

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

BOGOTÁ, JULIO 28 DE 2023.

INTRODUCCIÓN.....	5
FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR.....	6
1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....	6
1.1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.....	6
1.2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.....	7
1.3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.	8
1.4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.	10
1.5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.....	10
1.6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.	11
2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.....	12
2.1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política	12
2.2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.....	13
2.3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía	13
2.4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía. 15	
2.5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad. 15	
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.....	16
4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:	18

4.1. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.	18
4.2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.	19
4.3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.	19
5. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con discapacidad.	20
6. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.	20
6.1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.	21
6.2 Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.	21
6.3 Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.	21
6.4 Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.	22
7. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital	22
8. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas	22
8.1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio.	22
8.2. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.	23
CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES	24

LISTAS DE TABLAS

Tabla 1: Productos PPDSC.....	6
Tabla 2: Presupuesto 2023 servicio a la ciudadanía.....	8
Tabla 3: Plan de Acción - Servicio a la Ciudadanía 2023	8
Tabla 4: Acciones de racionalización de trámites	11
Tabla 5: Peticiones defensor a la ciudadanía.....	14
Tabla 6: Subtemas frecuentes vigencia 2023.....	16
Tabla 7: Oportunidad en la respuesta de los derechos de petición.....	17
Tabla 8: Capacitaciones vigencia 2023.....	19

INTRODUCCIÓN

El Defensor de la Ciudadanía es una figura legal que tiene como objetivo garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, siempre bajo los principios de asesoría, independencia, imparcialidad, objetividad y celeridad.

El Decreto 392 de 2015 reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital, así, la Secretaría Distrital del Hábitat adopta y reglamenta la figura de Defensor de la Ciudadanía mediante la Resolución 334 de 2023.

Este informe da cuenta de la gestión realizada por el Defensor, bajo los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, presentando un resumen de las acciones realizadas y los resultados obtenidos para mejorar el servicio y atención ciudadana, convirtiéndose en un insumo de monitoreo y seguimiento.

Para el primer semestre de la vigencia 2023, en la Secretaría Distrital del Hábitat, el balance de la gestión estuvo en línea con la normatividad vigente, logrando los objetivos de, promover el acceso a la información con calidad y calidez, establecer y ejecutar oportunamente acciones de mejora continua en el proceso de atención a los ciudadanos, asegurando así los principios subyacentes de la Política Pública de Servicio a la ciudadanía.

A través de cada uno de los canales de atención habilitados por la Secretaría Distrital del Hábitat, se manifiesta la existencia de un Defensor del Ciudadano para que el público sea atendido y en general libre de acudir cuando sienta que sus necesidades no han sido atendidas adecuadamente, asegurando una comunicación oportuna para resolver posibles situaciones implementando estándares de calidad en el servicio de acuerdo con los parámetros de calidez, amabilidad, trato digno, eficiencia y eficacia.

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

1.1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

La Secretaría Distrital del Hábitat, a través del seguimiento de los procesos de gestión de servicio a la ciudadanía y gestión documental, suministró dos (2) informes correspondientes al primer y segundo trimestre de la vigencia 2023, los cuales tienen en cuenta el avance de productos y metas del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC acordado:

Tabla 1: Productos PPDSC.

No. Indicador de producto	Producto	Nombre del Indicador
1.1.1	Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC	Número de acciones de la plataforma estratégica de la entidad realizadas y orientadas al mejoramiento del servicio a la ciudadanía.
1.1.2	Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual	Número de acuerdo firmados de nivel de servicios vigentes con la Secretaría General
1.1.3	Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General	Número de Manuales de Servicio a la Ciudadanía actualizados y vigentes adoptados
2.1.3	Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos	[Número de puntos de atención presenciales con un sistema de atención de turnos implementado / Número de puntos de atención presenciales totales de la Entidad] x 100
3.1.10	Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía en sus esquemas de rendición de cuentas	Número de entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía en sus esquemas de rendición de cuentas.
3.1.2	Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	[Número de peticiones evaluadas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema / Número de peticiones evaluadas] x 100
3.1.4	Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS	Número de Sistemas de Gestión Documental Integrados a Bogotá Te Escucha – SDQS
3.1.6	Entidades distritales con mecanismos de radicación calificada en sus puntos de atención	Número de puntos de atención con mecanismos de radicación calificada

5.1.1	Entidades Distritales con puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía	Promedio de cumplimiento de los puntos de atención presenciales de la entidad, con los criterios y estándares de calidad establecidos por el Manual de Servicio a la Ciudadanía
-------	---	---

Fuente: Plan de acción PPDS

Respecto a los productos señalados, la Entidad está trabajando para cumplir la meta pactada en el numeral 5.1.1 así:

- Con corte a 30 de junio de 2023, la Secretaría Distrital del Hábitat avanzó con el cumplimiento del indicador, ya que la sede central cuenta con señalética, muebles y elementos de oficina, teniendo en cuenta los lineamientos de accesibilidad y criterios idóneos para la prestación de servicios.
- Los retrasos presentados corresponden al sistema audiovisual para el llamado al turno, el cual se encuentra en actualización por parte del proceso de Gestión Tecnológica de la SDHT.
- La adecuación realizada en la sede central permitirá brindar una atención a la ciudadanía de calidad, toda vez que se brindan servicios permanentes teniendo en cuenta la misionalidad de la Entidad, posibilitando la implementación del enfoque diferencial para las personas con discapacidad (PcD).

