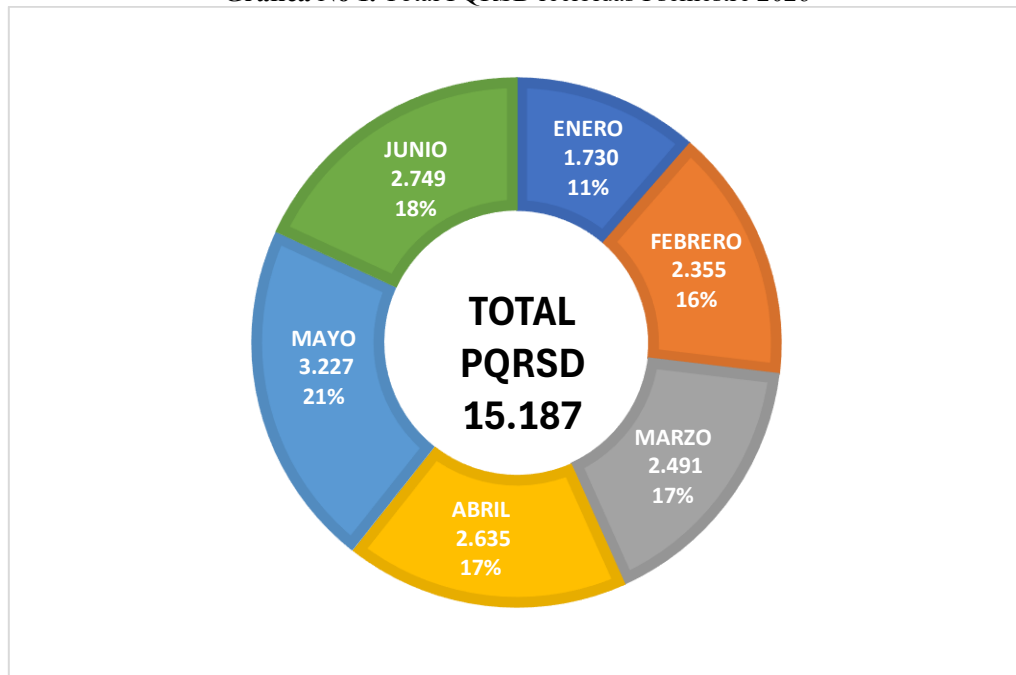
4. RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORIA, SEGUIMIENTO O DE LEY

4.1 SEGUIMIENTO A LAS PQRS

4.1.1 DISTRIBUCIÓN DE PQRS POR MES Y TIPOLOGÍA – I SEMESTRE 2026

A través de la información suministrada por la Dirección Administrativa, se evidenció que la Secretaría Distrital del Hábitat recibió durante el primer semestre de la vigencia 2026 un total de 15.187 PQRS, distribuidos por meses de la siguiente manera:

Gráfica No 1. Total PQRS recibidas I semestre 2026



Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por la Oficina de Participación y relacionamiento con la ciudadanía

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HABITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

De las 15.187 PQRSB recibidas, 9.822 correspondieron a derechos de petición de interés particular, equivalentes al 64,67 %. Les siguieron las solicitudes de acceso a la información, con 2.972 registros (19,57 %), y las peticiones entre entidades, con 381 registros (2,51 %). En conjunto, estas tres tipologías concentraron el 86,75 % del total recibido, se muestra el número de los demás requerimientos así:

Tabla No 1. Distribución de las PQRSB recibidas por tipo de solicitud – I Semestre 2026

TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	9.822	64,67%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2.972	19,57%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	381	2,51%
RECLAMO	356	2,34%
SOLICITUD DE ENTES DE CONTROL	351	2,31%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	279	1,84%
QUEJA	258	1,70%
SOLICITUD DE COPIA	236	1,55%
CONSULTA	228	1,50%
SUGERENCIA	190	1,25%
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	86	0,57%
FELICITACION	16	0,11%
DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION	10	0,07%
DERECHOS DE PETICION CONCEJO EN OPOSICION	2	0,01%
Total general	15.187	100,00%

Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por la Oficina de Participación y relacionamiento con la ciudadanía

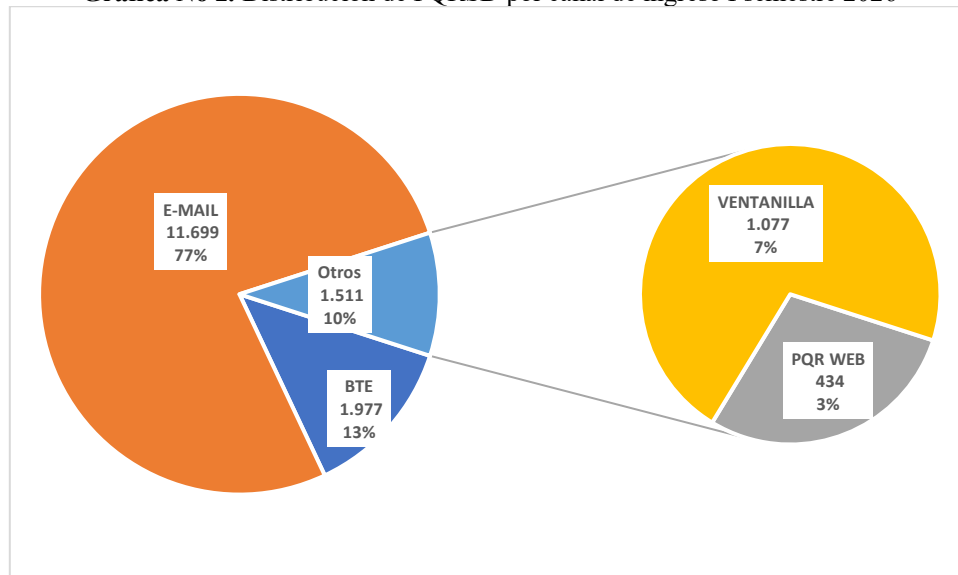
Ahora bien, referente a la información allegada por parte de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía informó que “el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, se recibieron dieciocho (18) peticiones clasificadas bajo la tipología “Denuncias por actos de corrupción”, las cuales fueron radicadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha”, de acuerdo a la información suministrada por la Oficina se radicarón diez (10) “Denuncias por posibles actos de corrupción”. Referente a las ocho (8) restantes, desde la Oficina de Participación y Relacionamiento con la ciudadanía se informó que estas no habían sido radicadas a través del sistema de SIGA evidenciando debilidades en la recopilación de la información e incertidumbre en la confiabilidad del reporte generado por el sistema de gestión documental.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

4.1.2 DISTRIBUCIÓN PQRSO POR CANAL – I SEMESTRE 2026

A través de la información suministrada por la Oficina de Participación y Relacionamento con la Ciudadanía, se observó que el 77% de las PQRSO que ingresaron durante el I semestre de la vigencia 2026 fueron recibidas a través del correo institucional y 13% a través del sistema de Bogotá te escucha; a continuación, se muestra la distribución de PQRSO recibidas por cada canal de ingreso.

