

**INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
JULIO – DICIEMBRE 2022**

SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

ELABORÓ: JULIETH YICELA ROJAS MARTÍNEZ
REVISÓ: ARGENIS ROCÍO SUÁREZ ACEVEDO
APROBÓ: LUZ NELLY ORTIZ MOYA

BOGOTÁ, ENERO 2023.

CONTENIDO

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.	9
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.....	10
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	12
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.	14

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..... 20

4.3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía..... 20

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..... 23

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. 23

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. 23

6.2 Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad. 24

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

24

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 24

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 25

8. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas 25

8.1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio..... 25

8.2. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.	26
CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES	26

INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento de los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, con el objetivo de presentar la síntesis sobre las acciones realizadas para fortalecer el servicio y la atención a la ciudadanía, que se constituya en fuente de información de monitoreo y seguimiento.

En el segundo semestre de la vigencia 2022 en la Secretaría Distrital de Hábitat, el balance de la gestión ha estado en concordancia con la normatividad vigente dando alcance al objetivo de promover y facilitar el acceso a la información con calidad y calidez, así como de una manera oportuna establecer e implementar acciones de mejora continua del proceso servicio a la ciudadanía garantizando con ello los principios que rige la Política del Servicio a la ciudadanía.

Desde cada uno de los canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital del Hábitat se da a conocer la figura del Defensor al Ciudadano para que la ciudadanía pueda acudir de manera libre cuando sientan que sus requerimientos no han sido resueltos de la manera esperada y con ello brindar la comunicación oportuna para resolver las posibles situaciones, implementando estándares de calidad en el servicio acorde a los parámetro de calidez, amabilidad, trato digno, eficacia y eficiencia.

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, así mismo la gestión realizada desde la figura del Defensor de la Ciudadanía durante el período comprendido entre el 01 de julio, hasta el 31 de diciembre 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: 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:

- Implementación de buenas prácticas con acompañamientos para transferencia metodológica frente al conocimiento de competencias y manejo del sistema durante los meses de agosto a noviembre del año 2022.
- Implementación del ranking por la calidad para analizar los criterios de calidad, calidez, coherencia y manejo del sistema, de una muestra aleatoria del 3% de las respuestas analizadas.
- 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 tiempos y gestión de los derechos de petición estableciendo recomendaciones para mejorar la gestión de los derechos de petición.
- Se cuenta con la interoperabilidad entre el Sistema Integrado de Gestión Documental SIGA y el Sistema Distrital para las Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha y desde el mes de junio de 2022 mejorando el trámite de los derechos de petición, manejo del sistema y oportunidad en la gestión.
- Adjudicación y ejecución del contrato 115 del 2022 cuyo objeto es *“Adecuación y suministros de señalética, muebles y elementos de oficina, para la accesibilidad y atención al cliente con lineamientos incluyentes para el Local de Servicio al Ciudadano e ingresos a la Sede principal”*, el cual se ejecutó en la vigencia 2022 durante el mes de diciembre.

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 PDD 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 al ciudadano”, la cual se encuentra asociada al componente denominado: “Servicio al ciudadano integral”.

Por lo anterior, en la vigencia 2022, en el Plan de contratación e Inversiones se estableció dentro del presupuesto anual de la Entidad, los siguientes recursos para el cumplimiento de la meta mencionada:

Tabla: Presupuesto 2022 servicio a la ciudadanía

Concepto	Valor asignado
28 contratos de prestación de servicios (primer semestre del 2022)	\$ 652.920.000
Adición y Prórroga de contrato interadministrativo 925-2021 (Atención a la ciudadanía en la línea 195)	\$ 79.817.656
1 contrato Interadministrativo para la atención telefónica en la línea 195	\$ 230.937.451
28 contratos de prestación de servicios (segundo semestre del 2022)	\$ 647.007.334
Valor total asignado	\$ 1.610.682.441

Fuent: Plan de Contratación e Inversiones Versión # 31 Fecha: 23/11/2022 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.

Acciones y resultados:

En el proceso de Servicio a la Ciudadanía se estableció un Plan de Acción en el cual se incluyeron actividades relacionadas con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC y los compromisos pactados por la Secretaría, dicho plan está estructurado de la siguiente manera para su cumplimiento durante la vigencia 2022.