Así mismo, se contó con los informes respectivos de las PQRSD resaltando aspectos de oportunidad y análisis de calidad, informes de satisfacción y percepción ciudadana sobre la prestación del servicio y la emisión de los certificados de confiabilidad sobre la guía de trámites y servicios.

1.2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

Dentro de los proyectos de inversión de la Secretaría Distrital del Hábitat se encuentra el Proyecto No. 7754 “Fortalecimiento Institucional de la Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá”, cuyo objetivo general es *“Mejorar la efectividad del modelo de gestión institucional de la Secretaría Distrital de Hábitat para enfrentar los retos. PPD 2020-2024”*.

Bajo este proyecto de inversión, la Subdirección Administrativa fijó como una de sus metas la de *“Implementar 100% del sistema de servicio a la ciudadanía”, el cual está asociado a un componente denominado: “Servicio Integral a la Ciudadanía”, la cual contó con el siguiente presupuesto asignado para la vigencia:*

Tabla 2: Presupuesto 2023 servicio a la ciudadanía.

Concepto	Valor asignado
36 contratos de prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión.	\$ 975.613.334
1 contrato Interadministrativo para la atención telefónica en la línea 195	\$ 378.383.525
Valor total asignado	\$ 1.353.996.859

Fuente: Elaboración propia con base en el Plan de Contratación e Inversiones Versión # 17 Fecha: 30/06/2023 de la Secretaría Distrital del Hábitat.

1.3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

El proceso de gestión de Servicio a la Ciudadanía cuenta con un Plan de Acción en el marco del proyecto de inversión que incorpora actividades relacionadas con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC, así como otros compromisos institucionales:

Tabla 3: Plan de Acción - Servicio a la Ciudadanía 2023

ACTIVIDAD META PROYECTO 7754	COMPONENTE MIPG	ACTIVIDAD
Estandarizar la oferta de servicios y su calidad entre canales, entidades y servidores(as)	Posicionamiento estratégico de la política de servicio a la ciudadanía (arreglos institucionales)	Articular con el área de Gestión Tecnológica las acciones tendientes a la implementación de la asignación de turnos en la sede central de la Secretaría Distrital del Hábitat.
		Elaborar, socializar y publicar los informes de atención a las PQRSD con las recomendaciones a fin de mejorar los índices de atención escrita
		Desarrollar actividades para la socialización y divulgación de los protocolos y lineamientos de atención ciudadana a través de los diferentes canales, en el marco de las guías, instructivos y Manual de Servicio a la Ciudadanía
	Mejoramiento de Procesos y procedimientos	Aplicar el formato PG06-FO436 para medir la satisfacción y percepción ciudadana con relación a la atención recibida en los diferentes canales de atención.
Socializar los lineamientos relacionados con derechos y deberes establecidos en el Régimen General de Protección de Datos Personales, con los y las colaboradores del Servicio a la Ciudadanía.		

ACTIVIDAD META PROYECTO 7754	COMPONENTE MIPG	ACTIVIDAD
		Elaborar y socializar a las dependencias los reportes de PQRSD pendientes de respuestas, a fin de dar cumplimiento a los términos legales.
Mejorar la cualificación de los servidores (as)	Gestión del talento humano para el servicio a la ciudadanía	<p>Participar en jornadas de cualificación o formación en temáticas relacionadas con Servicio a la Ciudadanía, lenguaje claro, así como en jornadas de inducción y reinducción, para funcionarios y contratistas de la Secretaría Distrital del Hábitat.</p> <p>Desarrollar actividades que permitan el reconocimiento a las y los colaboradores que se destaquen por su vocación de servicio en el proceso de atención a la Ciudadanía.</p> <p>Aplicar el formato de registro incógnito para analizar el comportamiento de las y los colaboradores que brindan servicio a la Ciudadanía.</p>
Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones	<p>Fortalecimiento de canales de interacción con la ciudadanía (cobertura)</p> <p>Claridad en las condiciones de la prestación del servicio (certidumbre)</p> <p>Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio</p>	<p>Elaborar y socializar informe sobre ranking por la calidad en el cual se analizan los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema.</p> <p>Socializar la carta de trato digno en la página web y redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat.</p> <p>Desarrollar sesiones de articulación y sensibilización con la Oficina Asesora de Comunicaciones para la atención de la ciudadanía a través de redes sociales.</p> <p>Aplicar el formato PG06-FO579 caracterización de usuarios.</p> <p>Realizar monitoreo para validar la apropiación de los protocolos de atención por parte de los colaboradores del proceso de Servicio a la ciudadanía</p> <p>Formular, consolidar y publicar los resultados de satisfacción y percepción de la prestación del servicio a la ciudadanía.</p>

Fuente: Página web de la SDHT, políticas, lineamientos y manuales.

