

**INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA  
ENERO – JUNIO 2022**

SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT

Elaborado por: Julieth Yicela Rojas Martínez.  
Contratista Subdirección Administrativa

Revisado por: Argenis Rocío Suárez  
Líder Proceso – SAC

Aprobado por: Luz Nelly Ortiz Moya  
Subdirectora Administrativa

BOGOTÁ, AGOSTO 2022

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR.....</b>	<b>5</b>
<b>1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....</b>	<b>5</b>
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.....	5
1.2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.....	6
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. ....	7
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. ....	8
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.....	9
1.6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación. ....	9
<b>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.....</b>	<b>11</b>
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 .....	11
2.2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.....	11
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 .....	12
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. 13	
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. 13	
<b>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.....</b>	<b>15</b>
<b>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: .....</b>	<b>17</b>

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. ....	17
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.....	18
4.3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía. ....	19
<b>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.....</b>	<b>19</b>
<b>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. ....</b>	<b>20</b>
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.....	20
6.2 Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.	20
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.....	21
<b>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 .....</b>	<b>21</b>
<b>8. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas .....</b>	<b>21</b>
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.....	22
<b>CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES .....</b>	<b>23</b>

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, se elabora el informe de gestión del primer semestre del año 2022, con el objetivo de presentar el balance sobre las acciones realizadas para fortalecer el servicio y la atención a la ciudadanía.

Durante el periodo en mención, la Secretaría Distrital de Hábitat, en concordancia con la normatividad vigente ha sido garante con el objetivo de promover y facilitar el acceso a la información oportuna con calidad y calidez; ha logrado implementar acciones de mejora continua con los principios que rige la Política del Servicio a la ciudadanía.

Desde los canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital del Hábitat y con estándares de calidad, calidez, amabilidad, trato digno, eficacia y eficiencia se reconoce la figura del Defensor a la ciudadanía y se da a conocer para que la ciudadanía logre acudir a este mecanismo cuando considere que sus requerimientos no han sido resueltos de la manera esperada.

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019 *"Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"*, las acciones y actividades realizadas durante el primer semestre del año en curso se materializaron en el Plan de Acción para su respectivo monitoreo.

Por lo cual se evidencia la gestión realizada desde la figura del Defensor de la Ciudadanía durante el periodo comprendido entre el 01 de enero, hasta el 30 de junio de 2022.

## 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

##### Acciones y resultados:

Se ha garantizado el cumplimiento de los compromisos a través del seguimiento por parte del proceso de Servicio a la Ciudadanía y el proceso de Gestión Documental, el cual ha tenido dos (2) reportes correspondientes al primer y segundo trimestre de la vigencia, que dan cuenta del avance de los productos y metas del plan de acción de la PPDSC, pactados por la SDHT, los cuales son:

**Tabla 1**

*Productos de 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
3.1.2	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 PPDSC

Respecto a los productos señalados, la Entidad está trabajando para cumplir la meta pactada en los numerales 3.1.2 y 5.1.1 así:

- Mesas de trabajo con los procesos de la Secretaría para identificar las causas del vencimiento de términos de los derechos de petición pactando compromisos para mejorar la gestión.
- Socialización con los directivos y enlaces de la entidad los informes sobre la calidad de las respuestas enviados por la Secretaría General.
- Elaboración de informes para dar a conocer los términos administrativos de los derechos de petición estableciendo recomendaciones para mejorar la gestión de los mismos.
- Gestión para tener interoperabilidad entre el Sistema Integrado de Gestión Documental SIGA y el Sistema Distrital para las Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha y mejorar el trámite de los derechos de petición, manejo del sistema y oportunidad en la gestión.
- Apoyo en el proceso precontractual cuyo objeto es *“Adecuación y suministros de señalética, muebles y elementos de oficina, para la accesibilidad y atención al cliente con lineamientos incluyentes para sede principal de Servicio a la ciudadanía e ingresos a la Sede principal”*, el cual se encuentra en trámite de publicación en la plataforma SECOP II.

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

**Acciones y resultados:**

Entre los proyectos de la Secretaría Distrital de Hábitat, se encuentra el proyecto 7754, “Fortalecimiento institucional de la Secretaría del Hábitat Bogotá”, cuyo objeto general es “Elevar la efectividad del modelo de gestión institucional de la Secretaría Distrital de Hábitat para enfrentar los retos del Plan De Desarrollo 2020-2024”.

