

# **INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA (SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023)**

## **SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT**

Elaborado por: Diana Duitama Castañeda – Contratista Servicio a la Ciudadanía  
Revisado por: Sandra Cobos Angulo – Contratista Servicio a la Ciudadanía  
Aprobado por: Luz Nelly Ortiz Moya – Subdirectora Administrativa -Defensora de la Ciudadanía

**BOGOTÁ, ENERO 15 DE 2024**

# Contenido

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR.....</b>	<b>7</b>
<b>1 Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....</b>	<b>7</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. ....	7
1.2 Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.....	8
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. ....	9
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.....	11
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. ....	12
1.6 Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación. ....	13
<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>14</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 .....	14
2.2 Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.....	15
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. ....	16
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. .	17
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. ...	18
<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>20</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</b>	

<b>disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:</b> .....	<b>25</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.....	25
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. 26	
4.3 Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía. ....	27
4.4 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.....	28
<b>5 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>28</b>
5.1 Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.....	28
5.2 Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad. 30	
5.3 Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.....	30
5.4 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. ....	31
<b>6 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>32</b>
<b>7 Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas .....</b>	<b>32</b>
7.1 Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio .....	32
7.2 Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.....	33
<b>CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES.....</b>	<b>34</b>
<b>INFORME BUENAS PRÁCTICAS PARA EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA.....</b>	<b>35</b>
<b>CONCLUSIONES DE LAS BUENAS PRÁCTICAS.....</b>	<b>42</b>

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Productos PPDSC .....	<u>6</u>
<b>Tabla 2:</b> Plan de Acción - Servicio a la Ciudadanía 2023 .....	<u>8</u>
<b>Tabla 3:</b> Ponderación actividades meta .....	<u>9</u>
<b>Tabla 4:</b> Productos plan de mejoramiento SDHT .....	<u>9</u>
<b>Tabla 5:</b> Acciones de racionalización de tramites .....	<u>14</u>
<b>Tabla 6:</b> Índice del informe de peticiones 2023 .....	<u>16</u>
<b>Tabla 7:</b> Subtemas frecuentes II semestre .....	<u>17</u>
<b>Tabla 8:</b> Tipologías de las peticiones ciudadanas II semestre .....	<u>19</u>
<b>Tabla 9:</b> Tiempo promedio de respuesta .....	<u>19</u>
<b>Tabla 10:</b> Capacitaciones segundo semestre vigencia 2023 .....	<u>19</u>
<b>Tabla 11:</b> Agendamiento de citas .....	<u>19</u>
<b>Tabla 12:</b> Chat-live institucional SDHT .....	<u>19</u>
<b>Tabla 13:</b> Participación de nodos central, intersectorial, SDHT .....	<u>19</u>
<b>Tabla 14:</b> Plan de cualificaciones .....	<u>19</u>

### Lista de graficas

<b>Grafica 1:</b> Informe trimestral de peticiones 2023 .....	<u>19</u>
<b>Grafica 2:</b> Índice de cumplimiento por criterio .....	<u>19</u>
<b>Grafica 3:</b> Índice de cumplimiento de respuesta y manejo de sistemas .....	<u>19</u>
<b>Grafica 4:</b> Oportunidad de respuesta de los derechos de petición .....	<u>19</u>

### Lista de imágenes.

<b>Imagen 1:</b> Pieza informativa .....	<u>19</u>
<b>Imagen 2:</b> Correo electrónico institucional SDHT .....	<u>19</u>
<b>Imagen 3:</b> Capacitación víctimas del conflicto armado no étnicas .....	<u>19</u>
<b>Imagen 4:</b> Capacitación víctimas del conflicto armado étnicas .....	<u>19</u>
<b>Imagen 5:</b> Hábitat sin barreras .....	<u>19</u>
<b>Imagen 6:</b> Capsulas informativas .....	<u>19</u>



## INTRODUCCIÓN

El Defensor de la Ciudadanía es una figura legal que tiene como objetivo garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, bajo los principios de asesoría, independencia, imparcialidad, objetividad y celeridad. El Decreto 392 de 2015 reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital, por su parte, la Secretaría Distrital del Hábitat adoptó y reglamentó la figura de Defensor de la Ciudadanía mediante la Resolución 334 de 2023.

Para el segundo semestre de la vigencia 2023, en la Secretaría Distrital del Hábitat, el balance de la gestión estuvo en línea con la normatividad vigente, logrando los objetivos de, promover el acceso a la información con calidad y calidez, establecer y ejecutar oportunamente acciones de mejora continua en el proceso de atención a la ciudadanía, asegurando así mejorar los niveles de confianza entre la ciudadanía y garantizar un servicio confiable, amable, digno, y eficiente, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la cual aborda los diferentes frentes del servicio y orienta el mismo.

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

## 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.**

Desde la figura del Defensor de la ciudadanía se llevaron a cabo acciones de seguimiento a los procesos de gestión de servicio a la ciudadanía y gestión documental que garantizaron el avance y cumplimiento de productos y metas del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC acordado.

### Resultados:

**Tabla 1 Productos PPDSC**

Producto esperado	Nombre del indicador de producto	Periodicidad de medición	META SDHT	ESTADO
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	Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía	Anual	1	Cumplida
1.1.2 Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual	Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual	Semestral	1	Cumplida
1.1.3 Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General	Entidades que adoptan e implementan el manual de servicio a la ciudadanía, con enfoque diferencial, vigente	Anual	1	Cumplida
3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	Porcentaje de peticiones evaluadas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	Trimestral	84%	En ejecución

3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS	Entidades con Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS	Anual	1	Cumplida
3.1.6 Entidades distritales con mecanismos de radicación calificada en sus puntos de atención	Entidades distritales que reportan tener al menos un punto de atención con mecanismos de radicación calificada	Anual	1	Cumplida
3.1.10 Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas	Número de entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas	Anual	1	Cumplida
2.1.3 Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos	Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos	Anual	100	Cumplida
5.1.1 Entidades Distritales con puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía	Porcentaje 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	Anual	70	Cumplida

Tabla 1 Productos PPDSC Fuente: Plan de acción PPDSC y reporte realizado a Secretaría General. Corte 10/01/2024

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

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

Bajo este proyecto de inversión, la Subdirección Administrativa fijó como una de sus metas la de *“Implementar 100% del sistema de servicio a la ciudadanía”, el cual está asociado a un componente denominado: “Servicio Integral a la Ciudadanía”,* la cual contó con presupuesto de \$975.613.334 para la contratación del talento humano para el equipo del proceso de Servicio a la Ciudadanía y \$378.383.525 para la suscripción del contrato interadministrativo para la atención en el canal telefónico en la línea 195.



**Resultados:**

La contratación por prestación de servicios del equipo del proceso de gestión de servicio a la ciudadanía, así: Veintitrés (23) técnicos, siete (07) profesionales, un (01) profesional especializado y así mismo, la posesión de un (01) técnico de planta provisional. Con lo cual se ha garantizado la adecuación, asignación y soporte técnico del mencionado proceso, velando por el servicio a la ciudadanía.

Así mismo, la ejecución del contrato interadministrativo con ETB, para la atención telefónica a través de la línea 195, ha contribuido a que la ciudadanía obtenga información sobre: i) trámites, ii) servicios, iii) campañas y iv) información general sobre la entidad; así como, cubrir la alta expectativa ciudadana para la realización de las ferias de vivienda organizadas por la entidad, lo cual demanda los servicios del canal telefónico para recibir información sobre los procesos de inscripción y de asistencia a dichos eventos.

**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.**

En cumplimiento de sus funciones, la Defensora de la ciudadanía promovió el cumplimiento de las metas estipuladas en el Plan de Acción del proceso de gestión de Servicio a la Ciudadanía, el cual se encuentra alineado con el marco del proyecto de inversión que incorpora actividades relacionadas con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC, así como otros compromisos institucionales.