Gráfica No 2. Distribución de PQRSO por canal de ingreso I semestre 2026



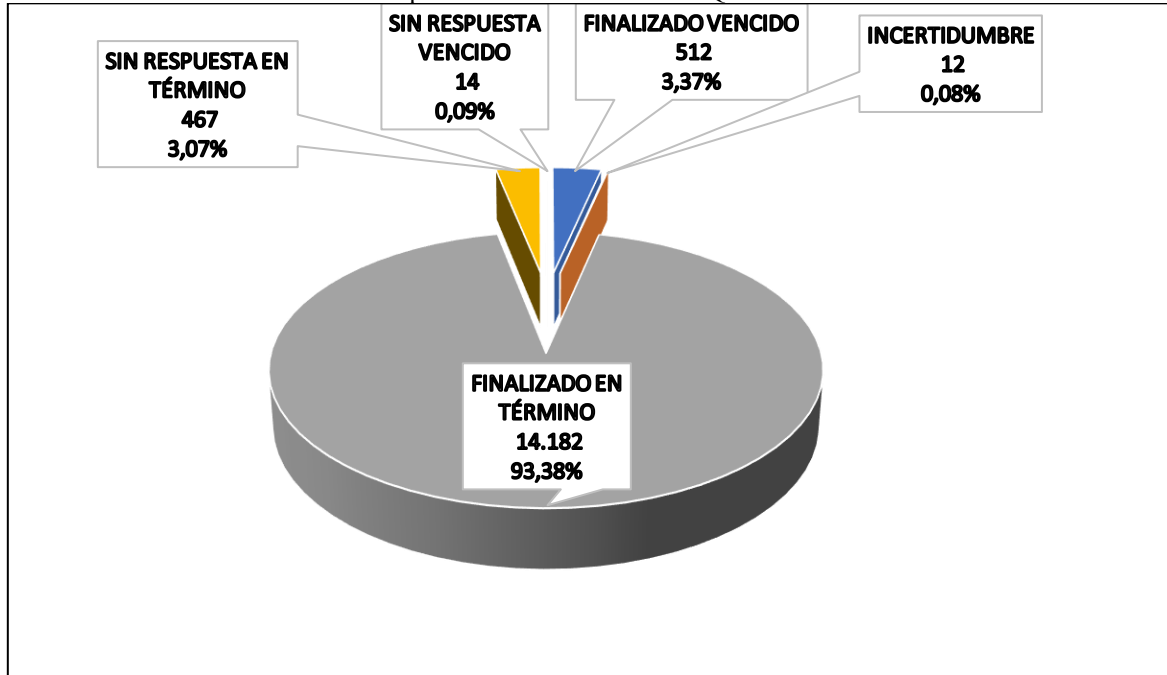
Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por la Oficina de Participación y Relacionamento con la Ciudadanía.

4.1.3 INDICE DE OPORTUNIDAD – VIGENCIA 2026

A continuación, se muestra el índice de oportunidad del primer semestre 2026 que se obtuvo a través del informe realizado sobre las 15.187 recibidas durante ese corte:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

Gráfica No 3. Oportunidad en atención de PQRSD I semestre 2026



Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por la Oficina de Participación y Relacionamento con la Ciudadanía.

Como se evidencia en la gráfica anterior, muestra un desempeño favorable en la gestión institucional, evidenciado que 14.182 solicitudes (93,38%) fueron finalizadas dentro del término legal establecido, lo que refleja un alto nivel de cumplimiento y oportunidad en la atención a la ciudadanía. No obstante, se identifican aspectos que requieren seguimiento y acciones de mejora, dado que 512 PQRSD (3,37%) fueron finalizadas de manera extemporánea, situación que, aunque concluyó con respuesta, representa incumplimiento de los tiempos establecidos y afecta los indicadores de oportunidad. Asimismo, se registra un total de 467 solicitudes (3,07%) sin respuesta, pero aún dentro del término, las cuales deben ser objeto de monitoreo permanente para garantizar su atención antes del vencimiento de los plazos y evitar que incrementen los casos de incumplimiento.

De igual manera, se evidencia una situación de alerta prioritaria con **14 PQRSD (0,09%)** sin respuesta y vencidas, las cuales requieren atención inmediata por parte de las dependencias responsables debido al riesgo de observaciones por incumplimiento normativo y afectación en la satisfacción ciudadana.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HABITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

A continuación, se comparten los números de radicados con término vencido, es importante tener en cuenta que el área asociada al radicado corresponde a la información suministrada por el aplicativo de SIGA:

Tabla No 2. PQRSD en estado “*VENCIDO*” que requieren gestión urgente– I Semestre 2026

DESTINO	RADICADO
DIRECCION DE INVESTIGACIONES Y CONTROL DE VIVIENDA	1-2026-29959
	1-2026-29553
	1-2026-29508
	1-2026-29482
	1-2026-29161
	1-2026-29068
	1-2026-29052
	1-2026-28929
SUBSECRETARIA JURIDICA	1-2026-27737
	1-2026-14745
	1-2026-12609
	1-2026-12121
	1-2026-12120
	1-2026-11839

Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por la Oficina de Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía.

