

Entidad

SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT SDHT



Vigencia

Año 2024 Semestre 1



REPORTE

Año 2024 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

SECRETARIA DISTRICTAL DEL HABITAT SDHT



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT SDHT

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

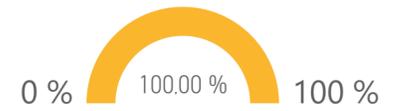
La SDHT cuenta con 9 productos en el plan de acción de la PPDSC de los cuales 3 se encuentran cumplidos y 6 en ejecución, esto teniendo en cuenta la periodicidad y el tipo de anualización.

- 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 - Estado Cumplido
- 1.1.2 Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual - Estado Cumplido
- 1.1.3 Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General - Estado Cumplido
- 2.1.3 Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos - Estado Cumplido
- 3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema - Estado en Ejecución
- 3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS - Estado Cumplido
- 3.1.6 Entidades distritales con mecanismos de radicación calificada en sus puntos de atención - Estado Cumplido
- 3.1.10 Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas - Estado en Ejecución
- 5.1.1 Entidades Distritales con puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía - Estado Cumplido

SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT SDHT

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Dando cumplimiento en el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, se participo en la creacion de la Mesa Tecnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadania

SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT SDHT

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 3



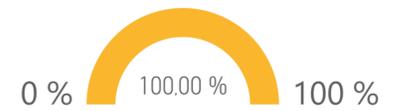
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Se anexa una tabla con información del presupuesto semestral de recursos con actividades asociadas a la meta, en este caso corresponden a honorarios de Contratistas respectivamente que realizan actividades, verificando la apropiación de recursos para el cumplimiento de las mismas.

SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT SDHT

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Se realizaron actividades en la identificación de necesidades para garantizar la accesibilidad en el punto de atención presencial de la SDHT en el nivel central.

SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT SDHT

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se enuncian en este marco.

Lineamiento 2



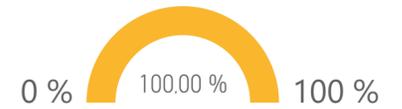
Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Carta de trato digno 2024

SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT SDHT

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento3

Se realizaron actividades de control y seguimiento para la oportuna respuesta de las PQRSD

SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT SDHT

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Función 3 Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

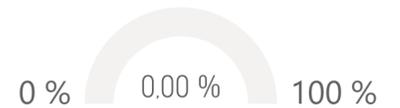
Se realizan mesas de trabajo periodicas para el seguimiento de la calidad de las peticiones para que cumplan con los cirterios establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Así mismo, se hacen los respectivos seguimientos en la plataforma de BTE para verificar el cumplimiento de los términos de respuesta de la entidad conforme lo establece la ley.

SECRETARIA DISTRICTAL DEL HABITAT SDHT

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 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; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital.

Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la

Lineamiento 1



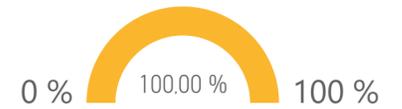
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Se elaboro el PLAN ESTRETEGICO DE COMUNICACIONES DE LA SDHT - SAC - 2024

SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT SDHT

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Se promovio en la SDHT la participacion en cualificaciones con el fin de fortalecer las capacidades del equipo de la SDHT en atencion a la ciudadania

SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT SDHT

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Se promovio en la SDHT la participacion en cualificaciones con el fin de fortalecer las capacidades del equipo de la SDHT en y gestion adecuada de peticiones y el uso correcto del sistema

SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT SDHT

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

Suma de Función 5
Lineamiento 1



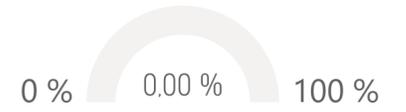
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

La SDHT cuenta con los siguientes canales: Presencial (nivel central y red CADE); virtual (página web, correo electrónico y chat) y Telefónico (Linea 195 y PBX)

SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT SDHT

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

0