**Resultados:**

*Tabla 2 Plan de Acción - Servicio a la Ciudadanía 2023.*

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

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

Fuente: Elaboración propia, proceso SAC

Para el desarrollo de la meta del proyecto de inversión, como se indica en la Tabla No. 3, se definieron tres (3) actividades estratégicas que recogen a su vez, actividades específicas del proceso de gestión de servicio a la ciudadanía y el procedimiento asociado denominado “trámites de derechos de petición”, las cuales tienen un peso ponderado del 20% sobre el total del proyecto de inversión, distribuido de la siguiente manera:

**Tabla 3 Ponderación actividades de la meta.**

ACTIVIDADES	PESO
Realizar las acciones necesarias para contar con la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios que ofrece la entidad a sus beneficiarios, que permita el mejoramiento continuo y la articulación interinstitucional, en el marco de la política de servicio a la ciudadanía en la SDHT	6%
Brindar a los servidores(a)s las herramientas e insumos para el fortalecimiento de sus competencias frente a la prestación del servicio a la ciudadanía.	8%
Aplicar los instrumentos de monitoreo y seguimiento, para analizar los resultados que aporten en la toma de decisiones para mejorar la calidad del servicio.	6%
Total	20%

Fuente: Elaboración propia, proceso SAC

**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.**

En el segundo semestre de la vigencia 2023, la Defensora realizó seguimiento a las actividades adelantadas por el proceso de gestión de servicio a la ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat, frente a los monitoreos y seguimientos periódicos a los canales de atención presencial, chat live y telefónico, con el fin de determinar el cumplimiento de la aplicación de los lineamientos y recomendaciones del Manual de Servicio a la ciudadanía, así como protocolos y escenarios estructurados, para garantizar la oportunidad y confiabilidad de la información brindada a la ciudadanía, a través de jornadas de acompañamiento y la aplicación de instrumentos de medición de la satisfacción y percepción ciudadana frente a la prestación del servicio.

**Resultados:**

- ✓ Los procesos de acompañamiento a los gestores se documentaron mensualmente mediante Actas de acompañamiento. En dichos acompañamientos se resaltan habilidades y destrezas de los colaboradores, al igual que la suscripción de compromisos para mejorar la atención a la ciudadanía.
- ✓ La Defensora verificó la participación de los gestores del proceso de gestión de servicio a la ciudadanía en jornadas de socialización sobre trámites, servicios y oferta institucional para atender y orientar a la población en los canales bajo el principio de oportunidad.
- ✓ La generación de espacios de articulación entre el proceso de gestión de servicio a la ciudadanía, con procesos misionales de la entidad, con lo cual se ha podido implementar “la estrategia de actualización de lineamientos para la difusión de la información de la oferta

institucional, en los diferentes canales de atención habilitados.”, mediante la cual se garantiza la calidad en la información entregada a la ciudadanía y se disminuye el riesgo de reprocesos en los trámites.

- ✓ De otra parte, de manera periódica se verifica la actualización del normograma institucional, para garantizar la incorporación de la normativa relacionada con servicio a la ciudadanía.
- ✓ En la Secretaría Distrital del Hábitat, se adoptó el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, en Comité Institucional de Gestión y desempeño el 27 de diciembre de 2023, de conformidad con lo reglado en el Decreto Distrital 542 de 2023.

### 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.

Con base en los resultados de seguimiento, acompañamiento y evaluación en el servicio a la ciudadanía se incluyeron en el Plan de Mejoramiento Institucional actividades que permiten aumentar la calidad en la prestación del servicio en los canales de atención presencial, virtual y telefónico.

**Tabla 4** *Productos Plan de Mejoramiento SDHT*

No	Acción de mejora planteada	Tipo de acción	Estado
PMI 784	Adelantar el proceso de contratación para la actualización del aplicativo de llamado de turnos Digiturno con llamados por Voz y Videos Informativos.	Correctiva	Cumplida
PMI 785	Analizar la viabilidad de la implementación del mapa de ubicación o plano en alto relieve en sistema Braille y/o Sistema de Audio y Video.	Preventiva y Correctiva	Cumplida
PMI 786	Instalar la señalización externa del punto de atención en la cual se incluya la demarcación de ingreso y salida.	Correctiva	Cumplida
PMI 787	Sensibilizar al personal de servicio a la ciudadanía, de servicios generales y de vigilancia sobre los protocolos de atención.	Preventiva	Cumplida
PMI 788	Instalar la pieza informativa en el punto principal de servicio a la ciudadanía que contenga los horarios de atención.	Correctiva	Cumplida
PMI 789	Diseñar un mecanismo de verificación de los puntos de chequeo necesarios para iniciar la prestación del servicio a la ciudadanía.	Correctiva	Cumplida
PMI 790	Realizar visitas independientes de inspección a los puntos de prestación del servicio a la ciudadanía	Preventiva y Correctiva	Cumplida

Fuente: Elaboración propia. Plan de mejoramiento institucional 31/12/2023

Revisadas las actividades propuestas en el Plan de Mejoramiento, se realizó seguimiento y se verificó su implementación; dichas propuestas fueron ejecutadas por los procesos de Gestión Servicio a la Ciudadanía, Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura, Gestión Tecnológica y la Oficina Asesora de Control Interno de esta Secretaría.

**Resultados:**

- ✓ Se continuaron con las adecuaciones institucionales para garantizar la implementación de la norma técnica 6047 “*accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública*”
- ✓ Fortalecimiento en la gestión del servicio a la ciudadanía y apropiación de los protocolos de servicio a la ciudadanía en los diferentes canales de atención, lo que contribuye a brindar un servicio reconociendo y respetando las diferencias y diversidades de la población, buscando aumentar la satisfacción y percepción ciudadana en los trámites y servicios ofertados por la Secretaría.

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

La Secretaría Distrital del Hábitat ha adelantado acciones de racionalización de trámites para relacionar al Estado con la ciudadanía, de forma óptima, eficiente y ágil, permitiendo disminuir costos y tiempos, garantizando el acceso a la información pública y la realización virtual de los trámites y servicios de la entidad, en el marco del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC 2023.

**Resultados:**

**Tabla 5 Acciones de racionalización de trámites.**

Nombre del trámite	Mejora por implementar	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 Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda	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 enajenación de inmuebles destinados a vivienda 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 2023

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

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

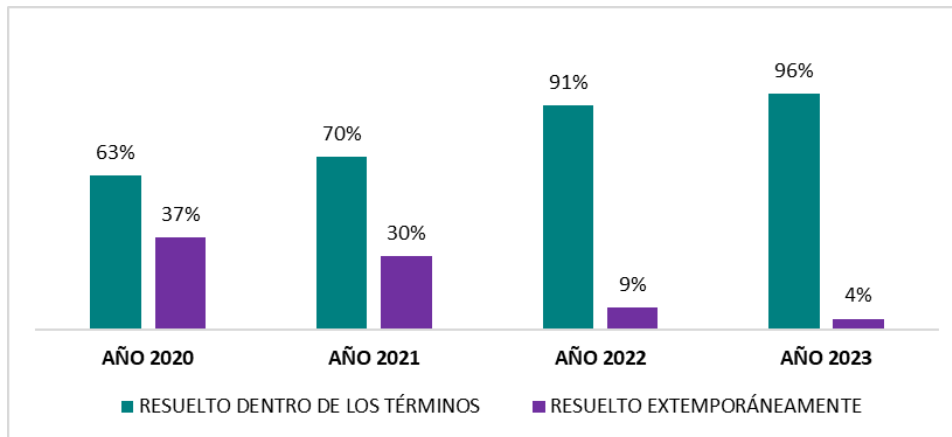
Durante el segundo semestre del 2023, se realizaron recomendaciones a las áreas y/o procesos que tienen responsabilidad en los productos del Plan de Acción de la PPDS a través de correos electrónicos, mesas de trabajo y reuniones.

#### Resultados:

- ✓ *Generación de reportes semanales de seguimiento a cada uno de las dependencias y oficinas de la entidad, en el cual se informan las peticiones próximas a vencer, esto con el fin de que se gestionen antes de que venzan los términos de ley.*

- ✓ *En trabajo conjunto con el Proceso de Gestión Documental*, se logró implementar en el sistema integrado de gestión documental –SIGA de la entidad, las alertas semaforizadas, que permiten que cada proceso de la SDHT pueda ver el estado de las peticiones asignadas en sus bandejas y así le avise si están próximas a vencer.
- ✓ *Socialización de los informes de calidad* que emite la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en los cuales se muestra los resultados de la gestión mes a mes, de los criterios de calidad (oportunidad, calidez, claridad, coherencia, y manejo del sistema) generados a partir de la gestión de peticiones ciudadanas en el sistema distrital para las peticiones ciudadanas, Bogotá Te Escucha.
- ✓ *Reuniones de seguimiento mensuales* con todas las subsecretarías y oficinas de la entidad, mostrando los resultados de la gestión de las peticiones por dependencia y la calidad en sus respuestas, a fin de mejorar los indicadores de medición.
- ✓ *Informe trimestral de las peticiones*, en el cual se consolida y analiza la gestión de las solicitudes ciudadanas por parte de cada una de las dependencias y oficinas de la entidad. Para la vigencia 2023, se recibieron en total 26.741 peticiones, de las cuales el 96% fueron resueltas oportunamente, evidenciando así una mejora en la oportunidad de las respuestas en comparación a años anteriores:

**Grafica 1 Informe trimestral de peticiones 2023**



Fuente: Elaboración propia SAC

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

La Defensora de la ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat realizó las siguientes recomendaciones a las áreas de la Entidad, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

### **Resultados:**



- i. *Aplicar y apropiar* por parte de las áreas de la Entidad, la interoperabilidad entre los sistemas de información SIGA y Bogotá te Escucha, al igual que el cierre oportuno de las peticiones ciudadanas en las plataformas.
- ii. *Continuar con el sistema de alertas escalonadas* sobre la oportunidad en el trámite de las peticiones ciudadanas.
- iii. *Continuar con la implementación del modelo denominado “Ranking por la calidad”*, dicho modelo es liderado por el proceso de Servicio a la Ciudadanía, el cual permite que permite medir la calidad de las respuestas emitidas por la Secretaría Distrital del Hábitat-SDHT para la gestión de peticiones ciudadanas, con el fin de verificar que éstas sean atendidas de manera clara, coherente, cálida y oportuna, contribuyendo a mejorar el desempeño institucional y los índices de calidad, además de la satisfacción ciudadana respecto a los trámites y servicios de la Entidad.
- iv. *Socializar de manera mensual* los informes generados por Veeduría y Secretaría General.
- v. *Desarrollar jornadas de cualificación* al proceso de Gestión Documental para fortalecer la información sobre las competencias de la Entidad y sus procesos y mejorar la asignación y tipificación de la correspondencia recibida.
- vi. *Promover eventos, campañas, Facebook live, y el botón participa* para socializar la información de interés a la ciudadanía.

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

Frente a la identificación de posibles riesgos sobre la vulneración de derechos, desde la figura del Defensor de la ciudadanía, se formularon recomendaciones en la Secretaría Distrital del Hábitat, con el fin de llevar a cabo, actividades para prevenir los riesgos de vulneración la corrupción.

Así mismo, la Defensora promovió la difusión del correo institucional [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.
- No se cumplan los términos establecidos dentro de la normatividad.
- El ciudadano considere que no recibió un trato digno y cálido.

Lo anterior, con el fin de garantizar el derecho fundamental de petición, asegurar la calidad de la información que se brinda en los canales de comunicación con el público y promover el uso de herramientas para la valoración y percepción de las necesidades de la población, así como la disponibilidad de mecanismos para reducir dichas necesidades.

#### **Resultados:**

- ✓ En el segundo semestre de la vigencia, se socializaron piezas informativas en las



cuales se brinda información a las y los servidores de la Entidad sobre: identificación de riesgos, mapa de aseguramiento y monitoreo.



Imagen 1: Pieza informativa.

- ✓ Durante el segundo semestre de la ciudadanía, la Defensora de la ciudadanía decepcionó 295 peticiones ciudadanas, la cuales valoró de acuerdo con sus funciones, determinando la necesidad de intervenir en el trámite de una petición, para garantizar el derecho fundamental a petición.

## 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.

### Resultados:

Se inició el proceso de adopción del Decreto 542 de 2023, a través de la celebración del Comité de Gestión Institucional del 27 de diciembre de 2023, dicho decreto brinda las disposiciones en el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, el cual se expidió por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

El Modelo es un marco de referencia para: planear, articular, ejecutar, hacer seguimiento y evaluar las políticas de gestión y desempeño, para mejorar la relación entre la Administración Distrital y la Ciudadanía, al igual contribuye al fortalecimiento en la prestación de servicios, la interacción para una comunicación más transparente, participativa y empática con las necesidades y diversidades de la ciudadanía, articula las Políticas de relación Estado - Ciudadanía y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG y gestiona la relación con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor mediante la

identificación de los escenarios de relacionamiento: acceso a la información pública, acceso a la oferta de bienes y servicios, rendición de cuentas y participación ciudadana en la gestión pública.

Se recomendó al Comité de Gestión y Desempeño Institucional el impulso de las siguientes acciones para la vigencia 2024:

- ❖ Diseñar un plan de trabajo que contribuya a la operación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía\*.
- ❖ Crear la Mesa Técnica de Apoyo, cuya finalidad es apoyar el relacionamiento con la ciudadanía, como un espacio de articulación con las áreas para la implementación de las políticas Estado- Ciudadanía\*\*.

\*El diseño del plan de trabajo contribuye a la operación del modelo en la etapa de planeación, la cual partirá de la caracterización de las necesidades e intereses de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor, la identificación de insumos para la articulación de acciones y responsables de las políticas Estado – Ciudadanía y, la identificación de los canales y espacios de relación con la ciudadanía.

\*\*La mesa técnica de apoyo deberá estar conformada por la Oficina de Servicio a la ciudadanía o quien haga sus veces, la Oficina de Planeación o quien haga sus veces y las áreas involucradas en la implementación de las políticas de relación Estado – Ciudadanía y él o la Defensor (a) de la ciudadanía.

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

La Secretaría Distrital del Hábitat, cuenta con las siguientes herramientas para el seguimiento y medición de la calidad del servicio, a partir de las cuales, la Defensora de la ciudadanía ha recomendado acciones que promuevan una mejora continua de la calidad en la prestación de servicios de atención a la ciudadanía, así como en la oportunidad en la gestión de las peticiones ciudadanas.

### **Resultados:**

Es importante que, en el desarrollo del proceso de gestión de servicio a la ciudadanía, se tenga en cuenta cual es el objetivo de la SDHT, cuál es su visión y misión, teniendo un concepto global del proceso, estableciendo claramente hacia donde está encaminado y cuál es el alcance final de su estructuración, fomentando así la identidad institucional.

Ahora bien, una vez afianzada la visión de proceso, es posible entender la praxis del proceso al que cada gestor pertenece, tener clara la política de servicio a la ciudadanía, conocer

valores como la oportunidad, calidez, calidad, claridad, efectividad, logrando identificar como se logra una satisfacción del 100 % en la ciudadanía.

Para dar cumplimiento a lo anterior, a través de esta estrategia se estimulan tres principios básicos:

- **Apropiación:** El mérito de esta parte de la metodología va orientada a la persona, hacia una identidad dentro del proceso, con una visión global, local e individual, por otra parte conocer cuáles son sus competencias y el alcance de las misma a fin de poder hacerlo una persona efectiva y pro activa, debe procurarse dentro de este contexto todo método que lleve a un aprendizaje rápido, esta dinámica va en procura al dominio pleno de los conceptos ,de la normatividad ,de los manuales de servicio, entre otros. Por otra parte, se debe proyectar el concepto de adaptabilidad ya que todo proceso va ligado a cambios continuos donde el ser humano debe asimilar estas variable en procura de alcanzar los objetivos, cabe resaltar que en el concepto actual de los procesos, se debe contar con autonomía y alta responsabilidad, teniendo en cuenta que los recursos actuales demandan trabajo remoto o en territorio donde la confiabilidad debe ser la columna de relacionamiento entre las partes y que necesariamente nos impulsa a tener un alto grado de resolución de problemas, como producto de todo lo anterior.
- **Posicionamiento:** En este sentido hablamos de la consolidación de ciertos conceptos, que son el resultado del proceso de apropiación donde el individuo ya es poseedor de un conocimiento estructurado ,donde ya entiende cual es el alcance de su gestión y el alcance de los tres niveles de objetivos expuestos anteriormente, también es importante saber que en este momento ya se cuenta con las herramientas que apoyan su desenvolvimiento, que ya se entienden cuáles son los procesos de medición a que se expone su gestión y la importancia de los mismos. Es prioritario que se le dé lugar a la formación y cualificación continuas que permitirá la actualización de conceptos y su clara aplicación; cabe resaltar que este escenario es definitivo desarrollar un liderazgo basado en el servicio, establecido de manera bilateral, de cara al ciudadano y dentro del proceso y los actores que lo componen.
- **Resultados claves:** Aquí ya se consolida el término de toda la gestión, donde ya se han aplicado todos los conceptos, estrategias, mediciones, entre otros, y se pueden agrupar según su alcance dentro de la misionalidad de la entidad, del alcance dentro del proceso del que se hace parte y finalmente a nivel individual, donde se identifican los logros, las oportunidades de mejora, las correcciones a malas prácticas y donde también se hace el correspondiente reconocimiento a lo alcanzado.

Lo anterior se materializa en el Plan de fortalecimiento, diseñado con estrategias innovadoras que permiten fomentar la cultura de servicio a partir de la comprensión del entorno (misionalidad institucional), el medio (proceso de gestión de servicio a la ciudadanía) y el fin (satisfacción ciudadana).