Para la ejecución y desarrollo de las actividades propias del proyecto 7754, la Subdirección Administrativa estableció como una de sus metas de inversión: “Implementar 100% del sistema de servicio a la ciudadanía”, la cual se encuentra asociada al componente denominado: “Servicio a la ciudadanía integral”.

Por lo anterior, al inicio de la vigencia 2022, en el Plan de contratación e Inversiones se estableció el presupuesto para la contratación de 28 contratistas, así como la contratación del centro de contacto línea 195, y se estableció el presupuesto para la transición de servicio a la ciudadanía (recursos destinados para asegurar la continuidad de las actividades necesarias para el proceso de gestión de servicio a la ciudadanía), de la siguiente manera:

**Tabla 2***Presupuesto 2022 servicio a la ciudadanía*

Concepto	Valor asignado
contratos de prestación de servicios para la Atención a la ciudadanía	\$ 1.403.381.000
contrato Interadministrativo para la atención telefónica en la línea 195	\$ 174.000.000
<b>Valor total asignado</b>	<b>\$ 1.577.381.000</b>

Fuente: Elaboración propia con base en el Plan Anual de Adquisiciones – PAA 2022

**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.**

**Acciones y resultados:**

En el proceso de Servicio a la Ciudadanía se estableció un Plan de Servicio en el cual se incluyeron actividades relacionadas con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDS y los compromisos pactados por la Secretaría, dicho plan está estructurado de la siguiente manera y se encuentra en ejecución:

**Tabla 3***Plan de Servicio a la Ciudadanía 2022*

ACTIVIDAD	COMPONENTE	ACTIVIDAD
Estandarizar la oferta de servicios y su calidad entre canales, entidades y servidores(as)	Arreglos institucionales	Gestionar la adecuación de la sede principal de Servicio a la Ciudadanía en cuanto a señalización de espacios
		Gestionar las mejoras tecnológicas para la <u>implementación del SAT</u> en la sede principal de Servicio a la Ciudadanía
		<u>Modificar el documento PG01-CP01 caracterización del proceso</u>
	Procesos y trámites	Actualizar el documento PG06-MM35 Manual de Servicio a la Ciudadanía
		Actualizar el documento PG06-IN62 Guía de lenguaje claro
		Implementar un <u>procedimiento de Servicio a la Ciudadanía</u>
		<u>Actualizar y publicar la carta de trato digno</u>
Mejorar la cualificación de los servidores (as)	Talento humano	Apoyar la <u>gestión de jornadas de cualificación en temáticas relacionadas con Servicio a la Ciudadanía</u> , lenguaje claro, así como en jornadas de inducción y reinducción, para funcionarios y contratistas de la SDHT.
		<u>Promover y reconocer prácticas internas de lenguaje claro por los servidores públicos vinculados al proceso de servicio a la Ciudadanía</u>
		Presentar las acciones estratégicas a los <u>servidores públicos vinculados al proceso de servicio a la Ciudadanía para el reconocimiento de objetivos a cumplir.</u>
Utilizar evidencia	Cobertura de canales	Habilitar dos (2) puntos de atención en el canal presencial, teniendo en cuenta la necesidad del servicio

<b>cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones</b>		Habilitar el chat como canal de atención en la Entidad	
		Realizar seguimiento periódico a las PQRSD recibidas en la entidad	
	<b>Certidumbre</b>		<u>Publicación en la página web de la información general sobre canales, horarios y direcciones de atención,</u>
			<u>Gestionar una pieza de comunicación sobre trámites y procedimientos de la Entidad, con enfoque diferencial, poblacional y sectorial.</u>
			<u>Actualizar el banco de preguntas frecuentes en la página web de la entidad</u>
			<u>Formular y publicar los informes de PQRSD recibidos en la entidad</u>
	<b>Cumplimiento de expectativas</b>		<u>Formular y publicar los resultados de satisfacción y percepción de la prestación del servicio a la ciudadanía</u>
			<u>Implementar acciones de acompañamiento y monitoreo para validar los protocolos de atención en los canales de atención</u>
			<u>Analizar los contenidos emitidos a la ciudadanía sobre información, mensajes y/o publicaciones de la oferta institucional para que sean comprensibles.</u>
			<u>Implementar la estrategia de referentes por área en la SDHT, para la mejora en los tiempos de respuesta a los PQRSD</u>