De otra parte, la SDHT cuenta con el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía – PAAC, como resultado de un ejercicio colaborativo que incluyó el desarrollo de un ejercicio participativo denominado “Reto Público”, siguiendo los lineamientos definidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, también, refleja los aportes que, para cada componente, se recibieron de los responsables de los procesos en la Secretaría Distrital del Hábitat.

De igual forma, el Plan contó con aportes ciudadanos recogidos a través del home de la sede electrónica y los servicios de red social de la entidad.

<https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/planeacion-presupuesto-informes/otros-planes>

1.4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

Desde el proceso de gestión de Servicio a la ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat, se realizó monitoreo y seguimiento periódico a los canales de atención presencial, chat live y telefónico para determinar el cumplimiento de la aplicación de los lineamientos y recomendaciones del Manual de Servicio a la ciudadanía, así como protocolos y escenarios estructurados que confirmen la oportunidad y confiabilidad de la información brindada al público, a través de jornadas de acompañamiento y la aplicación de instrumentos de medición de la satisfacción y percepción ciudadana frente a la prestación del servicio.

Respecto a la actualización de lineamientos relacionados con servicio a la ciudadanía los colaboradore(a)s del proceso han participado en jornadas de socialización sobre trámites, servicios y oferta institucional para brindar atención a la población en los diferentes canales bajo el principio de oportunidad.

De otra parte, de manera semestral se adelanta la actualización del normograma institucional en el que se incorpora la normativa relacionada con el proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.

<https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/normatividad/normatividad-de-la-entidad-o-autoridad>

1.5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

Para dar cumplimiento a las acciones previstas en el Plan de Mejoramiento Institucional y potenciar los servicios de la Secretaría Distrital del Hábitat, se han adelantado las siguientes acciones:

- Después de establecer la interoperabilidad con el Distrito, se adelantaron mesas técnicas con las Subdirecciones de la Entidad de manera conjunta con Gestión Documental, Gestión Tecnológica y Servicio a la ciudadanía, identificando los trámites

y requerimientos del Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA) para establecer puntos de control frente a los trámites ciudadanos.

- Se determinó el funcionamiento del “Sistema de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha”, a fin de gestionar oportunamente las solicitudes ciudadanas, cumpliendo con los tiempos establecidos.
- Se implementó un sistema de alertas escalonadas correspondientes a mensajes electrónicos semaforizados en la plataforma SIGA al interior de la Entidad, a fin de generar respuestas oportunas a los ciudadanos, dando cumplimiento en los términos establecidos por ley.
- Adicional a lo anterior, se generaron reportes semanales y mensuales de seguimiento a las áreas de la entidad con el fin de dar cumplimiento al principio de oportunidad y calidad en las respuestas ciudadanas.

1.6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación

La Secretaría Distrital del Hábitat ha adelantado acciones de racionalización de trámites como una forma de relacionamiento del Estado con la ciudadanía en términos de, disminución de costos y tiempos, ampliación de vigencias licencias y documentos y, facilidad en el uso de la tecnología, esto en el marco del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC 2023:

Tabla 4: Acciones de racionalización de trámites

Nombre del trámite	Mejora implementar por	Beneficio al ciudadano o entidad	Acciones racionalización
Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda	Hacer más amigable la usabilidad en los canales virtuales a partir de los ajustes y modernización que tendrá la Sede Electrónica de la SDHT.	Reducción de tiempo para el usuario a partir del mejoramiento de la accesibilidad al trámite desde la Sede Electrónica de la SDHT.	Optimización del aplicativo
Cancelación de la matrícula de arrendadores	Hacer más amigable la usabilidad en los canales virtuales a partir de los ajustes y modernización que tendrá la Sede Electrónica de la SDHT.	Reducción de tiempo para el usuario a partir del mejoramiento de la accesibilidad al trámite desde la Sede Electrónica de la SDHT.	Optimización del aplicativo
Permiso de captación de recursos	Incorporación de una herramienta tecnológica para la realización del trámite en línea para el registro de documentos y obtención del permiso	Disminución en los tiempos y costos de desplazamiento para la ciudadanía.	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos
Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y	Hacer más amigable la usabilidad en los canales virtuales a partir de los ajustes y	Reducción de tiempo para el usuario a partir del mejoramiento de la accesibilidad al trámite	Optimización del aplicativo