Finalmente, los 12 casos (0,08%) clasificados en incertidumbre con término de asignación de cero (0) días deben ser revisados y depurados para determinar su estado real. En conclusión, aunque la entidad presenta un alto porcentaje de respuestas oportunas, es necesario fortalecer las acciones de seguimiento y control para reducir las respuestas extemporáneas, atender con urgencia los casos vencidos y garantizar la gestión oportuna de las solicitudes que aún se encuentran dentro del término de respuesta.

Con el propósito de contextualizar el índice de oportunidad obtenido durante el primer semestre de 2026, la Oficina de Control Interno realizó una comparación con los resultados reportados en los informes correspondientes al primer y segundo semestre de 2025. Este análisis permite identificar la evolución de las respuestas oportunas, los casos extemporáneos, las solicitudes pendientes y la calidad de la información registrada.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HABITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

La comparación debe interpretarse de manera orientativa, teniendo en cuenta que se evidenciaron diferencias en el volumen de registros y en las tipologías incluidas en cada periodo, aspectos que pueden afectar la comparabilidad directa de los resultados.

Tabla No. 3 Comparación histórica del estado y oportunidad de las PQRSD – vigencias 2025 y 2026

Estado de las PQRSD	I semestre 2025	II semestre 2025	I semestre 2026
Total de PQRSD analizadas	34.478	31.255	15.187
Finalizadas oportunamente	75,98 %	93,12 %	93,38 %
Finalizadas extemporáneamente	4,16 %	3,31 %	3,37 %
Sin finalizar dentro del término	1,93 %*	2,65 %	3,07 %
Vencidas sin finalizar	No discriminado	0,20 %	0,09 %
Registros con incertidumbre	17,93 %	0,72 %	0,08 %

Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por la Oficina de Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía.

Como se observa en la tabla, el índice de respuestas oportunas alcanzó el 93,38 % durante el primer semestre de 2026. Frente al segundo semestre de 2025, cuando se registró un resultado del 93,12 %, se presentó una variación positiva de 0,26 puntos porcentuales.

Por su parte, las respuestas extemporáneas aumentaron ligeramente, al pasar del 3,31 % al 3,37 %, mientras que las solicitudes pendientes dentro del término pasaron del 2,65 % al 3,07 %. En contraste, las solicitudes vencidas sin respuesta disminuyeron del 0,20 % al 0,09 %, lo que representa un resultado favorable que debe mantenerse y fortalecerse.

El avance más significativo se evidencia en la confiabilidad de la información. Los registros con incertidumbre disminuyeron del 17,93 % en el primer semestre de 2025 y del 0,72 % en el segundo semestre de 2025 al 0,08 % en el primer semestre de 2026. Esta evolución refleja una mejora importante en la parametrización, depuración y clasificación de los datos, aunque aún deben revisarse los 12 registros que presentan término de asignación de cero días.

Las dependencias con mayor número de respuestas emitidas fuera de los plazos establecidos son las siguientes:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HABITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

Tabla No. 4 Recurrencia en el incumplimiento de PQRS

DEPENDENCIA	PQRS CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA
DIRECCION DE INVESTIGACIONES Y CONTROL DE VIVIENDA	357
DIRECCION DE MEJORAMIENTO HABITACIONAL	59
DIRECCION DE PREVENCIÓN, ARRENDAMIENTO Y CONTROL DE ENAJENACIÓN	40
SUBSECRETARÍA JURÍDICA	22
Total	478

Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por la Oficina de Participación y Relaciónamiento con la Ciudadanía.

Estas dependencias concentran el 93% (478) del total de respuestas emitidas de manera extemporánea por la entidad, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y gestión de las PQRS para garantizar el cumplimiento oportuno de los términos legales.

Lo anterior constituye un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, que garantiza el derecho fundamental de petición; en la Ley 1755 de 2015, que regula los términos para resolver las peticiones ciudadanas; y en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA), que impone a las autoridades el deber de atender las peticiones dentro de los plazos legalmente establecidos.

En consecuencia, la Oficina de Control Interno solicita a las dependencias mencionadas formular e implementar un Plan de Mejoramiento orientado a identificar las causas que generan los retrasos, fortalecer los controles internos y adoptar acciones correctivas y preventivas que permitan reducir la recurrencia de respuestas extemporáneas y asegurar el cumplimiento de los términos legales en la atención de las PQRS.

4.2 DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS Y MAPA DE CALOR – I SEMESTRE 2026

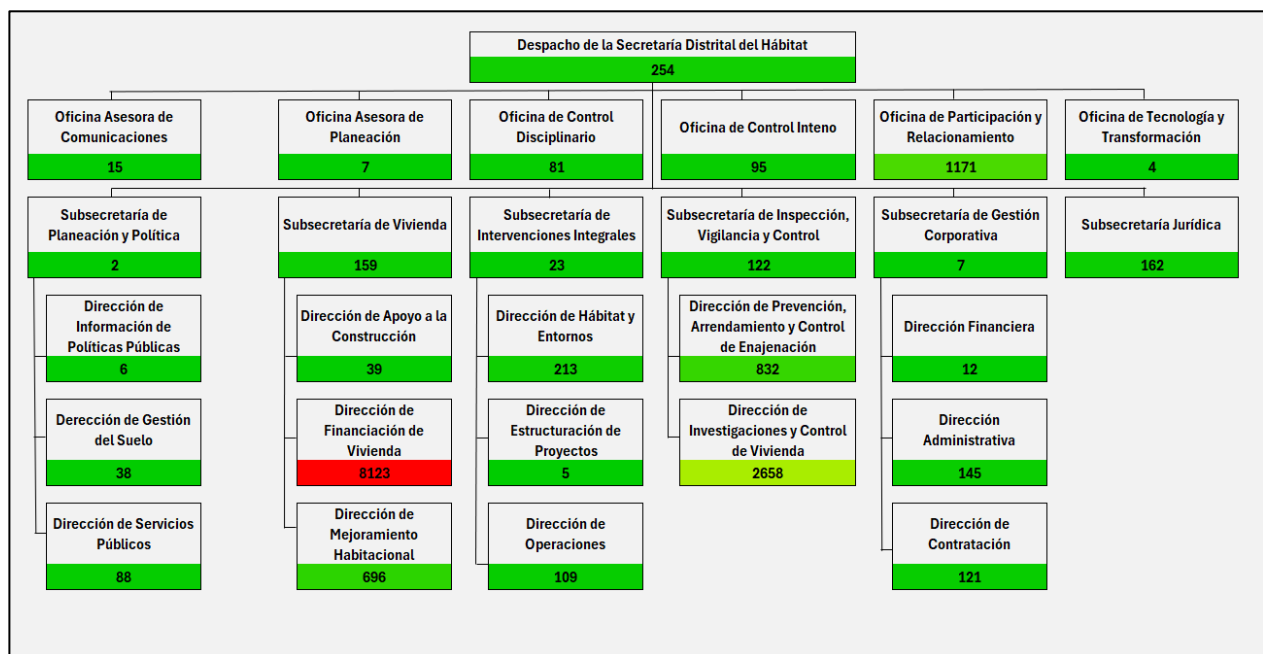
A través de la información suministrada por la Oficina de Participación y Relaciónamiento con la Ciudadanía, se evidenció que de las 15.187 recibidas un total de 11.952 que corresponden al 78,70% del total de PQRS recibidas durante el I semestre 2026 fueron direccionadas y administradas por las direcciones así: Dirección de financiación de Vivienda (53,49%), Dirección de Investigaciones y Control de Vivienda (17,50%), y Oficina de Participación y Relaciónamiento (7,71%).

