



SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO SEMESTRE I DE 2020

De conformidad con lo establecido en el Decreto 371 de 2010, Decreto 197 de 2014, Decreto 847 de 2019 y el Acuerdo 24 de 1993.



1. Introducción:

El Defensor del Ciudadano de la Secretaría Distrital del Hábitat presenta el informe de la gestión realizada en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio del 2020, de acuerdo con 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*"

En ese sentido, la Entidad mediante la Resolución interna N.º 164 de 2010, delegó la figura del defensor del ciudadano a el(a) Subdirector(a) Administrativo(a) y como suplente al Subdirector(a) de Participación y Relaciones con la Comunidad, quienes asumen el cumplimiento de las funciones definidas en la norma y pretendan diferentes actividades en torno a las funciones del defensor.

A continuación se relacionan las actividades desarrolladas en el marco del rol del Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital del Hábitat durante el primer semestre de 2020.

2. Gestión de cada función del Defensor del Ciudadano

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

Adoptando los lineamientos de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, se brindó el acompañamiento para actualizar el Procedimiento de trámites de PQRSD PG06-PR01-TRÁMITE PQRSD, con el fin optimizar actividades requeridas para dar respuesta a las comunicaciones o quejas, de forma clara, eficiente y que permitan ofrecer un marco de



referencia en las acciones de la Secretaría Distrital del Hábitat para el fortalecimiento de algunos aspectos fundamentales tales como:

- El registro y gestión de peticiones ciudadanas en el Bogotá te Escucha, sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas.
- Atención y protocolos de recepción para peticiones en redes sociales
- Atención a las denuncias por posibles actos de corrupción.
- Tratamiento a las peticiones anónimas.
- Atención prioritaria a peticiones que exijan el reconocimiento de un derecho fundamental.
- Peticiones interpuestas por niños, niñas y menores de edad.
- Implementación del formato de Notificación por aviso en los casos en los que desconozca la información sobre el destinatario o no sea posible la entrega.

b. . 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.

Al interior de la Entidad se promueve la formación de una cultura de servicio institucional que permite que todo aquel que establezca una interacción con el ciudadano, independientemente de si le han sido o no asignadas funciones de atención directa de solicitudes, cuente con las capacidades que garanticen la calidad en el servicio

Entre las recomendaciones presentadas, se destaca la necesidad del fortalecimiento del equipo de Servicio al Ciudadano, sus competencias y habilidades para atender y gestionar las peticiones de los usuarios y de la ciudadanía y la socialización de los protocolos de atención como una guía en la que se incluyen las orientaciones básicas y los métodos, para la atención al ciudadano en la Entidad a través de los diferentes canales de atención .



Para cualificar al equipo de servicio al ciudadano, durante el periodo mencionado se realizaron capacitaciones y talleres con el fin de fortalecerlo y capacitarlo en temas tales como: Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano PPDSC, protocolos de atención, Acceso a la Ventanilla única de la Construcción VUC, atención a víctimas del conflicto armado, y temas relacionados con la SDHT, trámites, servicios, misión, visión, funciones, así como el manejo y uso de los sistemas de información de la Secretaría (SIPIVE, FOREST, Bogotá te Escucha y VUC), los cuales permiten conocer el funcionamiento cargado al SupeCade virtual y sus diferentes funcionalidades.

Las actividades de fortalecimiento de capacidades realizadas, se desarrollaron con el fin de que el equipo de trabajo mejorara su conocimiento sobre los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital del Hábitat, a la aplicación de buenas prácticas de atención enfocadas a la población en condición de vulnerabilidad, y la apropiación de los procesos y procedimientos que componen el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

La Secretaría Distrital del Hábitat, en aras de dar continuidad a la implementación del Decreto Distrital 197 de 2014, evidenció la necesidad de identificar las principales fortalezas y oportunidades de mejora, permitiendo generar la formulación de acciones para optimizar, de cara al ciudadano, el uso de los canales de atención, el acceso a tramites, servicios, y los estándares de satisfacción y percepción sobre la prestación del servicio y entre las actividades sugeridas se apoya la Implementación de la estrategia de **Lenguaje Claro** en la Entidad, de manera articulada con el Proceso de Servicio al Ciudadano



Con el fin de adelantar acciones que permitan el uso eficiente de un lenguaje claro al interior de la Entidad, la Secretaría Distrital del Hábitat creó el documento PG06-IN62 -Guía de Lenguaje Claro-con la finalidad de facilitar el acceso a los ciudadanos a la información pública, permitiendo hacer un proceso más efectivo de participación ciudadana promoviendo la transparencia pública, logrando así el afianzamiento de la relación ciudadano-Estado.



c. 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.

Durante el primer semestre de 2020, el seguimiento a las solicitudes generadas mediante la figura de Defensor del Ciudadano fue apoyado por el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, con el propósito de organizar, clasificar, direccionar y monitorear las distintas solicitudes, las cuales son recibidas mediante los canales habilitados especialmente para ejercer la figura y así garantizar una respuesta oportuna y coherente.