Tabla: 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 del local de Servicio a la Ciudadanía en cuanto a señalización de espacios
		Gestionar las mejoras tecnológicas para la <u>implementación del SAT</u> en el local 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 al Ciudadano
		Actualizar el documento PG06-IN62 Guía de lenguaje claro
		Implementar un <u>procedimiento de Servicio al Ciudadano</u>
		<u>Actualizar y publicar la carta de trato digno</u>
		<u>Apoyar la caracterización de usuarios y/o grupos de valor de la Secretaría Distrital del Hábitat</u>
Mejorar la cualificación de los servidores (as)	Talento humano	<u>Apoyar la gestión de jornadas de cualificación o capacitación en temáticas relacionadas con Servicio a la Ciudadanía, lenguaje claro, así como en jornadas de inducción y reinducción, para funcionarios y contratistas de la SDHT.</u>
		<u>Promover y reconocer prácticas internas de lenguaje claro en colaboradores y funcionarios vinculados al proceso de servicio al ciudadano.</u>

		Implementar el reconocimiento frente a las labores, a los colaboradores encargados del proceso de Servicio al Ciudadano
Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones	Cobertura de canales	Habilitar dos (2) puntos de atención en el canal presencial, teniendo en cuenta la necesidad del servicio
		Habilitar el chat como canal de atención en la Entidad
		Realizar seguimiento periódico a las PQRSD recibidas en la entidad
	Certidumbre	<u>Publicación en la página web de la información general sobre atención, localización y horarios de atención</u>
		<u>Gestionar una pieza de comunicación sobre trámites y procedimientos de la Entidad, en la cual se tengan en cuenta las diferencias y diversidades de la ciudadanía</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>
	Cumplimiento de expectativas	<u>Formular y publicar los resultados de satisfacción y percepción de la prestación del servicio al ciudadano</u>
		Implementar acciones de seguimiento para validar los protocolos de atención en los canales de atención
		Análisis de los principales contenidos institucionales con relación directa a la ciudadanía, identificando que tan claros, concretos y comprensibles ha sido la información, mensajes y/o publicaciones de la Entidad
		Desarrollar la estrategia de referentes en la SDHT

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 de servicio a la ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat, se encuentra actualizado el documento "PG06-MM35 Manual de Servicio a la Ciudadanía" teniendo en cuenta 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 realizó el seguimiento y acompañamiento periódico en los canales de atención presencial, chat-live y telefónico con el fin de identificar el cumplimiento a la aplicación de los lineamientos y recomendaciones del Manual, de Servicio a la Ciudadanía, así como protocolos y guiones estructurados verificando que la información suministrada a la ciudadanía sea oportuna y veraz.

En cuanto a la actualización de los 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 dar a brindar atención a la población en los diferentes canales.

Con el fin de mantener actualizada la normatividad asociada a servicio a la ciudadanía en la Entidad, el proceso de gestión de servicio al ciudadano actualizó el normograma institucional en abril de 2022; dicha actualización responde al corte 31 de marzo de 2022 y con ésta, se asegura que los documentos propios del proceso y la información entregada a la ciudadanía se realiza con coherencia a la normatividad vigente, y se define y monitorea el que hacer.

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 jornadas de socialización y acompañamiento con cada una de las Subsecretarías de la Secretaría Distrital del Hábitat, Gestión Documental, Gestión Tecnológica y Servicio a la Ciudadanía, se identificaron los requerimientos para mitigar posibles inconvenientes con el Sistema Integrado de Gestión Documental – SIGA, una vez entró en funcionamiento la interoperabilidad con el Sistema Distrital para las Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha.
- Con la realización y envío de reportes semanales alertando a cada una de las dependencias de las 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, permitió gestionar oportunamente las solicitudes ciudadanas dentro de los términos de ley.
- Implementación de las alertas escalonadas para generar respuestas oportunas a la ciudadanía por cada una de las áreas y evitar el vencimiento en los términos de ley en articulación con Gestión documental.
- Informes trimestrales de PQRSD que se publican en la página web de la Secretaría Distrital del Hábitat lo cual permiten mostrar a la ciudadanía y a toda 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 Distrital del Hábitat, 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 trámites 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: 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 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 realizado 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, estas recomendaciones se han realizado a través de correos electrónicos, mesas de trabajo y reuniones, las cuales han sido:

- Recomendación a la Subdirección de Gestión Financiera para la 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.
 - 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.
 - Conocimiento de competencias y tipologías.
- Recomendación al proceso de Talento Humano y los procesos misionales para el fortalecimiento de las capacidades y jornadas de cualificación para los colaboradore(a)s de la SDHT para participar en jornadas relacionadas con la oferta institucional y las competencias que le son propias a cada Subsecretaría para mejorar 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:

- Reconocer 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.
- Recordación continua a todos los procesos sobre la importancia de dar cumplimiento a los términos establecidos para emitir respuesta de manera oportuna.
- Se promueve el uso de lenguaje claro, a través de la guía actualizada en la vigencia 2022 para se apliquen los 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 promover los eventos, campañas, Facebook live, y el botón participa para socializar la información de interés a la ciudadanía.
- Se dio cumplimiento al cierre completo de los requerimientos pendientes que se encontraban en el sistema FOREST.