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

#### **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.**

##### **Acciones y resultados:**

Desde el proceso de gestión del servicio a la ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat, se encuentra en proceso de actualización el documento “PG06-MM35 Manual de Servicio a la Ciudadanía” en el marco de la Circular 006 de febrero del 2022 sobre “*socialización actualización manual de servicio a la ciudadanía del distrito capital*” enviada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Igualmente, el proceso de Servicio a la Ciudadanía se encuentra realizando seguimiento y acompañamiento periódico en los canales de atención presencial y telefónico con el fin de identificar el cumplimiento y aplicación de los lineamientos y recomendaciones del Manual de Servicio a la Ciudadanía y verificando que la información suministrada a la ciudadanía sea oportuna y veraz.

Respecto a la actualización de lineamientos relacionados con servicio a la ciudadanía los servidores públicos del proceso de Servicio a la ciudadanía han participado en jornadas de socialización sobre trámites, servicios y oferta institucional para brindar atención diferencial a la población en los diferentes canales.

El proceso de gestión de servicio a la ciudadanía actualizó en el mes de abril del año en curso el normograma institucional con corte al 31 de marzo de 2022 para garantizar que los documentos propios del proceso y la información entregada a la ciudadanía se realiza con coherencia a la normatividad vigente.

**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.**

**Acciones y resultados:**

Para dar cumplimiento a las acciones manifestadas en el Plan de Mejoramiento Institucional y fortalecer el servicio a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Hábitat, se realizó seguimiento a las siguientes actividades:

- Mediante mesas de trabajo con cada una de las seis subsecretarías de la Secretaría Distrital del Hábitat, en conjunto con Gestión Documental, Gestión Tecnológica y Servicio a la Ciudadanía, se identificaron los requerimientos necesarios para que el Sistema Integrado de Gestión Documental –SIGA, lograra la interoperabilidad con el Sistema Distrital para las Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha, consiguiendo así que las peticiones de origen ciudadano que se radiquen desde SIGA se creen automáticamente en el Sistema Distrital para las Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha y a su vez permita el cierre automático en ambos sistemas cuando se dé respuesta a la ciudadanía, permitiendo así gestionar oportunamente las solicitudes dentro de los términos de ley.
- Con el sistema de alerta realizando el envío de reportes semanales a cada una de las dependencias sobre peticiones vencidas y próximas a vencer en el Sistema Integrado de Gestión Documental –SIGA y el Sistema Distrital para las Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha, se han gestionado oportunamente las solicitudes ciudadanas dentro de los términos de ley.
- Con los correos de alerta y seguimiento al área de Gestión Documental para la correcta tipificación de las peticiones ciudadanas en el sistema documental SIGA, se alcanza una gestión oportuna en las respuestas por parte de cada una de las áreas.
- Con la elaboración y publicación de Informes trimestrales de PQRSD, se evidencia a la ciudadanía y a la SDHT, la gestión realizada en cuanto a los derechos de petición por parte de cada una de las dependencias identificando así los principales motivos de consulta de la ciudadanía y los términos en los que se está respondiendo a los peticionarios.

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

**Acciones y resultados:**

La Secretaría formuló dentro del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía – PAAC 2022, siete (7) acciones de racionalización de trámites para hacer más amigables algunos de ellos y los cuales requieren mejoras para su usabilidad. Estas acciones se encuentran en ejecución y son lideradas por la Subdirección de Apoyo a la Construcción y la Subdirección de Programas y Proyectos:

**Tabla 4***Acciones de racionalización de trámites*

<b>Nombre del trámite</b>	<b>Mejora implementar</b>	<b>por</b>	<b>Beneficio a la ciudadanía o entidad</b>	<b>Acciones racionalización</b>
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 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
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 2022

**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**

**Acciones y resultados:**

Se han emitido a través de correos electrónicos, mesas de trabajo y reuniones recomendaciones a las áreas que tienen corresponsabilidad en los productos del Plan de Acción de la PPDSC, tales como Gestión Documental, Gestión de Bienes y Servicios, Gestión Tecnológica y Oficina de Comunicaciones, las cuales han sido:

- Recomendación a la Subdirección Administrativa para la implementación del nuevo sistema Documental SIGA con el fin de tener una gestión más rápida y eficaz tanto para las respuestas a la ciudadanía y solicitudes internas de la entidad.
- Mesas de trabajo con cada una de las seis Subsecretarías y oficinas de la SDHT para recomendar los siguientes aspectos:
  - Oportunidad en las respuestas ciudadanas, para que se gestionen y brinden dentro de los términos de ley
  - 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.
- Recomendación al proceso de Talento Humano y los procesos misionales hacia el fortalecimiento de las capacidades con jornadas de cualificación para los servidores públicos de la SDHT relacionadas con la oferta institucional y las competencias que les son propias a cada Subsecretaría mejorando la asignación de acuerdo con la tipificación de solicitudes recibidas.

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

**Acciones y resultados:**

Teniendo en cuenta los informes relacionados con la gestión de derechos de petición, se han realizado las siguientes recomendaciones a todos los procesos de la entidad:

- Gestionar la interoperabilidad de los sistemas de información SIGA y Bogotá te Escucha para facilitar la gestión y seguimiento a los requerimientos que recibe la entidad.
- Se reitera a todos los procesos la importancia de dar cumplimiento a los términos establecidos para emitir respuesta de manera oportuna.
- Se reitera la recomendación sobre las respuestas a la ciudadanía con lenguaje claro y con criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia.
- Realizar 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.

- Se recomienda continuar con los eventos, campañas, Facebook live, entre otros en los que se está socializando la información de interés para la ciudadanía.
- Se recomienda dar prioridad al cierre de los requerimientos pendientes que se encuentran en el sistema FOREST, teniendo en cuenta que ya se superaron los términos de Ley.

### **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**

#### **Acciones y resultados:**

Con el fin de identificar los riesgos sobre la vulneración de los derechos a la ciudadanía, la Secretaría Distrital del Hábitat ha realizado actividades en pro de evitar actos de corrupción, así como para asegurar el derecho fundamental de petición, la calidad de la información entregada en los canales de atención a la ciudadanía y, además se ha implementado la aplicación de herramientas de valoración y percepción ciudadana así como la disposición de mecanismos para radicación de quejas y sugerencias.

Mediante la aplicación de encuestas de satisfacción y la publicación del Informe semestral de satisfacción y percepción de la prestación del servicio a la ciudadanía, se ha logrado identificar mediante la caracterización que se hace a las personas que realizan la encuesta las características que esperan del servicio como lo son Amabilidad, Respuestas definitivas, Agilidad, Más puntos de atención, Trámites e información en línea y Mejores instalaciones.

Igualmente, se realiza monitoreo y acompañamiento periódico al servicio prestado en el canal telefónico (PBX y Línea 195) y presencial (Red CADE, Centros de Encuentro para la paz y la integración local de víctimas del conflicto armado interno y la sede central) identificando el cumplimiento de los protocolos de atención y la información brindada a la ciudadanía.

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

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

Una vez que se verifique que la petición tiene alguna de estas características, 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 que no cumple con los criterios establecidos, se envía a ventanilla de radicación para que inicie el trámite correspondiente de derecho de petición.

Para este semestre se han recibido y tramitado los siguientes requerimientos a través del correo de defensor a la ciudadanía:

**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	2	0	0	2
Cuando no se cumplan los términos establecidos dentro de la normatividad.	0	0	2	0	0	0
Cuando el ciudadano considere que no recibió un trato digno y cálido.	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

Fuente: Elaboración propia correo electrónico defensor a la ciudadanía

**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.**

**Acciones y resultados:**

El proceso de Servicio a la Ciudadanía se encuentra en sumario de reingeniería institucional teniendo en cuenta el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020<sup>1</sup> en la cual se establece que se debe crear una dependencia o entidad única que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, razón por la cual se está evaluando por la Alta Dirección de la Secretaría si Servicio a la Ciudadanía hará parte de un proceso estratégico.