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 PQRS es

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

diferente al mostrado anteriormente. A continuación, se muestra la distribución de la totalidad de PQRSD recibidas por dependencia:

Gráfica No 4. Peticiones recibidas por dependencia – I semestre 2026



Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por la Oficina de Participación y Relacionamento con la Ciudadanía.

4.3 PARTICIPACIÓN EN EL NODO SECTORIAL DE LA VEEDURÍA VIGENCIA I SEMESNTRE 2026.

Se observó la participación de la Secretaría Distrital del Hábitat en una (1) plenaria realizada durante la vigencia 2026:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

Tabla No 4. Participación de SDHT en nodo Sectorial primer semestre 2026

EVENTO	MODALIDAD	LUGAR	FECHA	SOPORTES
Taller Lenguaje claro e incluyente	Presencial	Casa ciudadanía.	9 de abril de 2026	• Listado de asistencia, Escaneo en PDF • Relatoría del evento, en formato PDF

Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por la Oficina de Participación y Relacionamento con la Ciudadanía.

4.4 DIFUSIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN VIGENCIA 2026

La Secretaría Distrital del Hábitat dispone de un modelo de atención multicanal que permite a la ciudadanía presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) a través de diferentes mecanismos de atención, tanto presenciales como virtuales y telefónicos. Entre los canales habilitados se encuentran:

- ✓ El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.
- ✓ la ventanilla de correspondencia
- ✓ El correo electrónico institucional
- ✓ la Línea 195 (opción 6)
- ✓ la atención presencial en la sede de la entidad y en la Red CADE y SuperCADE,
- ✓ Servicio de agendamiento de citas para la atención de trámites y servicios.

La disponibilidad de estos canales contribuye a garantizar el acceso oportuno de la ciudadanía a los servicios de la entidad, promoviendo los principios de accesibilidad, oportunidad, transparencia y participación ciudadana. Asimismo, favorece la recepción, gestión, seguimiento y respuesta de las PQRSD, fortaleciendo la relación entre la entidad y sus grupos de valor y permitiendo una atención acorde con las disposiciones normativas vigentes en materia de servicio a la ciudadanía.

La información relacionada con los canales de atención habilitados por la Secretaría Distrital del Hábitat se encuentra publicada y disponible para consulta en el portal web institucional, a través del siguiente enlace: <https://habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/canales-de-atencion>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

4.5 DEFENSOR DE LA CIUDADANIA-Secretaría Distrital del Hábitat

Para el presente seguimiento, se evidenció que la Entidad dispone en su portal web de un espacio destinado al Defensor de la Ciudadanía, en el cual se publica información relacionada con sus funciones, los mecanismos de contacto y los informes de gestión presentados de manera semestral. Asimismo, se verificó que el último informe publicado corresponde a la vigencia 2025.

Respecto al informe del primer semestre de 2026, la dependencia responsable informó que este se encuentra en proceso de elaboración y dentro del término previsto para su publicación, establecido para el 30 de julio de 2026.

Lo anterior puede ser consultado a través del siguiente enlace institucional:
<https://habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano>.

4.6 CARTA DE TRATO DIGNO VIGENCIA 2025

Se evidenció la publicación de la carta de trato digno en la página web de la Secretaría Distrital del Hábitat en el enlace: <https://www.habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/carta-trato-digno>

4.7 SEGUIMIENTO A TUTELAS POR AUSENCIA, INOPORTUNIDAD O POR NO DAR RESPUESTA DE FONDO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN – I SEMESTRE-VIGENCIA 2026.

A partir de la información allegada por la Subsecretaría Jurídica a través del memorando **3-2026-8798** del 15 de julio de 2026, en el ejercicio de revisión y validación de la información, y teniendo en cuenta lo indicado por el proceso, la Secretaría Distrital del Hábitat fue vinculada a **478 acciones de tutela**, de las cuales **266 (55,6%)** correspondieron a presuntas vulneraciones al derecho de petición. De estas, **106 acciones (39,8%)** estuvieron relacionadas con derechos de petición radicados o trasladados directamente a la Entidad, constituyendo el universo objeto del presente análisis.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HABITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

Gráfica No 5. Recepción General de Tutelas – I semestre 2026



Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por la Subsecretaría Jurídica.