Como resultado de las estrategias para el mejoramiento de la prestación del servicio a la ciudadanía, se realizaron 135 acompañamientos en los canales de atención dispuestos por la entidad durante el segundo semestre del 2023, 100 en el canal presencial, 13 en el canal virtual y 22 en el canal telefónico, línea 195, con el fin de fortalecer la apropiación de los protocolos y lineamientos dispuestos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

Así mismo, con el propósito de afianzar la cultura del servicio y el ciclo de atención, se desarrolla la estrategia de **ciudadano incógnito** en todos los canales de atención. Para el segundo semestre del 2023 se realizaron 94 incógnitos, 40 al canal presencial, 25 a través del canal telefónico, línea 195 y 29 en el canal virtual.

**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 2023 a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de 11.372 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, interpuestas por personas naturales y jurídicas. En la siguiente tabla se relacionan los asuntos más frecuentes requeridos por la ciudadanía:

**Tabla 7 Subtemas frecuentes II semestre 2023**

ASUNTO	CANTIDAD	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN E INCLUSIÓN A PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	2105	19%
INCONSISTENCIAS, QUEJAS CONTRA INMOBILIARIAS	913	8%
INFORMACIÓN DE MI AHORRO MI HOGAR	623	5%
INCONSISTENCIAS QUEJAS Y CONSULTAS SOBRE CONSTRUCTORAS	620	5%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	543	5%
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	530	5%
SOLICITUD DE COPIA DE EXPEDIENTES	460	4%
POLÍGONOS DE MONITOREO	254	2%
INFORMACIÓN DEL SUBSIDIO DE OFERTA PREFERENTE	254	2%
TEMAS RELACIONADOS CON ARRENDAMIENTO	219	2%
OTROS	4851	43%
<b>TOTAL</b>	<b>11372</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Proceso Servicio a la Ciudadanía Secretaría Distrital de Hábitat corte 31/12/2023.

Respecto a los temas más reiterativos se evidencia que las solicitudes de inclusión a programas de subsidio de vivienda representan un 19% en el segundo semestre del 2023, seguido de las inconsistencias y quejas contra inmobiliarias con un 8%.

Del total de peticiones recibidas durante el segundo semestre del año 2023, según la tipología, estas fueron las que se recibieron

**Tabla 8** Tipología de las peticiones ciudadanas Segundo semestre 2023

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	7243	63,7%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2146	18,9%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	666	5,9%
SOLICITUD DE COPIA	366	3,2%
SOLICITUD ENTES DE CONTROL	297	2,6%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	206	1,8%
CONSULTA	206	1,8%
DERECHO DE PETICIÓN DEL CONCEJO	67	0,6%
QUEJA	65	0,6%
RECLAMO	41	0,4%
PROPOSICIONES DEL CONCEJO	26	0,2%
DERECHO DE PETICIÓN DEL CONGRESO	18	0,2%
FELICITACIÓN	14	0,1%
DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	7	0,1%
SUGERENCIA	4	0,0%
<b>Total general</b>	<b>11372</b>	<b>100%</b>

Fuente: Proceso Servicio a la Ciudadanía Secretaría Distrital de Hábitat corte 31/12/2023.

En relación con los tiempos de respuesta de las solicitudes ciudadanas que ingresan a la Entidad, el tiempo promedio se configura en un factor indicativo de gestión, ya que, a partir del tiempo previsto por la Ley para tramitar las respuestas de acuerdo con su tipología, la SDHT da respuesta en un tiempo menor al asignado, por ello a continuación se muestra el tiempo promedio de respuesta por tipología:

**Tabla 9:** Tiempo promedio de respuesta

TIPOLOGÍA	DÍAS LEGALES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)
CONSULTA	30	8
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	15	6
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	7
RECLAMO	15	5
QUEJA	15	5
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15	7
FELICITACIÓN	15	5
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10	5
SOLICITUD DE ENTES DE CONTROL	10	7
SOLICITUD DE COPIA	10	6
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	10	5
DERECHOS DE PETICION DEL CONCEJO	10	5
DERECHO DE PETICIÓN DEL CONGRESO	5	3

**Fuente:** Proceso Servicio a la Ciudadanía Secretaría Distrital de Hábitat corte 31/12/2023.

Por otra parte, para el segundo semestre del 2023, se continuó desarrollando la estrategia “ranking por la calidad” mediante un acompañamiento, análisis y evaluación que permite medir la calidad de las respuestas emitidas por la Secretaría Distrital del Hábitat-SDHT para la gestión de peticiones ciudadanas, con el fin de verificar que éstas sean atendidas de manera clara, coherente, cálida y oportuna, contribuyendo a mejorar el desempeño institucional y los índices de calidad, además de la satisfacción ciudadana respecto a los trámites y servicios de la Entidad.

La estrategia se ejecuta mes vencido, contando con un plazo máximo del último día del siguiente mes a evaluar; de los análisis, se generan espacios de retroalimentación con las áreas responsables según su competencia, para dar a exponer las oportunidades de mejora y establecer compromisos que conlleven al cumplimiento de la oportunidad en las respuestas a los derechos de petición, emitidas por la Secretaría Distrital del Hábitat.

Esta estrategia está contenida en un documento denominado “ABC Ranking por la Calidad”, que permite establecer las condiciones que lo rigen frente a la evaluación del cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema y de los elementos contenidos en el procedimiento de trámite de derechos de petición PG06-PR01

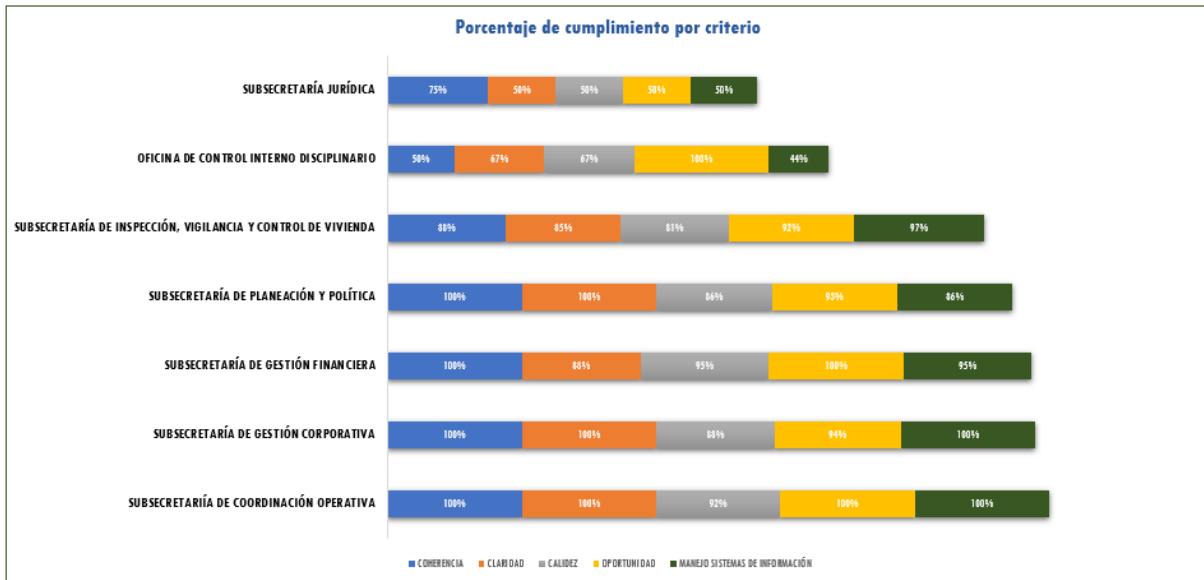
de la Secretaría Distrital del Hábitat.

Los criterios de análisis y evaluación de las respuestas ciudadanas emitidas por la SDHT para determinar el ranking por la calidad, hacen referencia a los definidos legalmente que deben ser característicos de las respuestas definitivas:

- **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento de la ciudadanía.
- **CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.
- **CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su requerimiento.
- **OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.
- **MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no de los Sistemas de información Bogotá te Escucha y SIGA por parte de las y los servidores que administran y manejan las plataformas en entidad.