Para este primer semestre del año 2020 se presentó un crecimiento en comparación al último semestre del 2019, ya que por la contingencia del COVID-19 se han incrementado



las PQRSD, probablemente por solicitud de ayudas económicas sobre arriendo y ayudas alimentarias que han requerido los ciudadanos en este periodo.

En cumplimiento del seguimiento adelantado al trámite de PQRSD a través del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, se realizó el envío del reporte de peticiones por gestionar de manera semanal a cada una de las Subsecretarías de la Entidad informando el estado de las peticiones, con el fin de dar cumplimiento al derecho que tiene todo ciudadano a obtener una respuesta completa y oportuna.

Una vez analizado el informe y teniendo en cuenta los reportes del sistema interno de automatización de procesos FOREST y del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá te Escucha”, la Subsecretaría de Gestión Financiera fue el proceso con mayor número de solicitudes con un total de 3.168 requerimientos, que representan el 43,26% del total recibido; seguida por la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda, la cual recibió 2.055, es decir el 28,06% de las peticiones que ingresaron a la Entidad.

Tabla N°1 Asuntos más reiterados

Asunto	Cantidad
Solicitud de información subsidios de vivienda	2108
Solicitud de subsidio de arriendo	723
Inconsistencias, quejas o consultas sobre inmobiliarias	719
Solicitud de información, programas y proyectos	512
Inconsistencias, quejas o consultas sobre constructoras	510
Ventanilla Única de la Construcción - VUC	494
Solicitud de carta de autorización de movilización de recursos	340
Atención y servicio a la ciudadanía	231
Estados Financieros	129
Mejoramiento de vivienda	110
Información Reactivación económica	71



Durante el periodo analizado, se puede evidenciar que los asuntos más reiterados corresponden en primer lugar a temas relacionados con subsidios de vivienda, con un total de 2.108, es decir, el 29% de los requerimientos registrados, seguido de las solicitudes de subsidio de arriendo con 723 peticiones, que equivale al 10% del total recibido, ambos de la competencia de la Subsecretaría de Gestión Financiera.

d. 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.

Debido a las disposiciones establecidas por la emergencia sanitaria, durante el primer semestre de 2020, los canales virtuales tales como el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” y los correos servicioalciudadano@Habitatbogota.gov.co y defensordelciudadano@Habitatbogota.gov.co aumentaron la recepción de solicitudes en un 51% con respecto al primer semestre de 2019 y el 42% comparado con el segundo semestre de 2019, ocasionando así una disminución en la atención presencial en un 49% entre el 2020 y el 2019, lo cual requirió el fortalecimiento de los medios electrónicos y la cualificación de servidores adoptando los lineamientos de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano.

Asimismo, fueron adelantados diferentes ejercicios de seguimiento como talleres de escucha y calibración de llamadas con los agentes que se encuentran a cargo de la prestación del servicio mediante el canal de atención telefónico en la línea 195. Estos ejercicios reconocen la identificación de las principales fortalezas y oportunidades de mejora, permitiendo generar la formulación de acciones para optimizar, de cara al ciudadano, el uso de los diferentes canales de atención, el acceso a trámites, servicios, y los estándares de satisfacción y percepción sobre la prestación del servicio.



e. 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.

Durante el periodo analizado, y atendiendo la emergencia sanitaria por COVID 19, se realiza la actualización constante de la información de los diferentes canales de comunicación teniendo en cuenta las nuevas estrategias implementadas a nivel distrital y nacional, para el fortalecimiento a la gestión ciudadana. Igualmente, la Secretaría Distrital del Hábitat tiene habilitado el correo electrónico defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co como canal de interlocución principal en aquellos casos en los que la ciudadanía considere necesario hacer uso de la figura.

Es importante resaltar, que la figura de Defensor del Ciudadano puede adelantar acciones con absoluta independencia de las instancias de administración de la Entidad, y que toda vez que un requerimiento no involucre el uso de la figura, se debe informar al(a) ciudadano(a), la trazabilidad empleada para dar tratamiento a su solicitud, para ello se cuenta con un procedimiento interno para las solicitudes que constituyan un derecho de petición, en donde se le informa al ciudadano que se traslada su petición al correo de servicio al ciudadano de la Secretaría Distrital de Hábitat con el fin de gestionar oportuna y eficientemente todas y cada una de las peticiones desde el Sistema de Automatización de Procesos FOREST y el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha de forma paralela.

Por otro lado las solicitudes que cumplan con los criterios de intervención de la figura del defensor al ciudadano inician con la recepción a través del correo electrónico habilitado defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co y continúa a través de este canal, una vez se realiza el análisis correspondiente para que sea asignado al proceso que le compete el tema correspondiente, no obstante, en caso de que se requiera un seguimiento más