El análisis evidencia un resultado favorable para la Entidad, considerando que **88 de las 106 tutelas (83,0%)** obtuvieron fallo favorable. No obstante, se identificaron **10 fallos desfavorables (9,4%)**, los cuales representan oportunidades de mejora frente a la oportunidad, trazabilidad y calidad en la atención de los derechos de petición.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

Gráfica No 6. Resultado de las Tutelas – I semestre 2026

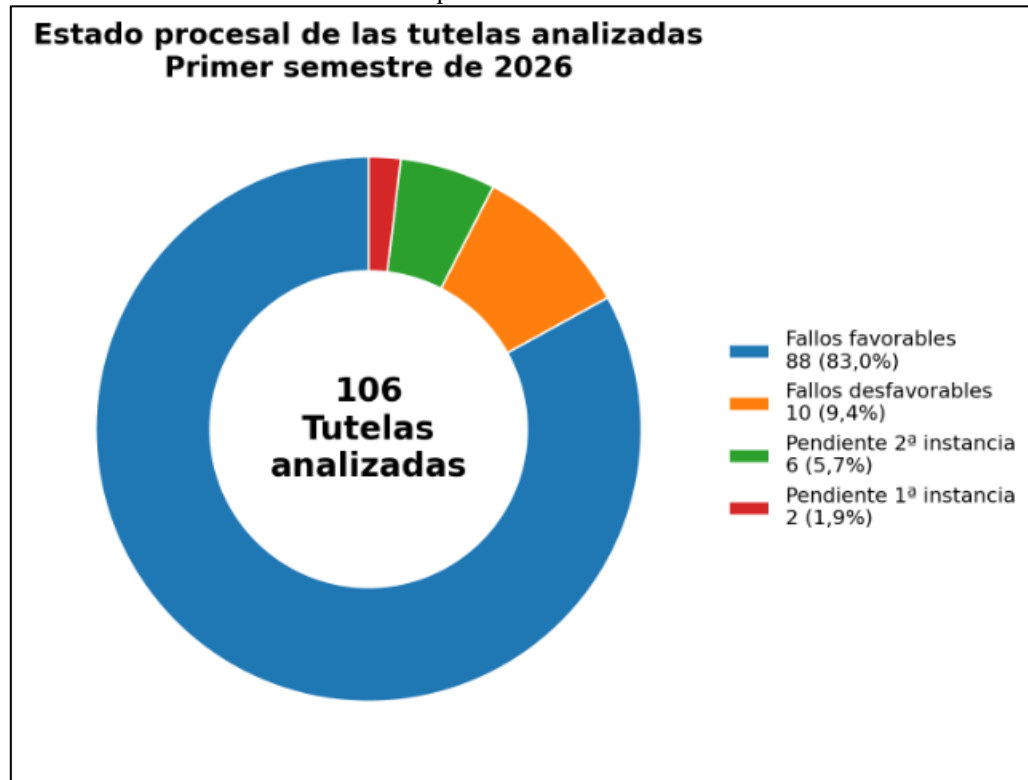


Fuente: Elaboración propio equipo OCI con Información suministrada por la Subsecretaría Jurídica.

A continuación, se especifica de manera cuantitativa el “Estado Procesal” de las 106 tutelas objeto del presente seguimiento, adjudicadas a la Secretaría Distrital del Hábitat:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

Grafica N°7 Estado procesal-Tutelas I semestre del 2026.



Fuente: Elaboración propia equipo OCI-información suministrada por la Subsecretaría Jurídica

Durante el primer semestre de 2026 se analizaron **106 acciones de tutela**, evidenciándose que la mayor proporción de los procesos culminó con un resultado favorable para la Entidad. En efecto, **88 tutelas (83,0%)** fueron falladas a favor de la Secretaría Distrital del Hábitat, lo que refleja una adecuada defensa judicial y una gestión jurídica efectiva en la mayoría de los casos.

Por otra parte, **10 tutelas (9,4%)** registraron fallos desfavorables, porcentaje que, aunque reducido frente al total analizado, representa una oportunidad para identificar las causas que dieron origen a estas decisiones y fortalecer las acciones preventivas y correctivas orientadas a disminuir su recurrencia.

Asimismo, al cierre del período evaluado permanecían **8 procesos en trámite**, de los cuales **6 (5,7%)** se encontraban pendientes de decisión en segunda instancia y **2 (1,9%)** en primera instancia. Estos casos continúan sujetos al desarrollo del proceso judicial, por lo que su resultado podría modificar el comportamiento de los indicadores en futuras evaluaciones.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HABITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

De los 10 procesos que presentan fallo desfavorable, esta oficina realizó una verificación en el sistema de información “SIPROJWEB” del desarrollo de la defensa judicial de la entidad, evidenciando lo siguiente:

Tabla No 5. Estado tutelas relacionadas a PQRSD vigencia 2026

TUTELA	DEPENDENCIA A CARGO DE PQRSD	RAZÓN DE FALLO DESFAVORABLE	FALLO DE TUTELA	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES -OCI
2026-00005	Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control	los derechos de petición no fueron atendidos con observancia de las garantías mínimas de este derecho fundamental	Notificar respuesta completa y de fondo a la peticionaria.	Respuesta al peticionario mediante el radicado 2-2026-13783 del 06 de marzo de 2026.	N/A
2026-00172	Oficina de Control Disciplinario Interno	los derechos de petición no fueron atendidos con observancia de las garantías mínimas de este derecho fundamental	Notificar respuesta completa y de fondo a la peticionaria.	Respuesta peticionaria mediante el radicado 2-2026-12254.	N/A
2026-00051	Dirección de Financiación de Vivienda	los derechos de petición no fueron atendidos con observancia de las garantías mínimas de este derecho fundamental	Notificar respuesta completa y de fondo a la peticionaria.	Respuesta peticionario mediante el radicado 2-2026-29354	N/A
2026-00060	Dirección de Financiación de Vivienda	los derechos de petición no fueron atendidos con observancia de las garantías mínimas de este derecho fundamental	Notificar respuesta completa y de fondo a la peticionaria.	Anexo 1.	No se adjunta la respuesta remitida al peticionario por parte de la SDHT, por lo cual no fue posible evidenciar si la Entidad cumplió con el fallo de tutela en el aplicativo SIPROJ D.C.
2026-10046	Dirección de Financiación de Vivienda	los derechos de petición no fueron atendidos con observancia de las garantías mínimas de este derecho fundamental	Notificar respuesta completa y de fondo a la peticionaria.	Anexo 2.	No se adjunta la respuesta remitida al peticionario por parte de la SDHT, por lo cual no fue posible evidenciar si la Entidad cumplió con el fallo de tutela en el aplicativo SIPROJ D.C.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO		FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.		CÓDIGO PE01-FO569
			VERSIÓN 4