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 logra identificar mediante el instrumento de caracterización dirigido a las personas que realizan la encuesta cuales son 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 y sede central) chat-live, agendamiento de citas presenciales, identificando el cumplimiento de los protocolos de atención y la calidad de 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 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 que se verifique que la petición cumple con alguna o todas las anteriores condiciones, se envía el requerimiento al proceso encargado para que se realice la gestión en un término no superior a cinco (5) días, para emitir la 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.

Para el segundo semestre se han recibido 331 requerimientos de los cuales solo 6, es decir el 1.8% cumple con las condiciones señaladas por el defensor del ciudadano; en este

mismo sentido el total de ingresos en la vigencia 2022 es 543 peticiones de la cuales solo 14, es decir el 2.6% cumplen con los criterios señalados en la normatividad.

Tabla: Peticiones defensor a la ciudadanía

CRITERIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Cuando no se encuentre conforme con alguna respuesta emitida.	0	2	2	0	0	2	1	0	0	0	1	0
Cuando no se cumplan los términos establecidos dentro de la normatividad.	0	0	2	0	0	0	0	1	1	1	1	0
Cuando el ciudadano considere que no recibió un trato digno y cálido.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	2	4	0	0	2	1	1	1	1	2	0

Fuente: SDHT- correo electrónico defensor a la ciudadanía: Periodo- enero a diciembre de 2022

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:

2.5. El proceso de Servicio a la Ciudadanía se encuentra en la revisión organizativa acorde a la normativa del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020¹, así como el análisis del nuevo modelo de se implemente paulatinamente el nuevo modelo de relacionamiento con la ciudadanía que involucra la articulación de las cuatro políticas,(Política Pública de Servicio a la ciudadanía, Política Pública Participación ciudadana en la gestión Pública, Política Pública de transparencia y acceso a la información Pública y Política de renacionalización de trámites).

¹ "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"

2.6. 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:

En el marco del contrato administrativo No 956 de 2022 con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB., desde la supervisión del contrato, se realiza el seguimiento a la calidad del servicio prestado en el canal telefónico, en 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 3:

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

Esta estrategia se ha desarrollado con éxito durante la vigencia del 2022, llevándose a cabo un total de 22 talleres de escucha, lo cual se integra al análisis mensual en los informes de satisfacción ciudadana presentados por ETB, en cumplimiento a las obligaciones contractuales derivadas de los contratos interadministrativos.

Así mismo, con el ejercicio de ciudadano incógnito, se ha evaluado la calidad del servicio prestado en todos los canales de atención, este análisis ha permitido la formulación de recomendaciones a los servidores 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 4.
- 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.
- Apropiación de los valores del código de integridad por parte del equipo de los servidores del proceso de servicio a la ciudadanía.

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

- 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.
- Recomendar en los comités directivos la actualización de información y bases de datos, así como su acceso con el objetivo de contar con insumos que permitan atender oportunamente los requerimientos de la ciudadanía.
- Se realizó la actualización de la encuesta de satisfacción y percepción y se creó el formato digital para su diligenciamiento por parte de los servidores.
- En la sede principal de servicio a la ciudadanía se implementó el botón de calificación del servicio con un software básico.
- Continuar con el fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos en cada uno de los canales asignados.
- Actualizar extensiones telefónicas del PBX institucional y revisión de su funcionamiento con el fin de atender oportunamente a la ciudadanía cuando se trasfiera una llamada al área correspondiente.
- Actualización del mensaje del PBX institucional modificando e informando a la ciudadanía el correo electrónico para atención de sus requerimientos ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co
- Solicitud de actualización en la página web
- Disponer de personal en cada proceso a fin de garantizar atención telefónica permanente en caso en que traslado por consultas técnicas o competencia específica de la dependencia.

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 julio al 31 de diciembre de 2022 a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, determinó un total de 5028 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, interpuestas por personas naturales y jurídicas.

Tabla: Subtemas frecuentes vigencia 2022.

ASUNTOS MÁS REITERADOS	TOTAL	%PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN E INCLUSIÓN A PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	1978	39%
ARRIENDO SOLIDARIO	222	4%
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	243	5%
INCONSISTENCIAS, QUEJAS CONTRA INMOBILIARIAS	291	6%
INCONSISTENCIAS QUEJAS Y CONSULTAS SOBRE CONSTRUCTORAS	59	1%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	67	1%
MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	107	2%
SOLICITUD DE COPIA DE EXPEDIENTES	93	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE CONSTRUCTORAS	184	4%
AYUDAS SOLIDARIAS DE LA ALCALDÍA	87	2%
OTROS	1697	34%
TOTAL	5028	100%

Fuente: SDHT- Proceso Servicio a la Ciudadanía Periodo julio a diciembre de 2022.