**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.**

**Acciones y resultados:**

---

<sup>1</sup> "POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN DISPOSICIONES TRANSVERSALES A LA RAMA EJECUTIVA DEL NIVEL NACIONAL Y TERRITORIAL Y A LOS PARTICULARES QUE CUMPLAN FUNCIONES PÚBLICAS Y/O ADMINISTRATIVAS, EN RELACIÓN CON LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

En el marco del contrato administrativo No 925 de 2021 con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB., desde la supervisión del contrato, se amplió el seguimiento a la calidad del servicio prestado en el canal telefónico, de uno a dos talleres mensuales para la escucha de llamadas atendidas por parte de los colaboradores de la línea 195, en los cuales delegados del proceso de servicio a la ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat y personal del Staff de la empresa contratista, evalúan los siguientes ítems en concordancia con los protocolos de atención telefónica dispuestos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital - versión 2:

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 a lo consultado
  - 3.4. Escalamientos a Multicanal
  - 3.5. Validación
  - 3.6. Guion de despedida

Esta estrategia se ha desarrollado con éxito durante el primer semestre del 2022, llevándose a cabo un total de 10 talleres de escucha, a lo cual se suma el análisis mensual a los informes de satisfacción ciudadana presentados por la ETB, en cumplimiento a las obligaciones contractuales.

Así mismo, con el ejercicio de ciudadano incógnito, se ha evaluado la calidad del servicio prestado en todos los canales de atención a la ciudadanía, cuyo análisis ha llevado a la formulación de recomendaciones a los servidores públicos del proceso de gestión de servicio a la ciudadanía, entre las que se destacan como principales, las siguientes:

- Implementación de lineamientos y directrices establecidos en el Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital - versión 2
- Consulta constante a la información publicada en la página de la Secretaría Distrital de Hábitat y en la guía de trámites y servicios.
- Utilización los guiones y protocolos establecidos para prestar el servicio.

Adicionalmente mediante el informe semestral de Satisfacción y Percepción a la prestación del Servicio a la Ciudadanía, se dieron las siguientes recomendaciones:

- Comunicar oportunamente al proceso de Servicio a la ciudadanía información sobre eventos, ferias, campañas o estrategias que sean de interés para la ciudadanía para brindar una oportuna respuesta a la ciudadanía.

- Implementar mejoras en las herramientas tecnológicas, acceso a aplicaciones, programas y bases de datos, para brindar solución en primer contacto a la ciudadanía.
- Implementar dispositivos que permitan la medición de la satisfacción y percepción ciudadana en todo el ciclo del servicio, información, atención y obtención del trámite o servicio dando cumplimiento a las directrices de cero papel.
- Fortalecer los procesos de cualificación a los asesores del canal presencial y telefónico en los trámites, servicios y novedades de la entidad, por competencias de cada subsecretaría, garantizando que la información que se brinda sea completa, oportuna y se acate el uso del lenguaje claro e incluyente.
- Disponer del talento humano en cada proceso a fin de garantizar atención telefónica permanente y se logre el traslado por consultas técnicas o competencia específica de las dependencias.

**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 2022 a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, determinó un total de 12.744 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, interpuestas por personas naturales y jurídicas.

**Tabla 6**  
*Subtemas frecuentes primer semestre*

<b>ASUNTOS MÁS REITERADOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%PORCENTAJE</b>
SOLICITUD DE INFORMACIÓN E INCLUSIÓN A PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	3578	28%
ARRIENDO SOLIDARIO	1293	10%
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	1116	9%
INCONSISTENCIAS, QUEJAS CONTRA INMOBILIARIAS	695	5%
SOLICITUD RENUNCIA SUBSIDIO DE VIVIENDA / DESISTIMIENTO INSCRIPCIÓN	422	3%
MODIFICACIÓN DEL NÚCLEO FAMILIAR	186	1%
INCONSISTENCIAS QUEJAS Y CONSULTAS SOBRE CONSTRUCTORAS	325	3%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS EN PROGRAMAS DE VIVIENDA	167	1%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	285	2%
MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	218	2%
SOLICITUD DE COPIA DE EXPEDIENTES	182	1%
PLAN TERRAZAS	96	1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE CONSTRUCTORAS	92	1%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	167	1%
OTROS	3922	31%
<b>TOTAL</b>	<b>12744</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Proceso Servicio a la ciudadanía Secretaría Distrital de Hábitat 2022.*