Nombre del trámite	Mejora implementar	por	Beneficio al ciudadano o entidad	Acciones racionalización
enajenación de inmuebles destinados a vivienda	modernización que tendrá la Sede Electrónica de la SDHT.		desde la Sede Electrónica de la SDHT.	
Permiso de escrituración	Incorporación de una herramienta tecnológica para la realización del trámite en línea para el registro de documentos y obtención del permiso.		Disminución en los tiempos y costos de desplazamiento para la ciudadanía.	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos
Matrícula de arrendadores	Hacer más amigable la usabilidad en los canales virtuales a partir de los ajustes y modernización que tendrá la Sede Electrónica de la SDHT.		Reducción de tiempo para el usuario a partir del mejoramiento de la accesibilidad al trámite desde la Sede Electrónica de la SDHT.	Optimización del aplicativo
Cancelación de Registro de Enajenador	Hacer más amigable la usabilidad en los canales virtuales a partir de los ajustes y modernización que tendrá la Sede Electrónica de la SDHT.		Reducción de tiempo para el usuario a partir del mejoramiento de la accesibilidad al trámite desde la Sede Electrónica de la SDHT.	Optimización del aplicativo

Fuente: PAAC SHDT VIGENCIA 2023

2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

2.1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política

Se han realizado recomendaciones a las áreas y/o procesos que tienen responsabilidad en los productos del Plan de Acción de la PPDSO a través de correos electrónicos, mesas de trabajo y reuniones, las cuales han estado orientadas a:

- Apropiación y reconocimiento de la interoperabilidad, así como el cierre oportuno en la plataforma de Bogotá te escucha.
- Jornadas de socialización con las siguientes áreas: Despacho, Inspección vigilancia y control, Gestión Financiera, Oficina Asesora de comunicaciones, Subdirección de barrios, sobre trámites y respuestas a las PQRSO.
- Oportunidad en las respuestas ciudadanas, para que se gestionen y brinden dentro de los términos de ley, bajo los siguientes principios:
 - Claridad en la descripción a las respuestas que se brindan utilizando un lenguaje claro.
 - Buen manejo del sistema.

- Calidez y Coherencia en cada una de las respuestas que se brinden a la ciudadanía.
- Conocimiento de competencias y tipologías.
- Recomendaciones a los procesos misionales de la Entidad frente a la necesidad de fortalecer las capacidades y competencias propias de cada dependencia.
- Ajustar la encuesta de percepción y satisfacción ciudadana sobre la prestación de servicios para incrementar el número de ciudadanos que la diligencien.

2.2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.

A continuación, se refieren las recomendaciones realizadas a los procesos de la Entidad para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas:

- Aplicar y apropiar por parte de las áreas de la Entidad, la interoperabilidad entre los sistemas de información SIGA y Bogotá te Escucha, al igual que el cierre oportuno de las peticiones ciudadanas en las plataformas.
- Desarrollar un sistema de alertas escalonadas sobre la oportunidad en el trámite de las peticiones ciudadanas.
- Implementar el ranking por la calidad de las respuestas ciudadanas.
- Realizar de manera mensual una reunión de socialización de balance sobre las PQRSD con las áreas.
- Socializar de manera mensual los informes generados por Veeduría y Secretaría General.
- Desarrollar jornadas de cualificación al proceso de Gestión Documental para fortalecer la información sobre las competencias de la Entidad y sus procesos y mejorar la asignación y tipificación de la correspondencia recibida.
- Promover eventos, campañas, Facebook live, y el botón participa para socializar la información de interés a la ciudadanía.

2.3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía

Frente a la identificación de posibles riesgos sobre la vulneración de derechos, la Secretaría Distrital del Hábitat ha adelantado diferentes actividades para prevenir la corrupción, garantizar el derecho fundamental de petición, asegurar la calidad de la información que se brinda en los canales de comunicación con el público y promover el uso de herramientas para la valoración y percepción de las necesidades de la población, así como la disponibilidad de mecanismos para reducir dichas necesidades.

De esta manera, se realiza monitoreo y acompañamiento periódico al servicio prestado en el canal telefónico (PBX y Línea 195) y presencial (Red CADE, Centros de Encuentro y sede central) chat-live, agendamiento de citas presenciales, identificando el cumplimiento de los protocolos de atención y la información brindada a la ciudadanía.

Se actualizó, además la matriz de riesgos del proceso de gestión de servicio a la ciudadanía tanto de gestión como de corrupción.

Por otra parte, para garantizar el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía, se tiene habilitado el correo defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co en el cual se reciben peticiones ciudadanas y se tramitan cuando:

- No se encuentre conforme con alguna respuesta emitida.
- No se cumplan los términos establecidos dentro de la normatividad.
- El ciudadano considere que no recibió un trato digno y cálido.

Una vez se verifique que la petición cumple con algunos de los criterios anteriores, se envía el requerimiento al proceso encargado para que se realice la gestión en un término no superior a cinco (5) días y poder dar respuesta al peticionario, si ingresa una petición con otra solicitud, se envía a ventanilla de radicación para que inicie el trámite correspondiente de derecho de petición.