Con relación a los temas más reiterativos, la solicitud de información e inclusión a programas de subsidio de vivienda es el más representativo, seguido por quejas contra inmobiliarias y el mejoramiento de vivienda, sin embargo, en la tipología de otros la representación es del 34% entre los cuales es preciso señalar que son relacionados a consultas no asociadas a las anteriormente mencionadas.

Tabla: Oportunidad en la respuesta de los derechos de petición, tercer trimestre (julio-agosto-septiembre)

Dependencia	Cumple 82%	No cumple 15%	Pendiente de respuesta 3%	Total
SUBSECRETARIA DE GESTION FINANCIERA	2959	50	58	3067
SUB. DE INSPECCION, VIGILANCIA CV	907	374	49	1330
SUB. DE COORDINACION OPERATIVA	410	165	34	609
SUB. DE GESTION CORPORATIVA	245	120	2	367
DESPACHO SECRETARIA DEL HABITAT	126	72	25	223
SUB. DE PLANEACION Y POLITICA	47	31	3	81
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	5	4	4	13
SUBSECRETARIA JURIDICA	10	13	-	23
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	-	9	-	9
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	-	1	-	1
Total	4709	839	175	5723

Fuente: Servicio al Ciudadano sistema SIGA corte 30/09/2022

Tabla: Oportunidad en la respuesta de los derechos de petición, cuarto trimestre (octubre, noviembre, diciembre)

Dependencia	Cumple 92%	No cumple 6%	Pendiente de respuesta 2%	Total
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	2351	355	30	2736
SUB. DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	888	259	61	1208
SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	370	36	10	416
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	307	19	29	355
DESPACHO SECRETARÍA DEL HÁBITAT	137	14	5	156
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA	43	10	4	57
SUBSECRETARÍA JURÍDICA	16	1	3	20
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	21	35	5	61
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	11	5	1	17
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2		0	2
Total	4146	734	148	5028

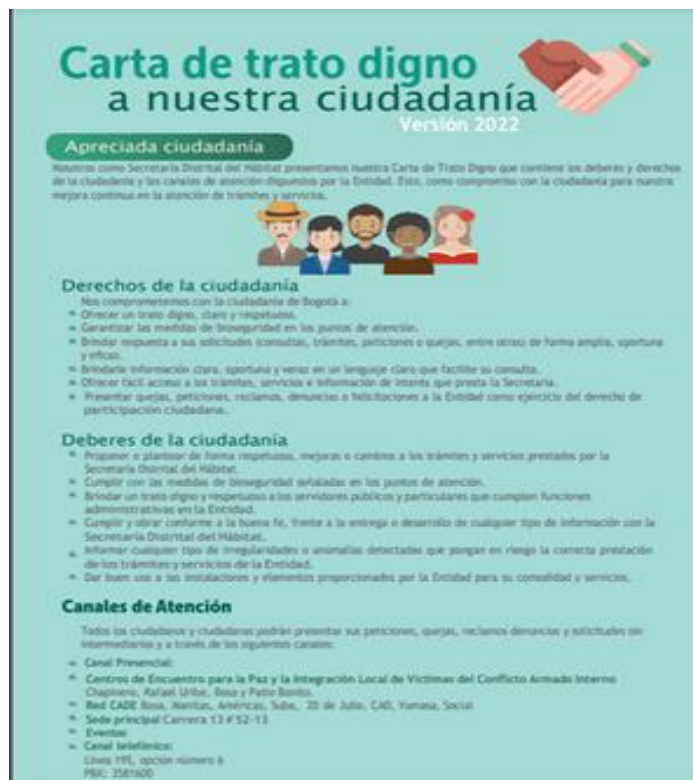
Fuente: Servicio al Ciudadano sistema SIGA corte 31/12/2022

Para el segundo semestre del año 2022 se realiza el análisis sobre la oportunidad en las respuestas de los derechos de petición, evidenciando un 82% de cumplimiento en los términos de Ley.

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 la vigencia del 2022 se realizaron 2 actualizaciones una en cada semestre para dar a conocer los deberes, derechos y canales de atención para que la ciudadanía haga uso de éstos.



