

INFORME DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2023

SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

Bogotá, 30 de junio de 2023

Informe semestral de buenas prácticas implementadas por la entidad para el fortalecimiento en el relacionamiento con la ciudadanía

En el primer semestre de la vigencia 2023 la entidad participó y lideró procesos de cualificación para que las y los servidores fortalecieran capacidades y adquirieran nuevos conocimientos, habilidades y actitudes, que contribuyan al desarrollo y logro de objetivos para una adecuada prestación del servicio a la ciudadanía, apoyando así el restablecimiento de la confianza institucional por parte de la ciudadanía.

Los espacios en los que se **participó** fueron:

Mes	Tema de Cualificación	Entidad líder de la cualificación	Evidencias
Febrero	Introducción al Servicio a la Ciudadanía	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Presentación y listados de asistencia
Febrero	Oferta de cualificaciones vigencia 2023	Secretaría General	Presentación, acta de reunión y listado de asistencia
Marzo	Diseño universal para la Señalética	Veeduría Distrital	Presentaciones (03) y listado de asistencia
Marzo	Lenguaje comprensible para el cuatrenio	Función Pública	Presentación y listado de asistencia
Marzo	Lenguaje Incluyente	DACSD- EAN	Dos certificaciones de participación
Abril	Discapacidad Cognitiva	Fundación Fe	Invitación, presentación y listado de asistencia
Abril	Lenguaje Claro para Servidores y Colaboradores Públicos	DNP – Grupo de Modernización del Estado	Memorando de invitación y nueve certificaciones de participación
Mayo	Fortalecimiento de capacidades para la innovación pública	Veeduría Distrital - LABCapital	Dos certificaciones de participación
Mayo	Taller de lenguaje claro	Veeduría Distrital	Presentaciones, campaña, guía y listado de asistencia

Los espacios que la SDHT **lideró** fueron:

Mes	Tema de Cualificación	Evidencias
Marzo	Gestión SAT en Red CADE	Presentación y listado de asistencia
Marzo	Obras con saldo pedagógico	Ficha técnica y listado de asistencia
Marzo	Trámite y respuestas PQRSD	Presentación y listado de asistencia
Marzo	Uso eficiente sistemas de información BTE - SIGA	Presentación y listado de asistencia
Abril	Mi Casa Ya	Presentación y listado de asistencia
Abril	Uso eficiente sistemas de información BTE - SIGA	Presentación y listado de asistencia
Mayo	Socialización tipologías PQRSD	Presentación, acta de reunión, listado de asistencia e infografía
Mayo	Uso eficiente sistemas de información BTE - SIGA	Presentación y listado de asistencia
Mayo	Socialización legalización Urbanística de asentamientos humanos	Presentación y listado asistencia plataforma Teams
Junio	Uso eficiente sistemas de información BTE - SIGA	Presentación y listado de asistencia
Junio	Geovisor	Ayuda de memoria y correo electrónico
Junio	Plan Terrazas	Presentación y listado de barrios - intervención

La SDHT, implementó metodología para los y las servidores de Servicio a la Ciudadanía y Gestión Documental, así:

ENFOQUES

Objetivo General:

Fortalecer conceptos de enfoque diferencial y de género, por parte de los servidores que acompañan la atención a la ciudadanía en la Secretaría Distrital del Hábitat - SDHT.

Socializar protocolos de atención a la ciudadanía al proceso de Gestión Documental.

Objetivos específicos:

- Reconocer la importancia de adoptar criterios diferenciales para la atención que se realiza en los diferentes canales de atención de la SDHT.
- Identificar las responsabilidades de Servicio a la Ciudadanía para la materialización de una atención con enfoque diferencial y de género.
- Sensibilizar mediante la socialización los protocolos de atención al proceso de Gestión Documental.

Implementación Enfoques:



Se realizó proceso de cualificación sobre enfoques diferenciales y de género, para la cual se diseñó una guía metodológica que permitía abordar algunos enfoques, así:



- ❖ Discapacidades
- ❖ Étnico
- ❖ Mujeres

Se realizó la distribución por cada uno de los tres enfoques mencionados y se entregaron los materiales para iniciar el proceso de cualificación, con la medición de tiempos e intervenciones por cada grupo.