Conforme lo anterior, durante el periodo correspondiente al presente informe, se han registrado 112 peticiones ciudadanas en el sistema documental SIGA, adicional a ello, se han hecho 30 solicitudes de aclaración a la ciudadanía por medio del correo del defensoralciudadano@habitatbogota.gov.co, por no entenderse de fondo su pretensión.

Tabla 5: Peticiones defensor a la ciudadanía.

CRITERIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Cuando no se encuentre conforme con alguna respuesta emitida.	0	2	1	0	1	0
Cuando no se cumplan los términos establecidos dentro de la normatividad.	0	0	1	2	0	0
Cuando el ciudadano considere que no recibió un trato digno y cálido.	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	2	2	2	1	0

Fuente: Elaboración propia correo electrónico defensor a la ciudadanía vigencia 2023 enero a junio.

2.4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

Con el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, el Proceso de Servicio a la Ciudadanía se encuentra en revisión organizativa y normativa. Se está implementando un nuevo Modelo de Participación Ciudadana que incorpora el desarrollo de cuatro políticas. Se tiene lugar a políticas que promuevan la participación ciudadana en el gobierno, la transparencia y el acceso a la información pública, políticas de transparencia y acceso a la información de renacionalización de tramites.

2.5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

La Secretaría Distrital del Hábitat, cuenta con los siguientes medios para el seguimiento y medición de la calidad del servicio, a partir de los cuales, se generan acciones que promuevan una mejora continua:

El contrato interadministrativo 700-2023 suscrito entre la Secretaria Distrital del Hábitat y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, cuyo objeto es: *“contratar los servicios del centro de contacto línea 195 para prestar la atención a la ciudadanía de la secretaria distrital del hábitat a través del canal telefónico.”* respecto del cual, se realiza seguimiento a la calidad del servicio mediante la realización de talleres mensuales para escuchar las llamadas telefónicas atendidas por los asesores in bound, en los que se tienen en cuenta los siguientes ítems de acuerdo con el protocolo de servicio telefónico con relación en el Manual de Servicio al Ciudadano del Territorio de la Capital (Versión 4).

1. Atención telefónica
 - 1.1. Atención inicial
 - 1.2. Guion de Bienvenida
 - 1.3. Lenguaje claro
 - 1.4. Personalización de la comunicación y cortesía
 - 1.5. Ritmo adecuado de la conversación
 - 1.6. Uso de guiones
2. Escucha activa
 - 2.1. Comprensión acertada de los requerimientos
 - 2.2. Actitud de servicio
 - 2.3. Tiempos de espera
3. Registro y entrega de la información
 - 3.1. Registro de datos del ciudadano
 - 3.2. Consulta de información
 - 3.3. Respuestas de acuerdo con lo consultado
 - 3.4. Escalamientos a Multicanal
 - 3.5. Validación
 - 3.6. Guion de despedida.

La estrategia se implementó con éxito durante el período 2023, lo que implicó la ejecución de un total de 12 talleres de escucha. Esto se hizo de conformidad con las obligaciones contractuales derivadas de los contratos interadministrativos, integrado al análisis mensual de satisfacción ciudadana presentados informes que presenta ETB.

De otra parte, a través del informe semestral de Satisfacción y Percepción a la prestación del Servicio a la Ciudadanía, se generaron las siguientes recomendaciones a fin de mejorar la calidad del servicio:

1. Actualizar la información de trámites y servicios y bases de datos de cada Subdirección y Subsecretaria, con el objetivo de contar con insumos que permitan atender oportunamente los requerimientos de la ciudadanía.
 2. Comunicar oportunamente al proceso de Servicio a la Ciudadanía información sobre eventos, ferias, campañas convocatorias y estrategias que sean de interés para la ciudadanía para brindar una oportuna respuesta.
 3. Aplicar la encuesta de satisfacción y percepción en formato físico o digital a través de código QR.
 4. Implementa en servicio a la ciudadanía el botón de calificación del servicio con un software básico.
 5. Continuar con el fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos en cada uno de los canales asignados.
 6. Disponer del personal en cada proceso a fin de garantizar atención telefónica permanente o en caso de traslados por consultas técnicas o competencia específica de la dependencia.
 7. Actualizar extensiones telefónicas del PBX institucional y revisión de su funcionamiento con el fin de atender oportunamente a la ciudadanía cuando se transfiera una llamada al área correspondiente.
- 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.**

La Secretaría Distrital del Hábitat recibió durante el 01 de enero al 30 de junio de 2023 a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de 15.369 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, interpuestas por personas naturales y jurídicas. En la siguiente tabla se relacionan los asuntos más frecuentes requeridos por la ciudadanía:

Tabla 6: Subtemas frecuentes vigencia 2023.