Fuente: página web de la SDHT

También a través de correo electrónico se socializan los derechos de la ciudadanía para que los colaboradore(a)s conozcan y tengan en cuenta los enfoques diferenciales de género de población, en la atención y prestación del servicio, así como la actualización del correo institucional ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co y la promoción de los canales de atención a través del video.





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 la vigencia del 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 y la veeduría distrital, servicio civil, 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 al Ciudadano 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.

En la vigencia del 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:

FECHA	CUALIFICACION
ENERO	Capacitación siga.
	Reunión trimestral.
FEBRERO	Capacitación siga.
	Sensibilización y toma de conciencia frente a la discapacidad.
	Socialización SAT – asesores SDHT.
	Revisión formularia de inscripción a convocatoria de víctimas 2022.
	Curso lenguaje de señas.
MARZO	Despachando con la alcaldesa.
	Sensibilización y toma de conciencia frente a la discapacidad
	Cualificación - oferta subsidios.
	Taller lc- ¿cómo escribir en lenguaje claro? -hábitat.
	Reunión trimestral servicio a la ciudadanía.
ABRIL	Taller lc- ¿cómo escribir en lenguaje claro? -hábitat.
	Inducción gestión tecnológica.
	Cualificación plataforma SDHT (visores)
MAYO	Cualificación c1 m1.
	Cualificación sobre la creación peticiones Bogotá te escucha
	Cualificación c1 m2.
	Cualificación c1 m3.
	Primera convocatoria pública oferta preferente
	Cualificación acerca de mi ahorro mi hogar (bases - resoluciones)
JUNIO	Reunión trimestral servicio a la ciudadanía.
AGOSTO	Presentación de nueva coordinación y lineamientos.
	Socialización OSP – SDHT.
	Reinducción servicio a la ciudadanía.
SEPTIEMBRE	Sorteo ¡¡conoce tu entidad!!
	Sesión #1- programa de educación financiera – SFC.
	Charla nociones básicas derecho de petición- control disciplinario interno.
	Invitación: iii semana de la felicidad distrital.

	Reunión trimestral servicio a la ciudadanía.
	Sesión #2- programa de educación financiera – SFC.
	Capacitación feria de vivienda general 2022.
	Sesión #3- programa de educación financiera – SFC.
OCTUBRE	Sesión #4 programa de educación financiera – SFC.
	Sesión #5 programa de educación financiera – SFC.
	Taller comunicación asertiva.
	Sesión #6 programa de educación financiera - SFC
	Derechos de petición y respuestas.
	Taller de liderazgo y trabajo en equipo.
	Sesión #7 programa de educación financiera – SFC.
	Taller solución de problemas y conflictos.
NOVIEMBRE	Sesión #8 programa de educación financiera – SFC.
	Taller inteligencia emocional.
	Sesión #9 programa de educación financiera – SFC.
	Sesión final programa de educación financiera – SFC.
	Reunión red nacional al consumidor.
	Módulo 1: Introducción al servicio a la ciudadanía.
DICIEMBRE	Sensibilización en asuntos migratorios, en el marco del Estatuto Temporal de Protección.

- 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 continua de manera positiva con la interoperabilidad entre SIGA y el sistema Distrital para las peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, permitiendo así hacer radicar todo tipo de documento de manera digital en especial todas aquellas solicitudes que llegan al correo de ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co y por medio de la plataforma Bogotá Te Escucha, dejando de utilizar 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.

Se implementó la estrategia de agendamiento de citas presenciales en articulación con la subdirección de programas y proyectos desde el mes de septiembre facilitando la accesibilidad a la ciudadanía a través de un forms.

Se lanzó el canal virtual con el chat-live en el mes de noviembre garantizando la comunicación bidireccional con la ciudadanía.

En articulación con secretaría General se consolidó la información sobre acceso de la vivienda Secretaría Distrital de Hábitat para la estrategia chatboot chatico.

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

Acciones y resultados:

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.

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 colaboradore(a) de la SDHT.

En articulación con el convenio interadministrativo 193-2021 de Red Cade, se envió información sobre canales de atención y el programa de oferta preferente de la Secretaría Distrital de Hábitat para proyectarse en las carteleras digitales.

En la página web de la Entidad se actualizaron los canales de atención a la ciudadanía y se dan a conocer a las personas para que hagan uso de éstos para cualquier información que se requiera a través de los diferentes canales, presencial, virtual o telefónico.

Así mismo, en la página web de la SDHT, se agregó el botón de radicación virtual dispuesto para la ciudadanía contribuyendo a la 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 de 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:

La Secretaría 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 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas 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 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 trámites 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.

Acciones y resultados:

La secretaria Distrital de 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 también 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.
- 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 y colaboradores 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.