2026-00340	Dirección de Investigaciones y Control de Vivienda	los derechos de petición no fueron atendidos con observancia de las garantías mínimas de este derecho fundamental	Notificar respuesta completa y de fondo a la peticionaria.	Respuesta peticionario mediante el radicado 2-2026-19067	N/A
2026-01272	Subsecretaría Jurídica	los derechos de petición no fueron atendidos con observancia de las garantías mínimas de este derecho fundamental	Notificar respuesta completa y de fondo a la peticionaria.	Oficio con radicado SDHT No. 2-2026-35258 del 27 de mayo de 2026.	N/A
2026-00807	Dirección de Investigaciones y Control de Vivienda	los derechos de petición no fueron atendidos con observancia de las garantías mínimas de este derecho fundamental	Notificar respuesta completa y de fondo a la peticionaria.	Comunicación radicada bajo el No. SDHT 1-2021-29248 del 14 de julio de 2021. Certificado de entrega 319625 de la empresa Servicios Postales Nacionales S.A.S.- Inmobiliaria Bogotá S.A.S.	N/A
2026-00449	Dirección de Investigaciones y Control de Vivienda	los derechos de petición no fueron atendidos con observancia de las garantías mínimas de este derecho fundamental	Notificar respuesta completa y de fondo a la peticionaria.	 Anexo 3.	No se adjunta la respuesta remitida al peticionario por parte de la SDHT, por lo cual no fue posible evidenciar si la Entidad cumplió con el fallo de tutela en el aplicativo SIPROJ D.C.
2026-10203	Dirección de Operaciones	los derechos de petición no fueron atendidos con observancia de las garantías mínimas de este derecho fundamental	Notificar respuesta completa y de fondo a la peticionaria.	 Anexo 4.	No se adjunta el fallo de segunda instancia, ni la respuesta remitida al peticionario por parte de la SDHT, por lo cual no fue posible evidenciar si la Entidad cumplió con el fallo de tutela en el aplicativo SIPROJ D.C.

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

Nota: Los anexos 1,2,3 y 4 relacionados en la columna “Cumplimiento” se adjuntan al final del informe para mejor comprensión de lo evidenciado por las Oficina de Control Interno en el Aplicativo SIPROWJ D.C.

4.8 SEGUIMIENTO A DENUNCIAS DE PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN I SEMESTRE-VIGENCIA 2026.

La Oficina de Participación y Relacionamento con la Ciudadanía informó que, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, se **recibieron dieciocho (18) peticiones** clasificadas bajo la tipología *"Denuncias por actos de corrupción"*, las cuales fueron radicadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha".

No obstante, precisó que la información relacionada con dichas denuncias no puede ser suministrada, en razón a que las actuaciones disciplinarias se encuentran amparadas por la reserva legal prevista en el artículo 115 de la Ley 1952 de 2019, según el cual las actuaciones disciplinarias tienen carácter reservado hasta la formulación del pliego de cargos, la citación a audiencia o la expedición de la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales.

En consecuencia, indicó que no es procedente entregar la base de datos solicitada y que la información correspondiente es administrada por la Oficina de Control Disciplinario Interno.

La justificación presentada por la Oficina de Participación y Relacionamento con la Ciudadanía se fundamenta en la reserva legal establecida en el artículo 115 de la Ley 1952 de 2019, por lo que se evidencia una limitación normativa para el acceso a la información detallada de las denuncias por presuntos actos de corrupción. En consecuencia, para efectos del presente seguimiento únicamente fue posible verificar el número de denuncias registradas durante el período evaluado, sin acceder al contenido de las actuaciones disciplinarias o al estado de cada caso, información que corresponde a la competencia de la Oficina de Control Disciplinario Interno.

Ahora bien, durante el ejercicio de validación de la información se evidenció una diferencia entre el número de denuncias reportadas por la Oficina de Participación y Relacionamento con la Ciudadanía y la base de datos suministrada en atención al requerimiento No. 1. Mientras la dependencia informó la recepción de **dieciocho (18)** denuncias por presuntos actos de corrupción, la base de datos únicamente contenía **diez (10)** registros asociados a dicha tipología.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HABITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

Frente a esta diferencia, el proceso explicó que los **ocho (8) casos restantes** no fueron incorporados en la base de datos remitida, debido a que ingresaron directamente a la bandeja de entrada de la **Oficina de Control Disciplinario Interno**, dependencia competente para su trámite, razón por la cual no hacen parte de los registros administrados por la Oficina de Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía.

En este sentido, si bien la diferencia identificada obedece al flujo de gestión definido para este tipo de peticiones y a las competencias asignadas a cada dependencia, se evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de articulación y conciliación de la información entre las áreas involucradas, con el propósito de garantizar la consistencia, trazabilidad e integridad de los registros utilizados para el seguimiento y la generación de reportes institucionales, respetando en todo momento las restricciones derivadas de la reserva legal aplicable.

5. TABLA RESUMEN DE HALLAZGOS

Durante el desarrollo de la auditoría, seguimiento o informe de ley se generaron los hallazgos que se relacionan a continuación:

Como resultado del seguimiento realizado, la Oficina de Control Interno evidenció situaciones que constituyen **Observaciones**, al identificarse incumplimientos frente a los criterios establecidos para el presente ejercicio. Adicionalmente, se identificaron situaciones que representan oportunidades de mejora para fortalecer los controles internos y la gestión del proceso. A continuación, se presentan las observaciones formuladas:

No. del hallazgo	Resumen del hallazgo	Riesgo identificado en la matriz de riesgos del proceso
1	Observación 1. Reiteración en el incumplimiento de los términos legales para la respuesta de las PQRS. Las dependencias: Dirección de Investigaciones y Control de Vivienda; Dirección de Mejoramiento Habitacional; Dirección de Prevención, Arrendamiento y Control de Enajenación; y Subsecretaría Jurídica. Concentran el 93% (478) del total de respuestas emitidas	No se encuentra identificado.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HABITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4
	de manera extemporánea por la entidad, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y gestión de las PQRSD para garantizar el cumplimiento oportuno de los términos legales. Lo anterior constituye un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, que garantiza el derecho fundamental de petición; en la Ley 1755 de 2015, que regula los términos para resolver las peticiones ciudadanas; y en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA), que impone a las autoridades el deber de atender las peticiones dentro de los plazos legalmente establecidos.	
2	Observación No. 2. Incumplimiento en la atención de PQRSD vencidas y pendientes de respuesta Como resultado de la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, se evidenció que 12 PQRSD se encuentran vencidas y sin respuesta a la fecha del seguimiento, las cuales corresponden a la Dirección de Investigaciones y Control de Vivienda y a la Subsecretaría Jurídica. Esta situación evidencia debilidades en los mecanismos de control, seguimiento y gestión de las solicitudes ciudadanas, así como el incumplimiento de los términos legales establecidos para su atención. La permanencia de requerimientos vencidos sin una respuesta de fondo afecta la oportunidad en la prestación del servicio y genera riesgo de vulneración del derecho fundamental de petición, al impedir que los ciudadanos	No se encuentra identificado.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4
	obtengan una respuesta completa, clara y dentro de los plazos definidos por la ley.	
3	Observación No. 3. Debilidades en la trazabilidad documental de las acciones de tutela. En la revisión de los procesos de tutela con fallo desfavorable se evidenció que para los casos 2026-00060, 2026-10046, 2026-00449 y 2026-10203, no fue posible verificar el cumplimiento de las órdenes judiciales, debido a la ausencia de soportes documentales y registros en el aplicativo SIPROJ, limitando la trazabilidad de las actuaciones adelantadas por la Entidad, afectando la confiabilidad de la información institucional y exposición a riesgos jurídicos y disciplinarios. Lo anterior incumple en lo definido en los principios de control interno (Ley 87 de 1993), de la gestión documental (Ley 594 de 2000), de los principios de la función administrativa (artículo 209 de la Constitución) y de la obligación de ejecutar y poder acreditar el cumplimiento de las decisiones de tutela (Decreto 2591 de 1991).	No se encuentra identificado.
4	Observación No. 4. Inconsistencias en la información de denuncias por presuntos actos de corrupción. Durante el seguimiento se evidenció una diferencia entre las 18 denuncias reportadas por la Oficina de Participación y Relacionamento con la Ciudadanía y los 10 registros contenidos en la base de datos suministrada para la auditoría. Aunque la dependencia informó que ocho (8) denuncias fueron direccionadas directamente a la Oficina de Control Disciplinario Interno, esta situación evidencia debilidades en la conciliación y trazabilidad de	No se encuentra identificado.

	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

	la información institucional utilizada para la generación de reportes y ejercicios de seguimiento. Lo anterior incumple con los principios de eficacia, coordinación y responsabilidad previstos en el artículo 209 de la Constitución Política; de los literales e) y f) del artículo 2 y el artículo 4 de la Ley 87 de 1993, relacionados con la confiabilidad, integridad y verificación de la información institucional; del artículo 3 de la Ley 1712 de 2014, referente al principio de calidad de la información pública; así como de la Dimensión 5 "Información y Comunicación" del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), particularmente de la Política de Gestión Documental y la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción, que establecen la obligación de garantizar que la información institucional sea íntegra, consistente, verificable y trazable.	
--	--	--

Nota. El Plan de mejoramiento se suscribirá una vez se formalice el informe final de auditoría de la Oficina de Control Interno, atendiendo los tiempos establecidos en el *PE01-PR08 Procedimiento Planes de Mejoramiento*.

6. FORTALEZAS

- ✓ La Secretaría Distrital del Hábitat mantuvo un volumen importante de atención a la ciudadanía durante el primer semestre de 2026, gestionando 15.187 PQRSD, lo que evidencia la capacidad institucional para atender un alto flujo de requerimientos ciudadanos.
- ✓ Se evidenció un alto nivel de oportunidad en la atención de las PQRSD, al finalizar dentro del término legal el 93,38 % de las solicitudes, resultado que refleja la efectividad de los controles implementados para la gestión de las peticiones ciudadanas.
- ✓ La Entidad dispone de un modelo de atención multicanal, cuyos mecanismos de acceso se encuentran publicados en el portal institucional, favoreciendo la accesibilidad, la transparencia y la atención oportuna de la ciudadanía.
- ✓ Se verificó la disponibilidad en la página web institucional de información relacionada con el Defensor de la Ciudadanía y la Carta de Trato Digno, contribuyendo al fortalecimiento de la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

transparencia, la protección de los derechos de la ciudadanía y el acceso a la información pública.

- ✓ En materia de acciones de tutela, el 83 % de los procesos relacionados con derechos de petición obtuvo fallo favorable para la Entidad, lo que evidencia una gestión jurídica y administrativa favorable en la mayoría de los casos analizados.

7. CONCLUSIONES

- La Secretaría Distrital del Hábitat registró durante el primer semestre de 2026 un total de 15.187 PQRSD, siendo los derechos de petición de interés particular y las solicitudes de acceso a la información las tipologías con mayor participación, lo que evidencia una alta demanda de los canales de atención y la necesidad de mantener mecanismos de gestión eficientes para garantizar la respuesta oportuna a la ciudadanía.
- La gestión de las PQRSD presentó un resultado favorable en términos de oportunidad, alcanzando un índice de cumplimiento del 93,38 %, superior en 0,26 puntos porcentuales al registrado en el segundo semestre de 2025 (93,12 %). Este resultado refleja un adecuado desempeño institucional en la atención de las solicitudes ciudadanas; no obstante, persisten oportunidades de mejora al evidenciarse 512 respuestas extemporáneas (3,37 %), 467 solicitudes en trámite dentro del término legal (3,07 %) y 14 solicitudes vencidas sin respuesta (0,09 %), situaciones que requieren fortalecer los controles preventivos para minimizar el riesgo de incumplimiento de los términos legales.
- Se evidenció una mejora significativa en la calidad y confiabilidad de la información administrada para la gestión de las PQRSD, al reducirse los registros con término de respuesta de "0 días" del 17,93 % en el primer semestre de 2025 y del 0,72 % en el segundo semestre de 2025 al 0,08 % en el período evaluado. Este resultado demuestra la efectividad de las acciones implementadas; sin embargo, la persistencia de algunos registros evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo los controles asociados a la calidad de la información.
- La Dirección de Financiación de Vivienda y la Dirección de Investigaciones y Control de Vivienda concentraron el mayor volumen de PQRSD durante el período evaluado, lo que representa una mayor carga operativa y hace necesario mantener un seguimiento permanente a la capacidad de respuesta de estas dependencias, con el fin de preservar los niveles de oportunidad alcanzados.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HABITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