A continuación, se muestra el resultado por cada dependencia y criterio de calidad que se ha obtenido de enero a noviembre del año 2023, una escala de 1% a 100%:

**Grafica 2:** Índice de cumplimiento por criterio.



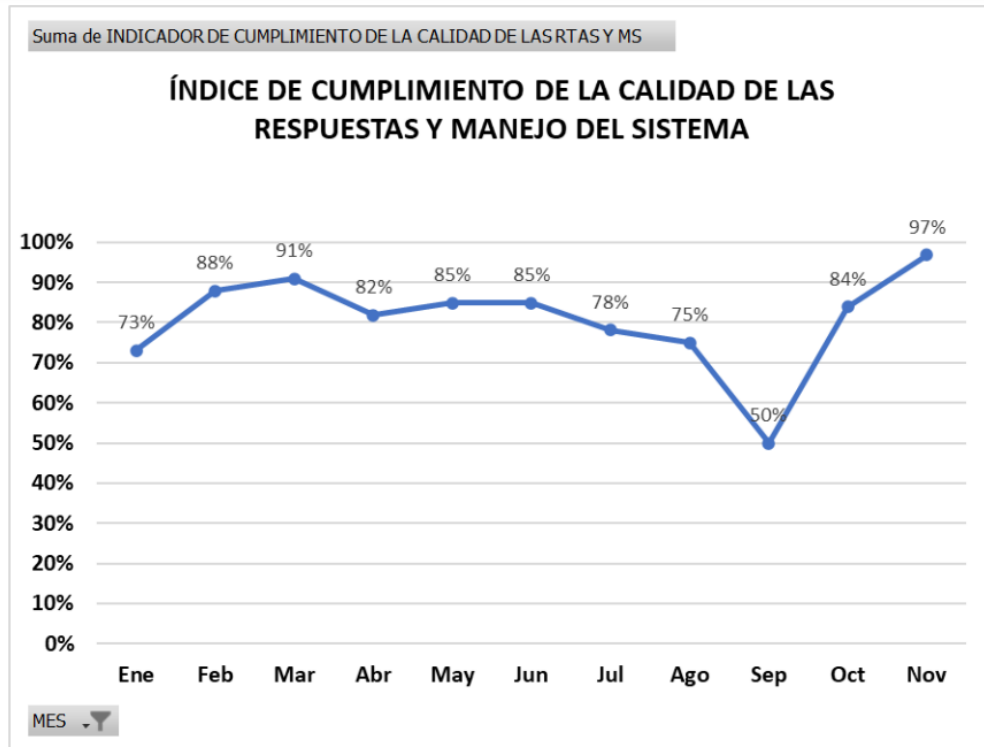
**Fuente:** Proceso Servicio a la Ciudadanía Secretaría Distrital de Hábitat corte 31/12/2023.

Esto ha permitido obtener una mejora en la calidad de las respuestas frente a la medición que realiza la Secretaría General, como se muestra a continuación a corte del 30 de



noviembre de 2023, con un índice de cumplimiento del 97%:

**Grafica 3:** Índice de cumplimiento de respuestas y manejo de sistemas.



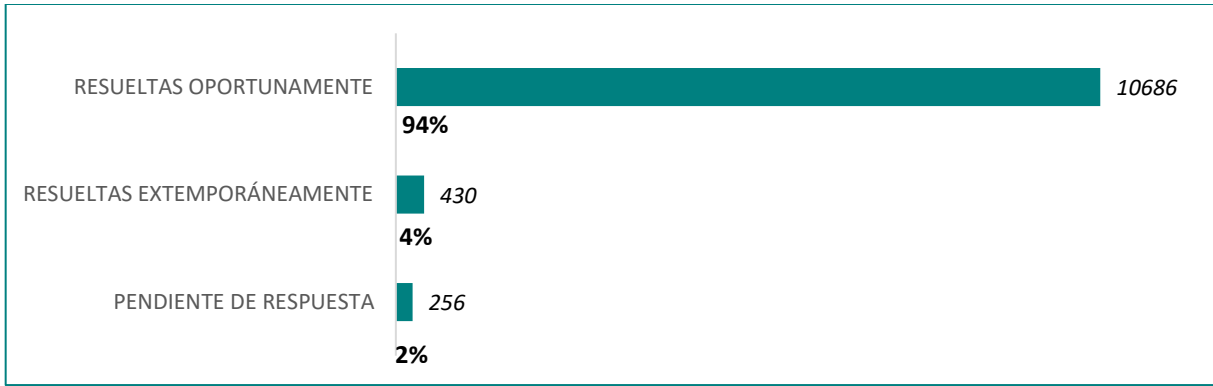
Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

**Fuente:** Proceso Servicio a la Ciudadanía Secretaría Distrital de Hábitat corte 31/12/2023.

Sumado a ello, se realizó el análisis en la oportunidad de las respuestas ciudadanas frente a los tiempos establecidos por la normatividad vigente, mostrando así que el 94% de las peticiones fueron resueltas en los tiempos establecidos, el 4% fueron solucionadas extemporáneamente es decir por fuera de los términos de ley y el 2% restante se encuentra pendiente de respuesta dentro de los tiempos para dar una respuesta oportuna.

**Grafica 4.** Oportunidad en la respuesta de los derechos de petición.





Fuente: Servicio a la Ciudadanía sistema SIGA corte 31/12/2023

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

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

**Resultados:**

- ✓ En el segundo semestre de la vigencia, la Defensora de la ciudadanía, promovió espacios de socialización para informar los derechos y deberes de la ciudadanía, mediante la publicación de piezas informativas en las cuales se recuerdan a las y los servidores de la Entidad, los derechos de la ciudadanía; las piezas informativas contienen información como la siguiente:



Fuente: Correo electrónico institucional SDHT

- ✓ Se implementó la estrategia integral denominada “Hábitat sin Barreras”, la cual posibilita la accesibilidad de la ciudadanía a nuestros canales de atención

reconociendo y respetando sus diferencias y diversidades, promoviendo un relacionamiento ciudadano más cálido y respetuoso. Los aspectos más relevantes de esta buena práctica están enfocados a la adecuación institucional desde un enfoque poblacional y diferencial, promoviendo un espacio físico seguro, accesible e incluyente.

La estrategia inició con el acceso de la ciudadanía con discapacidad a la oferta institucional, mediante la adecuación de la sede principal con señalética en braille, instalación de piso podo táctil, prestación del servicio a través de un intérprete de lengua de señas y la cualificación a funcionarios y personal en general de la Entidad en lengua de señas colombiana, adicional a ello, reconociendo la interculturalidad como un valor agregado a la prestación de nuestros servicios, se tradujo en lengua nativa Kamëntšá Biya.

Con esta estrategia se contribuyó a la garantía del acceso efectivo, oportuno y de calidad de las y los ciudadanos a los servicios y productos que presta la SDHT.

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

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

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

#### **Resultados:**

En articulación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se participó en el proceso de cualificación realizado durante el mes de septiembre de acuerdo con el cronograma de capacitaciones, dirigido a los funcionarios y contratistas de la SDHT en el cual se contempló el abordaje de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, protocolos de atención y habilidades interpersonales a través de:

- i. Introducción a lo Público.
- ii. Introducción al Servicio a la Ciudadanía.
- iii. Introducción a las Políticas Públicas.
- iv. Atención a Peticiones Ciudadanas.

- v. Empoderando mis Habilidades para el Servicio.
- vi. Conflicto y Mediación en el Servicio.
- vii. Estrategias para el Manejo de la Ciudadanía.
- viii. Comunicación Asertiva y Lenguaje Claro e Incluyente.

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

La Ley 489 de 1998 determinó que el Plan Nacional de Formación y Capacitación es uno de los dos pilares sobre los que se cimienta el sistema de desarrollo administrativo (ahora sistema de gestión y desempeño), entendido este como el ciclo de mejora continua de la gestión pública. Con lo anterior, la Defensora de la ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat, promovió la cualificación de los servidores del Proceso de Servicio a la Ciudadanía.

#### **Resultados:**

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

**Tabla 10:** Capacitaciones segundo semestre vigencia 2023.

FECHA	CUALIFICACIÓN
Julio	Calles Mágicas y Embellecimiento
Agosto	Cualificación derechos de petición y radicación
Agosto	Cualificación víctimas del conflicto armado colombiano primera jornada
Septiembre	Cualificación Feria de Vivienda - Inscripciones del 04 al 18 de septiembre de 2023
Septiembre	Cualificación aporte temporal de arrendamiento - Arrendamiento solidario Migrantes
Septiembre	Cualificación VUC
Octubre	Cualificación víctimas del conflicto armado colombiano segunda jornada (Protocolo 03320/2019)
Octubre	Cualificación víctimas del conflicto armado colombiano para comunidades indígenas, negras, afrocolombianas, raizales y palenquera (Protocolo 027/2022)
Octubre	Capacitación Bogotá te Escucha
Octubre	Legalización de Barrios

**Fuente:** Elaboración propia proceso Servicio a la ciudadanía.

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

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

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

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

#### **Resultados:**

- ✓ La Secretaría Distrital del Hábitat, cuenta con un gestor de atención a la ciudadanía, con conocimientos en lengua de señas para la atención a población con discapacidad auditiva, mediante el canal presencial de la entidad.
- ✓ Para reforzar la atención integral con enfoque diferencial, se realizaron cualificaciones en el mes de septiembre y octubre de 2023 a funcionarios y personal de la Entidad en lengua de señas colombiana.
- ✓ Se implementaron herramientas visuales “GIFs” en lengua de señas en los menús principales de la página de la Secretaría Distrital del Hábitat, contribuyendo así a la promoción de la accesibilidad universal.