El resultado obtenido:

Un proceso de reflexión y apropiación sobre los diferentes enfoques que se apropiaron en cada grupo, realizando las siguientes conclusiones:

ENFOQUE	REFLEXIÓN	ACTIVIDAD
Étnico	<p>Las comunidades indígenas, afrocolombianas, negras, raizales y palanqueras cuentan con una forma de gobierno propio, su identidad cultural y autonomía son parte de sus usos y costumbres.</p> <p>Su dialecto es único y, el no poderse comunicar en otros dialectos o lenguas, en algunas situaciones los deja en una situación de vulnerabilidad.</p> <p>Las instituciones deben propender por definir objetivos y alcances para el proceso de acompañamiento de las comunidades e individuos étnicos.</p>	<p>Las y los servidores hicieron uso del material pedagógico para hacer la representación de los indígenas, Pueblo Rrom y el auto reconocimiento de una persona Afro.</p> 
Mujeres	<p>Reconocimiento de diferentes formas de violencias basadas en género.</p> <p>Identificación de estereotipos de género.</p> <p>Reconocimiento de buenas prácticas según los roles de género.</p>	<p>Las y los servidores plasmaron en una cartelera: i) desigualdades, iii) oportunidades y iii) formas de convivencia.</p> 
Discapacidad	Hacer uso de un lenguaje	Las y los servidores representaron bajo

ENFOQUE	REFLEXIÓN	ACTIVIDAD
	<p>incluyente.</p> <p>Brindar una atención adecuada y humanizada para todas las personas.</p> <p>Comprender que las realidades de cada individuo son diferentes, por ende, el proceso de aceptación es único.</p> <p>Contribuir a la eliminación de barreras, que pueden impedir la participación o el acceso de la población con discapacidad.</p>	<p>un performance las diferentes categorías de discapacidad.</p>  

Anexos:


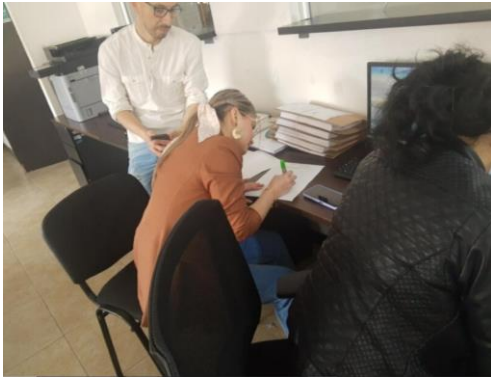
Metodología, material por cada enfoque, listado de asistencia y registro fotográfico.

Implementación protocolos Gestión Documental:

Se realizó proceso de cualificación sobre protocolos para la atención a la ciudadanía, partiendo de vivencias diarias y generando casos que permitían el cambio de rol de servidor a ciudadano.

El resultado obtenido:

Un proceso de diálogo sobre la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía, con los siguientes resultados:

PROCESO	REFLEXIÓN	ACTIVIDAD
<p>Inicial</p>	<p>Los y las servidoras indicaron que brindar una adecuada información es importante y, se debatió sobre la importancia del asertividad tanto en la comunicación verbal y corporal.</p> <p>No siempre se escucha para orientar de manera correcta.</p> <p>Hacer uso de un lenguaje claro, permite que la ciudadanía conozca y comprenda los tiempos de respuesta a las peticiones.</p> <p>Reconocimiento de la realidad versus la expectativa que tiene la ciudadanía cuando se acerca a radicar.</p>	<p>Activa participación, se propusieron ejemplos y se realizó la actividad pedagógica de sopa de letras.</p>  

Anexos:

Presentación, listado de asistencia, registro fotográfico y material.

Actualización resolución Defensor de la Ciudadanía

Se expidió la resolución 334 de 2023, por la cual se adoptó el manual operativo del defensor de la ciudadanía del Distrito Capital.

Se actualizó la información en la página web, en materia de funciones, resolución y manual operativo del defensor.

Anexo:

Evidencia de página web.