Con respecto a los temas más reiterativos se registra que la solicitud de información e inclusión a programas de subsidio de vivienda representa un 28% del total de peticiones, seguido de arriendo solidario con un 10% y el mejoramiento de vivienda con 9%, los demás temas no superan el 5%, a excepción del 31% relacionado a otros requerimientos que entran a la SDHT. En dichos informes se encontró el siguiente comportamiento frente al criterio de oportunidad:

**Tabla 7**

*Oportunidad en la respuesta de los derechos de petición- segundo trimestre*

<b>Dependencia</b>	<b>Cumple 92%</b>	<b>No cumple 6%</b>	<b>Pendiente de respuesta 2%</b>	<b>Total</b>
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	2963	32	21	3016
SUB. DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	1147	195	63	1405
SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	670	49	24	743
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	316	13	4	333
DESPACHO SECRETARÍA DEL HÁBITAT	215	33	1	249
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA	72	14	3	89
SUBSECRETARÍA JURÍDICA	31	14	-	45
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	23	12	-	35
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	6	6	-	12
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	5	-	5
<b>Total</b>	<b>5443</b>	<b>373</b>	<b>116</b>	<b>5932</b>

Fuente: Servicio a la ciudadanía sistema SIGA corte 13/07/2022

**Tabla 8**

*Oportunidad en la respuesta de los derechos de petición- primer trimestre*

<b>Dependencia</b>	<b>Cumple 75%</b>	<b>No cumple 7%</b>	<b>No registra 12%</b>	<b>Pendiente de respuesta 6%</b>	<b>Total</b>
SUBSECRETARIA DE GESTION FINANCIERA	3084	231	166	51	3532
SUB. DE INSPECCION, VIGILANCIA CV	962	74	279	216	1531
SUB. DE COORDINACION OPERATIVA	780	96	95	113	1084
SUB. DE GESTION CORPORATIVA	103	14	134	11	262
DESPACHO SECRETARIA DEL HABITAT	76	13	62	0	151
SUB. DE PLANEACION Y POLITICA	47	4	47	6	104
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	29	17	30	1	77
SUBSECRETARIA JURIDICA	12	6	29	0	47
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	4	2	16	1	23
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>5097</b>	<b>458</b>	<b>858</b>	<b>399</b>	<b>6812</b>

Fuente: Servicio a la ciudadanía sistema SIGA corte 20/04/2022

Según los análisis sobre la oportunidad en las respuestas de los derechos de petición, se encontró que se presenta un incumplimiento en los términos de Ley, que si bien, como lo

representa las anteriores tablas ha tenido un aumento considerable, que para el segundo trimestre se encontró en un 92% de cumplimiento, se debe continuar con los planes internos y las acciones desarrolladas por Servicio a la ciudadanía para cumplir con el 100% de oportunidad en los mismos.

#### 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.

Para el primer semestre de la vigencia, se actualizó y socializó la carta de trato digno de la Secretaría, donde se incluyen los deberes, derechos y canales de atención para que la ciudadanía haga uso de estos.

### Figura 1

*Carta de trato digno publicada*



Fuente: página web de la SDHT

También a través de correo electrónico se socializan los derechos de la ciudadanía para que los servidores públicos conozcan y apropien durante la atención y prestación del servicio:

**Figura 2**  
*Correos electrónicos-imágenes derechos a la ciudadanía*



Fuente: Correo electrónico institucional SDHT

**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.**

**Acciones y resultados:**

La Secretaría Distrital de Hábitat en el periodo de enero y junio de 2022, a través de encuentros virtuales realizó las jornadas de inducción dirigida a los nuevos funcionarios y contratistas en concordancia con los planes institucionales de capacitación de las entidades, dando alcance al artículo 7 del Decreto 1567 de 1998, en el que se promueve y facilita el acceso a la información de la Entidad que se representa y en la que cada Servidor Público de manera corresponsable apropia los lineamientos y se constituye en parte integral de la entidad promoviendo la atención con calidad y calidez a la ciudadanía.

En articulación con la Secretaría General, se logró participar en las cualificaciones del mes de mayo de acuerdo con el cronograma de capacitaciones dirigido a los funcionarios y contratistas de la SDHT, en las cuales contempló el abordaje de la Política Pública de Servicio a la ciudadanía y el Protocolo de Atención las cuales se relacionaban con:

- Introducción a lo público
- Introducción al servicio a la ciudadanía.
- Introducción a las políticas públicas.
- Atención a peticiones ciudadanas.