#### **5 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.**

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

#### **Resultados:**

- ✓ A través de la atención virtual mediante el **agendamiento de citas**, el cual consiste en la asignación de citas presenciales en la sede principal por la página Web de la Entidad, desde el proceso de gestión de servicio a la ciudadanía se asignó un gestor con conocimiento sobre las competencias de las dependencias de la Entidad para asignar y revisar puntualmente las solicitudes que registra la ciudadanía, a fin de dar trámite de manera eficiente y oportuna.

A continuación, se relaciona el número de agendamientos solicitados durante la vigencia 2023:

**Tabla 11:** Agendamiento de citas

Mes	Vigencia 2023
Enero	132
Febrero	102
Marzo	168
Abril	129
Mayo	80
Junio	104
Julio	172
Agosto	104
Septiembre	154
Octubre	151
Noviembre	122
Diciembre	77
<b>Total</b>	<b>1495</b>

Fuente: Agendamiento de citas -Secretaría Distrital del Hábitat

- ✓ Respecto al **chat live**
- ✓ Digiturno
- ✓ La Secretaría Distrital del Hábitat implementó en la página web de la entidad el **chat live** para la atención e interacción con la ciudadanía, este canal funciona en horario de 07:00 am a 04:30 pm de lunes a viernes y es atendido en tiempo real por gestores del proceso de Servicio a la Ciudadanía.

Se precisa el número de interacciones durante la vigencia 2023:

**Tabla12:** Ciudadanía atendida -Chat Live Institucional SDHT

Mes	Vigencia 2023
Enero	725
Febrero	560
Marzo	886
Abril	1045
Mayo	1418
Junio	571
Julio	973
Agosto	646
Septiembre	687
Octubre	452
Noviembre	437
Diciembre	189
<b>Total</b>	<b>8589</b>

Fuente: Chat -Secretaría Distrital del Hábitat

### 5.2 Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

La Secretaría Distrital del Hábitat tiene cinco trámites que pueden realizarse virtualmente, que son: carta de autorización de movilización de recursos, solicitud de radicación de documentos para la enajenación de inmuebles, solicitud de registro de enajenador, la solicitud de matrícula registro arrendador y la cancelación de matrícula registro arrendador.

Además de lo anterior, se promovió la implementación de una estrategia de racionalización amigable, mediante el uso de los canales virtuales tales como la Ventanilla Única de la Construcción - VUC a partir de ajustes y modernización, así mismo se han generado mesas de trabajo con las áreas de la entidad, para recomendar que, de manera gradual, se lleguen a virtualizar los demás trámites de la entidad.

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

En el marco del convenio interadministrativo 4220000-193-2021 con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., la Secretaría Distrital del Hábitat, hace presencia en ocho puntos de la Red CADE, para garantizar el acceso a la prestación de servicios a la ciudadanía, se actualizó los horarios de atención y se publicó en redes sociales

En la página web de la Entidad, se actualizaron los canales de atención a la ciudadanía, dando a conocer su uso, promoviendo su accesibilidad presencial, virtual o telefónico. De igual manera, se ha agregado un botón de postulación virtual al sitio web de la SDHT, el cual ha contribuido a la reducción del consumo de papel, en los puntos de atención al

momento de presentar las solicitudes de los ciudadanos junto con Bogotá Te Escucha, que permite no solo radicar ante la SDHT sino también con cualquier otra entidad a nivel de Distrital.

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

La figura del Defensor de la ciudadanía en la Secretaría Distrital del Hábitat, ha sido clave en la articulación institucional necesaria para la socialización del sistema distrital para las peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha – BTE, el cual ha venido presentando diferentes desarrollos tecnológicos que han facilitado el acceso a la ciudadanía, tanto para radicar peticiones, como para conocer la respuesta de estas, asegurando así una gestión oportuna y acertada por parte de la Entidades del Distrito, con un control adecuado de los tiempos de gestión y la coherencia en la comunicación que será entregada al ciudadano.

Por lo anterior, la Defensora ha abanderado la necesidad de contar con un sistema documental institucional que garantice la atención de las peticiones ciudadanas, por lo cual se han aunado esfuerzos para estar a la vanguardia de los desarrollos de los sistemas de información, logrando que la Secretaría Distrital del Hábitat, sea la primera Entidad a nivel Distrital en tener la respectiva interoperabilidad entre Bogotá te Escucha y el Sistema de Gestión Documental.

#### **Resultados:**

La interoperabilidad facilitó operativamente la radicación de las peticiones que llegan a través de Bogotá te Escucha y que, por su contenido, competen a la Secretaría Distrital del Hábitat para brindar respuesta a los ciudadanos. Este proceso, inicialmente, solo permitía traer de la herramienta Distrital datos básicos del ciudadano como: nombre, correo electrónico y dirección.

- ✓ No obstante, por la necesidad de mitigar la manualidad del proceso de radicación y, con ello, disminuir los errores propios de este, en apoyo con los desarrollos de SIGA, se han ido generando mejoras que desde el 25 de julio de 2023, permiten traer automáticamente los anexos de la petición, sin importar el tamaño, o formato de estos, representado de esta forma una disminución importante en los tiempos operativos tanto de la gestión de las peticiones como del proceso de radicación.
- ✓ Desde el 10 de noviembre de 2023, se generó la actualización de Temas y Subtemas en Bogotá te Escucha de acuerdo con las competencias de la Secretaría Distrital de Hábitat, incluyendo entre otros los nuevos servicios: Política de moradores y Estaciones Radioeléctricas.
- ✓ Se continuó en la implementación un sistema de alertas escalonadas correspondientes



a mensajes electrónicos semaforizados en la plataforma SIGA al interior de la Entidad, a fin de generar respuestas oportunas a los ciudadanos, dando cumplimiento en los términos establecidos por ley.

- ✓ Se impulsó una estrategia para mejorar el criterio de calidad (manejo del sistema), donde una o dos veces por semana se están compartiendo “cápsulas informativas” con los referentes de Bogotá te Escucha por cada dependencia; en donde se remite información correspondiente a: recordatorios de manejo del sistema, significados de eventos de Bogotá te Escucha, desarrollos tecnológicos y/o actualizaciones del sistema, novedades, incidencias, recordatorios y sugerencias de uso entre otros.
- ✓ Se generó el desarrollo en SIGA del evento TRASLADO, permitiendo desde este sistema seleccionar una o varias Entidades de orden Distrital y/o Nacional, permitiendo que los profesionales encargados de emitir respuestas ciudadanas puedan realizar esta operación desde el Sistema Integrado de Gestión Documental, sin depender de un usuario en Bogotá te Escucha, evitando vencimientos de las peticiones y, reprocesos.

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

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

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

## **7 Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas**

### **7.1 Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio**

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

- i. Interoperabilidad entre el sistema interno de Gestión Documental – SIGA y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, mejorando la gestión, trámite, oportunidad y seguimiento de los derechos de petición de origen ciudadano.



- ii. Creación de un nuevo canal de atención virtual mediante la habilitación del Chat Live, el cual está disponible en la página Web de la Entidad en el horario de 7:00 am a 4:30 pm de lunes a viernes y atendido por personas cualificadas en servicio a la ciudadanía.
- iii. 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.
- iv. Se estableció un proceso de acompañamiento al equipo de trabajo de servicio a la ciudadanía, mediante el cual se realizan retroalimentaciones que permiten la implementación del manual de servicio, los diferentes protocolos de atención y el resultado del nivel de cumplimiento en los ejercicios denominados ciudadano incógnito, dicho proceso de acompañamiento permite mejorar los niveles de satisfacción y percepción que evalúa la ciudadanía.
- v. Se mejoraron los tiempos de respuesta a las solicitudes ciudadanas y la forma en cómo esto acercó más la Entidad a los Ciudadanos a través de las interacciones por medio de las redes sociales.