ASUNTO	CANTIDAD	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN E INCLUSIÓN A PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	2734	17%
INFORMACIÓN DE MI AHORRO MI HOGAR	1407	9%
MEJORAMIENTO Y LEGALIZACIÓN DE BARRIOS	725	5%
INCONSISTENCIAS, QUEJAS CONTRA INMOBILIARIAS	707	5%

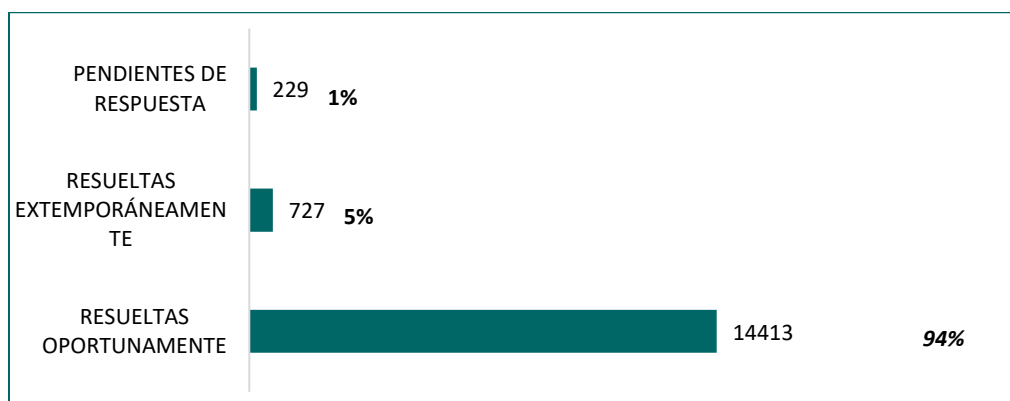
ASUNTO	CANTIDAD	%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	599	4%
INCONSISTENCIAS QUEJAS Y CONSULTAS SOBRE CONSTRUCTORAS	598	4%
SOLICITUD DE COPIA DE EXPEDIENTES	592	4%
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	503	3%
ARRIENDO SOLIDARIO	460	3%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	254	2%
SOLICITUD RENUNCIA SUBSIDIO DE VIVIENDA / DESISTIMIENTO INSCRIPCIÓN	148	1%
OTROS	6642	43%
TOTAL	15369	100%

Fuente: Proceso Servicio a la Ciudadanía Secretaría Distrital de Hábitat 2023.

Respecto a los temas más reiterativos se evidencia que las solicitudes de inclusión a programas de subsidio de vivienda representan un 17% en el primer semestre del 2023, debido al desarrollo de convocatorias y ferias para el acceso a vivienda nueva hacia la ciudadanía, seguido de las peticiones relacionadas al programa de mi ahorro mi hogar con un 9%, y las solicitudes de mejoramiento de vivienda y legalización de barrios con un 5%.

Sumado a ello, se realizó el análisis en la oportunidad de las respuestas ciudadanas frente a los tiempos establecidos por la normatividad vigente, mostrando así que el 94% de las peticiones fueron resueltas en los tiempos establecidos, el 5% fueron solucionadas extemporáneamente es decir por fuera de los términos de ley y el 1% restante se encuentra pendiente de respuesta dentro de los tiempos para dar una respuesta oportuna.

Tabla 7: Oportunidad en la respuesta de los derechos de petición.



Fuente: Servicio a la Ciudadanía sistema SIGA corte 30/06/2023

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:

4.1. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

Durante el primer semestre de la vigencia, se realizó socialización de los canales de atención, derechos y deberes de la ciudadanía, esta actividad se realizó a través de la publicación de piezas informativas en las cuales se recuerdan a las y los servidores de la Entidad los derechos de la ciudadanía; las piezas informativas contienen información como la siguiente:



Fuente: Correo electrónico institucional SDHT

Igualmente, se actualizó y socializó la carta de trato digno la cual está escrita en lenguaje claro, gracias a la articulación que se realizó con la Veeduría Distrital, esta información está disponible en el la página web de la Entidad <https://www.habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/carta-trato-digno>, en las redes sociales de la SDHT también fue publicada la carta de trato digno.

Así mismo, se mantienen actualizados los canales de atención publicados en la página web de la Entidad <https://www.habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/canales-de-atencion> los cuales son de consulta permanente por parte de la ciudadanía, las y los servidores de la SDHT para orientar las atenciones.

4.2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

La Secretaría Distrital del Hábitat, en aplicación del artículo 7 del Decreto 1567 de 1998, realizó sesiones introductorias para los nuevos funcionarios y contratistas de acuerdo con el cronograma estructurado de capacitación a través de reuniones virtuales, facilitando el acceso a la información de la entidad y cada servidor público comparte la responsabilidad de la política y se convierte en parte integral que promueve una atención de calidad y calidez a sus ciudadanos.

En articulación con la Secretaría General, la Veeduría Distrital y Servicio Civil, se participó en el proceso de cualificación realizado durante los meses de marzo, abril, y mayo de acuerdo con el cronograma de capacitaciones, dirigido a los funcionarios y contratistas de la SDHT en el cual se contempló el abordaje de la Política Pública de Servicio al Ciudadano y el Protocolo de Atención a través de:

- Introducción de servicio a la ciudadanía.
- ¿Como escribir en lenguaje claro para la ciudadanía?