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

##### **Acciones y resultados:**

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.

Durante el primer semestre 2022 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:

- Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía -PPDSC
- Protocolos de atención.
- Ruta de acceso a la ventanilla única de la construcción -VUC
- Atención a víctimas del conflicto armado.
- Oferta institucional de la SDHT.
- Guía de trámites, servicios.
- Horizonte estratégico de la SDHT (misión, visión, objetivos, funciones)
- Manejo y uso de los sistemas de información de la Secretaría (SIPIVE, FOREST, Bogotá te Escucha y VUC)
- Inducción en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Copasst.
- Seguimiento calidad de vida: talleres de alimentación saludable, manejo de duelo, actividades que ayuden a optimizar el trabajo en equipo y la comunicación asertiva, empatía.
- Actividad para afianzar y fortalecer el sentido de pertenencia y el compromiso institucional.
- Curso sobre el desarrollo de habilidades comunicativas básicas en lengua de señas colombiana- SENA
- Diplomado sobre trato digno con enfoque de derechos y diferencial étnico a las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras. ESAP

#### **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.**

### **Acciones y resultados:**

La página web de la SDHT cuenta con las herramientas para el acceso universal de personas con discapacidad entre las cuales se encuentra aumento o disminución de la fuente, niveles de contraste, el direccionamiento al centro de relevo y convertic. <https://www.habitatbogota.gov.co/>

### **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.**

### **Acciones y resultados:**

Se suscitó la interoperabilidad entre SIGA y el sistema Distrital para las peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, permitiendo así radicar todo tipo de documento de manera digital en especial todas aquellas solicitudes que llegan al correo de [ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co](mailto:ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co) y por medio de la plataforma Bogotá Te Escucha, deponiendo el uso de papel e impresiones para su radicación.

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.

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

### **Acciones y resultados:**

La Secretaría Distrital del Hábitat cuenta con (5) trámites virtualizados:

- carta de movilización de recursos.
- Solicitud de radicación de documentos para la enajenación de inmuebles
- Solicitud de registro de enajenador, de matrícula registro arrendador y la cancelación de matrícula registro arrendador
- Estrategia de racionalización para hacer más amigable la usabilidad de los canales virtuales tales como la Ventanilla Única de la Construcción – VUC

A partir de ajustes y modernización 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.**

#### **Acciones y resultados:**

Se socializó la carta de trato digno, la cual fue postulada en la convocatoria realizada por la Veeduría Distrital para traducir documentos a lenguaje claro y con los ajustes realizados fue publicada en la página web de la Entidad y enviada a través de correo masivo a todos los servidores públicos de la SDHT.

En la página web de la Entidad se actualizaron los canales de atención a la ciudadanía dando a conocer e invitando a la ciudadanía a hacer uso de estos para cualquier información que se requiera a través de los diferentes canales, presencial, virtual o telefónico.

Igualmente, en la página web de la SDHT, se agregó 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, junto con el botón de Bogotá Te Escucha el cual no solamente le permite radicar la solicitud frente a la SDHT sino a cualquier otra entidad de nivel 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**

#### **Acciones y resultados:**

Desde la SDHT se 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**

En cumplimiento a la función del Defensor de la Ciudadanía, definida en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía y garantizar 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**

### **Acciones y resultados:**

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

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

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

### **Acciones y resultados:**

De acuerdo a las convocatorias realizadas por la Veeduría Distrital, la SDHT asistió y participó en:

- Nodo Sectorial en el marco del seguimiento a la Red Distrital de Quejas y Reclamos.
- Plenaria de Apertura.
- Nodo Central.
- Nodo Intersectorial.
- Nodo intersectorial de Comunicación y Lenguaje
- Nodo intersectorial de formación y capacitación.

## **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.
- Se deben brindar mesas de trabajo orientadas a la garantizar los derechos de la ciudadanía a través de la figura del defensor, para que los servidores públicos que se encuentran al servicio de las entidades conozcan sobre la implementación de las funciones del defensor.
- Diseñar campañas a través de redes sociales para que las personas conozcan en qué casos pueden acudir al defensor de la ciudadanía de cada Entidad.