## 7.2 Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

La Secretaría Distrital del Hábitat dio cumplimiento a la participación de las actividades y reuniones desarrolladas en el marco Red Distrital de Quejas y Reclamos donde se incluyeron temas relacionadas con el Nodo Sectorial Hábitat, Red Plenaria, Nodo Central y Nodo de Formación y Capacitación, en las siguientes fechas.

**Tabla13:** Participación de nodos central, intersectorial, SDHT.

No	Fecha	Asunto	Temática
1	15/02/2023	Plan de Trabajo Vigencia 2023	Nodo Central
2	10/03/2023	Presentación de productos	Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación
3	27/04/2023	Presentación plan de trabajo	Nodo Sectorial Hábitat
4	14/12/2023	Presentación resultados ejecución plan de trabajo vigencia	Reunión Final Plenaria

Fuente: Elaboración propia proceso Servicio a la ciudadanía.

De la misma manera, se asistió a dos sesiones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía desarrolladas en el mes de junio y diciembre del 2023 y lideradas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá como secretaria técnica.

## CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- i. La figura del Defensor a la ciudadanía se debe fortalecer bajo el diseño de estrategias que contribuyan a visibilizar las funciones y permitan un mayor acercamiento con la ciudadanía.
- ii. Hacer seguimiento mediante la participación en la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía, para la articulación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con las políticas de Gestión y Desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, las cuales buscan mejorar la relación entre el Estado – Ciudadanía
- iii. Apropiar los lineamientos operativos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, con el objetivo de que los informes semestrales contengan información del seguimiento y evaluación en el avance de la implementación del Modelo, mediante la articulación de las Políticas Públicas de: Transparencia y acceso a la información, Racionalización de Trámites, Servicio a la Ciudadanía, Participación ciudadana en la gestión pública.
- iv. Continuar con la implementación del modelo denominado Ranking por la Calidad el cual permite el seguimiento, acompañamiento, análisis y evaluación para la medición en la calidad de las respuestas emitidas por la Secretaría Distrital del Hábitat-SDHT para la gestión de peticiones ciudadanas, con el fin de verificar que éstas sean atendidas de manera clara, coherente, cálida y oportuna, contribuyendo a mejorar el desempeño institucional y los índices de calidad, además de la satisfacción ciudadana respecto a los trámites y servicios de la Entidad.
- v. Fortalecer la gestión de las redes sociales para garantizar la implementación de la Directiva 004 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá sobre “Lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales” y los procedimientos internos de la SDHT.
- vi. Continuar con la mejora continua en los canales de atención presencial, virtual y telefónico para mantener o aumentar la satisfacción ciudadana frente a los servicios ofrecidos por la SDHT.
- vii. Continuar con el aprovechamiento de las herramientas informáticas, a fin de afianzar el uso de dichas herramientas puestas al servicio a la ciudadanía y de este modo avanzar en sus procesos de sus solicitudes

## INFORME BUENAS PRÁCTICAS PARA EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



### SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023

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

En el segundo semestre de la vigencia 2023 se implementaron buenas prácticas las cuales fortalecen la prestación de servicios, la interacción mediante una comunicación transparente y empática con las necesidades y diversidades de la ciudadanía, bajo criterios diferenciales de accesibilidad, enfoque de derechos, diferencial y de género para el acceso a la oferta de bienes y servicios de la Secretaría Distrital del Hábitat, dichas prácticas se realizan como mejora continua las cuales involucran escenarios de relacionamiento entre la entidad y la ciudadanía, así:

### 1. Cualificaciones

Para que las y los servidores fortalecieran capacidades y adquirieran nuevos conocimientos, habilidades y actitudes, que contribuyan al desarrollo y logro de objetivos para una adecuada prestación del servicio a la ciudadanía, apoyando así el restablecimiento de la confianza institucional por parte de la ciudadanía.

Los espacios que la SDHT lideró fueron:

**Tabla 14:** Plan de cualificaciones.

Mes	Tema de Cualificación	Evidencias
Julio	Calles mágicas y embellecimiento	Presentación y listado de asistencia
Agosto	Derechos de petición y radicación	Presentación, listado de asistencia, y soporte de las encuestas realizadas
Agosto	Cualificación víctimas del conflicto armado colombiano primera jornada	Presentación, listado de asistencia, y metodología.
Septiembre	Cualificación Feria de Vivienda - Inscripciones del 04 al 18 de septiembre de 2023	Correo electrónico, lineamientos II Feria de vivienda, y proyectos

Mes	Tema de Cualificación	Evidencias
Septiembre	Cualificación aporte temporal de arrendamiento - Arrendamiento solidario Migrantes	Correo electrónico, lineamientos aporte temporal y preguntas frecuente aporte migrante
Septiembre	Cualificación VUC	Correo electrónico, lineamientos Enajenadores, Arrendadores y Ventanilla Única de Construcción - VUC, Resolución 927/2021 y página web de SDHT.
Octubre	Cualificación víctimas del conflicto armado colombiano segunda jornada (Protocolo 03320/2019)	Presentación final, listado de asistencia, registro fotográfico y correo electrónico 05102023.
Octubre	Cualificación víctimas del conflicto armado colombiano para comunidades indígenas, negras, afrocolombianas, raizales y palenquera (Protocolo 027/2022)	Presentación final, listado de asistencia, registro y correo electrónico 06102023.
Octubre	Capacitación Bogotá te Escucha	Presentación calidad, presentación aspecto funcional y listado de asistencia.
Octubre	Legalización de Barrios	Presentación y listado de asistencia.

Fuente: Elaboración propia proceso Servicio a la ciudadanía.

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

## VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO NO ÉTNICAS

### Objetivo General:

Lograr apropiación de conceptos en materia de medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto colombiano.

### Objetivos específicos:

- Reflexionar sobre las comprensiones que tienen los gestores en materia de acompañamiento a personas, hogares y comunidades campesinas, víctimas de desplazamiento forzado.
- Generar claridades frente a las razones por las cuales se diseñaron protocolos para el acompañamiento al proceso de retorno y reubicación diferenciado.
- Comprensión general de Ley 1448 de 2011 y los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011.

**Imagen 3.** capacitación víctimas del conflicto armado no étnicas.



Fuente: Imágenes repositorio Servicio a la Ciudadanía

## VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO ÉTNICAS

### Objetivo General:

Lograr apropiación de conceptos en materia de medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto colombiano, acerca del acompañamiento a comunidades indígenas, afrocolombianas, negras, palenqueras y raizales en su decisión de retornar o reubicarse definitivamente o, avanzar en un proceso de retorno inmediato o una reubicación temporal.

### Objetivos específicos:

- Reflexionar sobre las comprensiones que tienen los gestores en materia de acompañamiento a personas, hogares y comunidades campesinas, indígenas, afrocolombianas, negras, raizales, palenqueras y Pueblo RRom, víctimas de desplazamiento forzado.
- Generar claridades frente a las razones por las cuales se diseñaron protocolos para el acompañamiento al proceso de retorno y reubicación diferenciado.