4.3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

La Ley 489 de 1998 determinó que el Plan Nacional de Formación y Capacitación es uno de los dos pilares sobre los que se cimienta el sistema de desarrollo administrativo (ahora sistema de gestión y desempeño), entendido este como el ciclo de mejora continua de la gestión pública.

En el primer semestre de la vigencia del 2023, se realizaron jornadas de capacitación y talleres con el fin de fortalecer las capacidades del equipo de Servicio a la Ciudadanía en los siguientes temas:

Tabla 8: Capacitaciones vigencia 2023.

FECHA	CUALIFICACION
FEBRERO	Capacitación Bogotá te escucha.
	Formulario de Inscripción feria de vivienda para víctimas.
	Reunión trimestral servicio a la ciudadanía.
	Ciclo 1 - Módulo 2 Introducción servicio a la ciudadanía.

FECHA	CUALIFICACION
MARZO	Cualificación PQRSD.
	Socialización sistema asignación de turnos SAT.
	Cualificación obras con saldo pedagógico.
	Cualificación ruta certificado discapacidad.
	Cualificación mi casa ya.
MAYO	Capacitación proceso de legalización.
	Reunión trimestral servicio a la ciudadanía.
JUNIO	Capacitación - Subdirección de apoyo a la construcción.
	Inventario Documental.
	Capacitación - Plan terrazas
	Cualificación Uso eficiente del sistema.
	Capacitación geovisores.

Fuente: Elaboración propia proceso Servicio a la ciudadanía.

5. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con discapacidad.

Mediante la página web de la Entidad, se proporcionan herramientas para el acceso de personas con discapacidad (PcD), incluyendo fuentes, aumento/disminución de niveles de contraste, enrutamiento a centros de relevo y conversiones. <https://www.haveatbogota.gov.co/>

Así mismo, de acuerdo a la Ley 1712 de 2014, y resolución 1519 de 2020 de MinTIC la Secretaría Distrital del Hábitat pone a disposición de la ciudadanía la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, donde podrán conocer de primera mano toda la información relacionada con el Anexo 02 de la Resolución 1519 de 2020 y demás disposiciones para entidades territoriales de la nación.

Según lo dicta la Ley, la información generada por las entidades del Estado no podrá ser reservada o limitada, por el contrario es de carácter público. En este sitio se proporciona y facilita el acceso a la misma en los términos más amplios posibles en el momento.

<https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia>

6. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

6.1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

La Interoperabilidad entre el SIGA y el Sistema de Distrital para las peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, seguirá activamente y respondiendo digitalmente todo tipo de derechos de peticiones, en especial todas las consultas enviadas a la dirección de correo electrónico ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co, a través de las plataformas que ingresan a Bogotá te Escucha, disminución progresiva del consumo y uso del papel, fortaleciendo las buenas prácticas ambientales de la entidad.

Se agregó en la página web de la SDHT el botón de radicación virtual dispuesto para la ciudadanía y así de esta forma disminuir el consumo de papel en los puntos de atención al momento de radicar las solicitudes ciudadanas.

Se implementó la estrategia óptica llamada código QR, que es un código de barras para codificar información sobre los canales y puntos de atención de la SDHT al igual que la información de la página web, el cual fue impreso y colocado en los módulos de atención presencial para dar a conocer a la ciudadanía la página de la Entidad y que de esta manera puedan indagar sobre las nuevas ofertas y trámites de la Secretaría.

Se implementó la estrategia de agendamiento de citas presenciales en articulación con la Subdirección de programas y proyectos desde el mes de septiembre de 2022, facilitando la accesibilidad a la ciudadanía a través de un formulario en gforms.

6.2 Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

La Secretaría Distrital del Hábitat tiene cinco trámites virtualizados, la carta de movilización de recursos, la solicitud de radicación de documentos para la enajenación de inmuebles, la solicitud de registro de enajenador, la solicitud de matrícula registro arrendador y la cancelación de matrícula registro arrendador, sin embargo, para esta vigencia se incluyó como estrategia de racionalización hacer más amigable la usabilidad de los canales virtuales tales como la Ventanilla Única de la Construcción - VUC a partir de ajustes y modernización y se analizará en la próxima vigencia si se promueve la virtualización de los demás trámites.

6.3 Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

Bajo el convenio interadministrativo 4220000-193-2021 con la Secretaría General, la Entidad hace presencia en ocho puntos de la Red CADE, para garantizar el acceso a la prestación de servicios a la ciudadanía.

Se tramitó la difusión y promoción de los canales de atención de la Entidad que circula en las pantallas video *wall* de la Red CADE.

En la página web de la Entidad, se actualizaron los canales de atención a la ciudadanía, dando a conocer su uso, promoviendo su accesibilidad presencial, virtual o telefónico.