- Respecto de las acciones de tutela relacionadas con derechos de petición, la Entidad evidenció una gestión mayoritariamente favorable al obtener un alto porcentaje de fallos favorables. No obstante, los fallos desfavorables y las debilidades identificadas en la conservación de los soportes documentales y en la trazabilidad de algunas actuaciones judiciales evidencian la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento, documentación y control para garantizar la adecuada defensa judicial y el cumplimiento verificable de las órdenes impartidas por las autoridades judiciales.

- El seguimiento permitió identificar debilidades en los controles implementados para garantizar la consistencia y trazabilidad de la información institucional relacionada con las denuncias por presuntos actos de corrupción, al evidenciar diferencias entre la información reportada y los registros suministrados para la auditoría. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de conciliación de la información y la articulación entre las dependencias responsables, con el propósito de asegurar la confiabilidad de los reportes institucionales y fortalecer el Sistema de Control Interno.

8. RECOMENDACIONES

- Fortalecer los mecanismos de control preventivo para la gestión de las PQRSJ mediante la implementación de alertas tempranas, monitoreo periódico y seguimiento a las solicitudes próximas a vencer, priorizando las dependencias con mayor volumen de gestión, con el fin de reducir las respuestas extemporáneas y prevenir el vencimiento de los términos legales.

- Implementar revisiones periódicas sobre las PQRSJ respondidas de manera extemporánea y aquellas que permanezcan sin respuesta, con el propósito de identificar las causas que originan estas situaciones, establecer acciones correctivas y preventivas y evaluar la efectividad de los controles implementados.

- Fortalecer los controles asociados a la gestión documental y al registro de las actuaciones judiciales, garantizando la incorporación oportuna, completa y verificable de los soportes documentales en los sistemas de información institucionales, especialmente en el aplicativo SIPROJ, con el fin de asegurar la trazabilidad del cumplimiento de las órdenes impartidas por las autoridades judiciales.

- Fortalecer los mecanismos de análisis y seguimiento a las acciones de tutela relacionadas con derechos de petición, mediante la evaluación periódica de las causas que originan los fallos desfavorables y el monitoreo continuo de los procesos judiciales, con el propósito de implementar

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HABITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

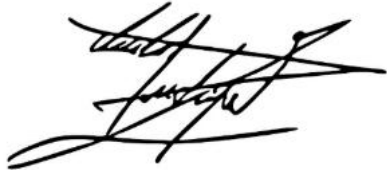
acciones de mejora que contribuyan a fortalecer la defensa judicial, mitigar riesgos jurídicos y prevenir la recurrencia de situaciones similares.

- Fortalecer los mecanismos de conciliación, articulación y validación de la información entre la Oficina de Participación y Relacionamento con la Ciudadanía y la Oficina de Control Disciplinario Interno, con el fin de garantizar la consistencia, integridad, trazabilidad y confiabilidad de la información relacionada con las denuncias por presuntos actos de corrupción y de los reportes institucionales que sirven de soporte para el seguimiento y la toma de decisiones.

- Continuar fortaleciendo la estrategia institucional de servicio a la ciudadanía mediante el seguimiento permanente a los indicadores de oportunidad, el análisis de tendencias en la gestión de las PQRS y la implementación de acciones de mejora que contribuyan a mantener y fortalecer los niveles de desempeño alcanzados.

- Se advierte una reducción considerable en el universo analizado, al pasar de 31.255 registros en el segundo semestre de 2025 a 15.187 en el primer semestre de 2026, equivalente a una disminución del 51,41 %. En consecuencia, se recomienda verificar y documentar si esta variación obedece a cambios en la metodología de extracción, exclusión de comunicaciones que no corresponden a PQRS, modificación de las tipologías incluidas, cambio de la fuente de información o contabilización de radicados únicos en lugar de asignaciones.

LIDER Y EQUIPO AUDITOR

NOMBRE COMPLETO	CARGO / FUNCIÓN	FIRMA
Andrés Felipe Parra Avendaño	Contratista-OCI	
Carolina Bernal Londoño	Contratista-OCI	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

ANEXOS

Anexo 1.

Tutela 2026-00060

							<i>Función de Conocimiento de Bogotá.</i>
12	2026-04-15	▼	CUMPLIMIENTO DEL FALLO DE TUTELA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT (SEDHAB)	TASCÓN SALAS MARIANA		

Anexo 2.

Tutela 2026-10046

7	2026-04-30	▼	SENTENCIA EJECUTORIADA FAVORABLE 2ª INSTANCIA (TUTELAS)	TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL SALA CIVIL DE BOGOTÁ (SEDHAB)	AMAYA CAICEDO ADRIANA MARIA		
---	------------	---	---	---	-----------------------------	--	--

Anexo 3.

Tutela 2026-00449

20	2026-06-22		AUTO QUE CONCEDE IMPUGNACIÓN ●	JUZGADO 4 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ (VEED. DIS.)	MARTINEZ ARCINIEGAS LUISA FERNANDA		
21	2026-06-30		AUTO QUE CONCEDE IMPUGNACIÓN ●	JUZGADO 4 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ (SEDHAB)	TASCÓN SALAS MARIANA		

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO	FECHA 23/06/2026
	Informe de auditoría, seguimiento o de ley.	CÓDIGO PE01-FO569
		VERSIÓN 4

Anexo 4.

Tutela 2026-10203

6	2026-05-28	IMPUGNACIÓN DE LA SENTENCIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT (SEDHAB)	TASCÓN SALAS MARIANA		
7	2026-06-01	AUTO QUE CONCEDE IMPUGNACIÓN ●	JUZGADO 003 LABORAL MUNICIPAL DE BOGOTÁ (SEDHAB)	TASCÓN SALAS MARIANA		