**Imagen 4:** capacitación víctimas del conflicto armado étnicas.



**Fuente:** Imágenes repositorio Servicio a la Ciudadanía

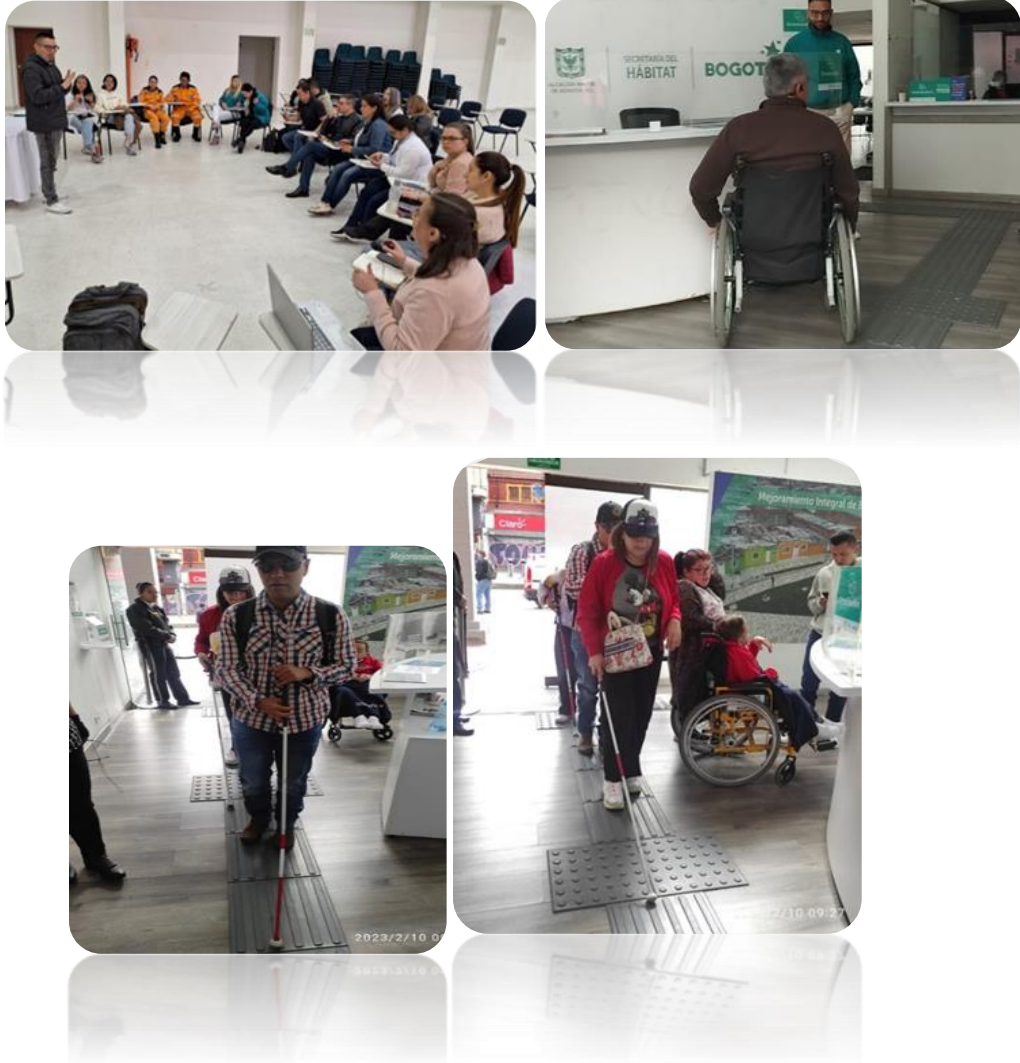
## 2. Hábitat sin Barreras

Los aspectos más relevantes de esta buena práctica están enfocados a la adecuación desde un enfoque poblacional y diferencial, promoviendo un espacio físico seguro, accesible e incluyente.

El camino hacia el cierre de brechas para la accesibilidad incluyente con la implementación de las siguientes acciones:

1. Adecuación de la sede principal con señalética en braille.
2. Instalación de piso podó táctil
3. Implementación de la estrategia hablando claro y de manera incluyente, mediante la creación de una guía de lenguaje claro y la participación en talleres, capacitaciones y cursos relacionados.
4. Prestación del servicio a través de un intérprete de lengua de señas
5. Cualificación a funcionarios y personal de la Entidad en lengua de señas colombiana.
6. Inclusión y visibilización de la interculturalidad como un valor agregado a la prestación de nuestros servicios, traduciendo en lengua nativa la carta de trato digno como una estrategia de sensibilización.
7. Reconocimiento de las interacciones culturales a partir del acercamiento y diálogo intercultural.
8. Apropiación por parte de los gestores territoriales de los protocolos de atención ciudadana con enfoque poblacional.

**Imagen 5. Hábitat sin barreras.**



Fuente: Imágenes repositorio Servicio a la Ciudadanía

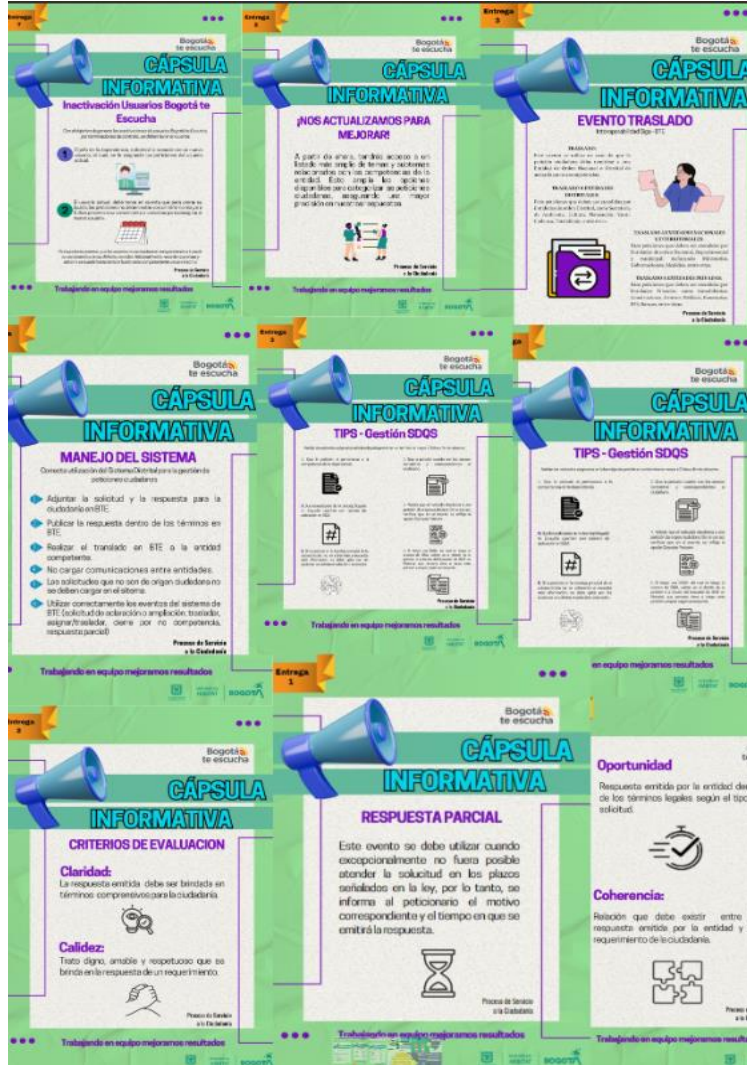
### 3. Bogotá Te Escucha

Semanalmente se compartieron “cápsulas informativas” con los referentes del sistema por cada dependencia; en donde se remitió información correspondiente a: recordatorios de manejo del sistema, significados de eventos de Bogotá te Escucha, desarrollos tecnológicos y/o actualizaciones del sistema, novedades, incidencias, recordatorios y sugerencias de uso entre otros. Con el objetivo que cada referente apropie y comparta los datos al interior de sus equipos para que las personas que hacen uso de las herramientas tengan presente las acciones adecuadas que permitan



mejorar los resultados en equipo, no solo como dependencia, sino teniendo en cuenta que los resultados son de afectación general y no individual.

**Imagen 6. Cápsulas informativas.**



**Imagen 2. Fuente:** repositorio Servicio a la Ciudadanía

#### 4. Acompañamiento

Se estableció un proceso de acompañamiento al equipo de trabajo de Servicio a la Ciudadanía, mediante el cual se realizan retroalimentaciones que permiten la implementación del manual de servicio, los diferentes protocolos de atención y el resultado del nivel de cumplimiento en los ejercicios denominados ciudadano incógnito, dicho proceso de acompañamiento permite mejorar los niveles de satisfacción y percepción que evalúa la ciudadanía.

## CONCLUSIONES DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

- i. Las buenas prácticas implementadas en el segundo semestre de la vigencia 2023, no generó costos adicionales a la entidad, ya que se realizaron a partir de la articulación interna con algunas dependencias de la entidad, optimizando los recursos disponibles.
- ii. Se fortalece el relacionamiento con la ciudadanía, ya que se pasa de una comunicación en una vía, basada como en la entrega de información a una relación en doble vía el cual la ciudadanía puede autogestionar su trámite para lo cual recibe acompañamiento a lo largo del proceso.
- iii. Los procesos de cualificación al equipo de trabajo de servicio a la ciudadanía en temas relacionados con: Manual de servicio a la ciudadanía, lenguaje claro e incluyente, protocolos de atención, enfoque diferencial y de género, uso eficiente de los sistemas de información, tipologías de peticiones, trámites, servicios y oferta propios de la entidad, lo cual ha contribuido a la adopción de criterios diferenciales para la atención que se realiza en los diferentes canales de atención.
- iv. Se estableció un proceso de acompañamiento al equipo de trabajo de servicio a la ciudadanía, mediante el cual se realizan retroalimentaciones que permiten la implementación del manual de servicio, los diferentes protocolos de atención y el resultado del nivel de cumplimiento en los ejercicios denominados ciudadano incógnito, dicho proceso de acompañamiento permite mejorar los niveles de satisfacción y percepción que evalúa la ciudadanía.