De igual manera, se ha agregado un botón de postulación virtual al sitio web de la SDHT, el cual ha contribuido a la reducción del consumo de papel, en los puntos de atención al momento de presentar las solicitudes de los ciudadanos junto con Bogotá Te Escucha, que permite no solo radicar ante la SDHT sino también con cualquier otra entidad a nivel de Distrital.

6.4 Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha

La Secretaría Distrital del Hábitat gestionó con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá la interoperabilidad entre el Sistema Integrado de Gestión Documental SIGA y el Sistema Distrital para las Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha, para mejorar el trámite de los derechos de petición, manejo del sistema y oportunidad en la gestión de los requerimientos, dicha interoperabilidad ya se encuentra en funcionamiento.

7. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital

De conformidad con la función 6 del Defensor de la ciudadanía definida por el Decreto 847 de 2019, el presente documento se elabora como un resumen de la gestión realizada al interior de la entidad con el fin de mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos garantizando sus derechos.

Igualmente, en la página web de la Entidad se encuentran publicados los demás informes presentados <https://www.habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano>

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

8.1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio

La Secretaría Distrital del Hábitat implementó las siguientes acciones de buenas prácticas para mejorar la atención y prestación de servicios a través de los diferentes canales de atención:

- La actualización de encuestas de satisfacción y percepción a la ciudadanía con el objetivo de conocer el concepto que tiene la ciudadanía frente a los trámites y servicios, igualmente sugerencias y observaciones que permiten optimizar los servicios a través de un informe consolidado de encuestas de satisfacción el cual se

da a conocer a los diferentes procesos de la SDHT a fin de que se tomen las medidas pertinentes para la mejora continua.

- Acciones internas de articulación entre los procesos de Servicio a la ciudadanía y Gestión Documental, con el fin de establecer acuerdos administrativos relacionados con la Interoperabilidad entre el Bogotá te Escucha y el Sistema integrado de gestión documental SIGA para establecer en conjunto los avances y resultados a través de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema durante el periodo mencionado.
- Implementación de la estrategia referentes la cual tiene como objetivo la articulación de canales de comunicación entre las dependencias con el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat, para la mejora en la atención de la ciudadanía, en los tramites y servicios que se prestan desde la entidad.
- Monitoreo al lanzamiento del canal virtual chat live para su operación y acciones de mejoras.
- Monitoreo y acompañamiento periódico al servicio prestado en el canal telefónico (PBX y Línea 195) y presencial (Red CADE, Centros de Encuentro y sede central) identificando el cumplimiento de los protocolos de atención y la información brindada a la ciudadanía.
- Seguimiento por parte de la coordinación de Servicio a la Ciudadanía a las quejas interpuestas en los diferentes canales de atención a través de llamadas telefónicas para conocer el motivo de insatisfacción y establecer acciones de mejora en el equipo de trabajo.
- Participación en las semanas de las buenas prácticas propuesta por la Veeduría Distrital.

8.2. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

La Secretaría Distrital del Hábitat dio cumplimiento a la participación en el Nodo Sectorial Hábitat determinado por la Veeduría Distrital en el marco del seguimiento a la Red Distrital de Quejas y Reclamos y durante el periodo analizado se participó en plenaria de Apertura, Nodo Central y Nodo Intersectorial convocados por la Veeduría Distrital.

Igualmente, se participó en el Nodo intersectorial de Comunicación y Lenguaje y Nodo intersectorial de formación y capacitación.

De la misma manera, se asistió a la segunda sesión de la Comisión Intersectorial de servicio a la ciudadanía para la aprobación del proyecto de acuerdo del reglamento interno de la instancia.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- La figura del defensor a la ciudadanía se debe fortalecer en las entidades del Distrito, para que se fomenten los derechos de la ciudadanía y se garanticen los mismos.
- Realizar mesas de trabajo orientadas para garantizar los derechos de la ciudadanía a través de la figura del defensor, para que los servidores y gestores que se encuentran al servicio de las entidades conozcan sobre la implementación de las funciones del defensor.
- Generar campañas a través de redes sociales para que las personas conozcan en qué casos pueden acudir al defensor de la ciudadanía de cada Entidad.
- Apropiar el manual operativo del defensor del ciudadano.
- Implementar paulatinamente en nuevo modelo de relacionamiento con la comunidad y la articulación de las 4 Políticas Públicas que las compone.
- Participar activamente en las mesas de trabajo que se programen para la actualización del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y socializar oportunamente los avances que se tengan.
- La SDHT continua con la tendencia en la disminución de los tiempos para la respuesta de los derechos de petición, así como la aplicación de los criterios de claridad, calidez, coherencia y manejo del sistema.
- Fortalecer la gestión de las redes sociales para garantizar la implementación de la Directiva 004 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá sobre “Lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales” y los procedimientos internos de la SDHT.
- Continuar con la mejora continua en los canales de atención presencial, virtual y telefónico para mantener o aumentar la satisfacción ciudadana frente a los servicios ofrecidos por la SDHT.