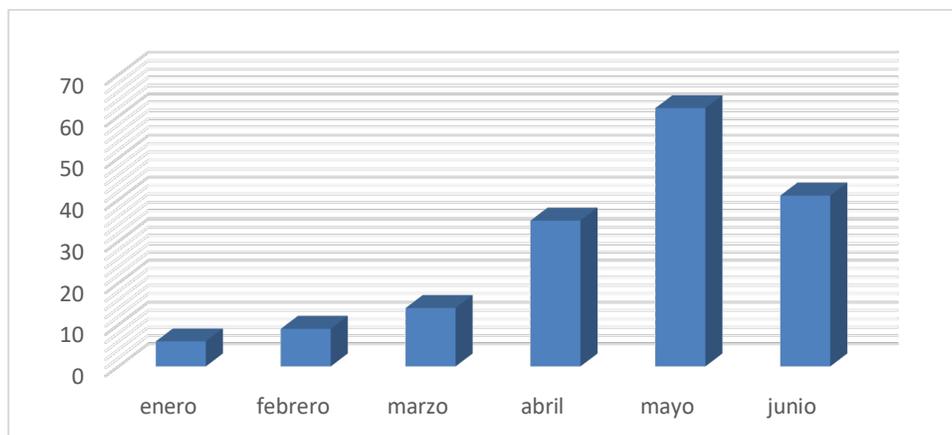


exhaustivo, se acudirá a oficios internos que insistan en la necesidad de brindar una solución oportuna y efectiva al ciudadano.

- f. . *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.*

Para el primer semestre de 2020, fueron recibidos 162 requerimientos a través del correo institucional defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co, de los cuales sólo 3 contaron con la intervención de la figura del Defensor del Ciudadano. Las 159 peticiones restantes fueron trasladadas al canal de atención virtual de la Secretaría, correo electrónico servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co para ser ingresada en el sistema interno de correspondencia y en el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” y continuar bajo el trámite de una petición, queja, reclamo, solicitud y/o Denuncia - PQRSD.

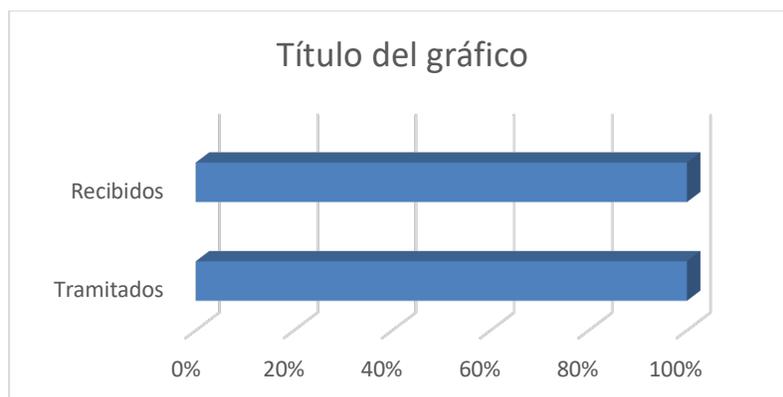
Gráfica 1: Peticiones ingresadas por mes





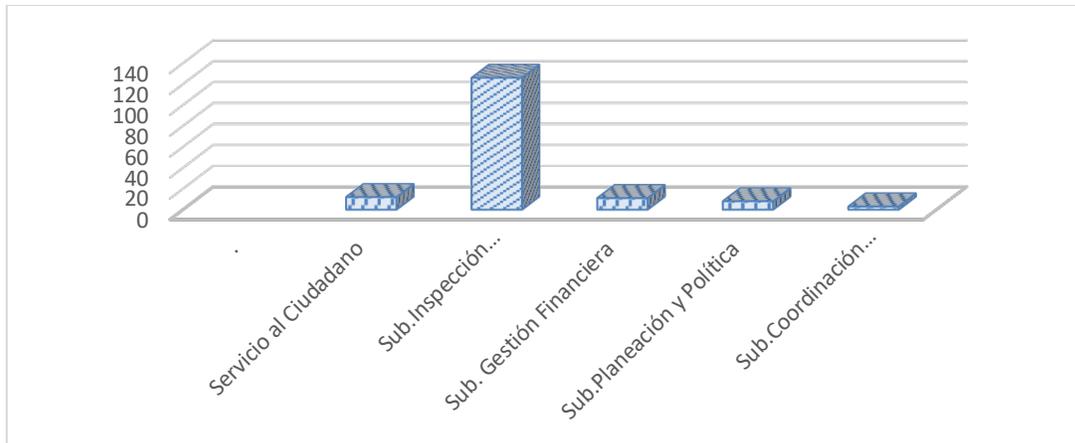
Igualmente, podemos percibir que a partir del mes de abril el aumento de las peticiones ciudadanas a través del correo aumentó de manera exponencial de manera escalonada, dado que en torno al actual estado de emergencia se virtualiza la comunicación entre la Entidad y el ciudadano.

Gráfica 2: Requerimientos recibidos



De un total de 162 requerimientos, se tramitaron en un 100% aplicando los criterios de clasificación.

Gráfica 3: Relación dependencias



Se puede evidenciar que para la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda la atención de requerimientos se incrementa toda vez que compromete la misionalidad de la Entidad, contando con un total de 126 requerimientos para su respectiva gestión.

Gráfica 4: Temas





Consolidando los cinco (5) temas más consultados por la ciudadanía, tenemos como evidencia que las inconsistencias, quejas e inconformidades con inmobiliarias y constructoras en Bogotá D.C. son las más realizadas por los usuarios.

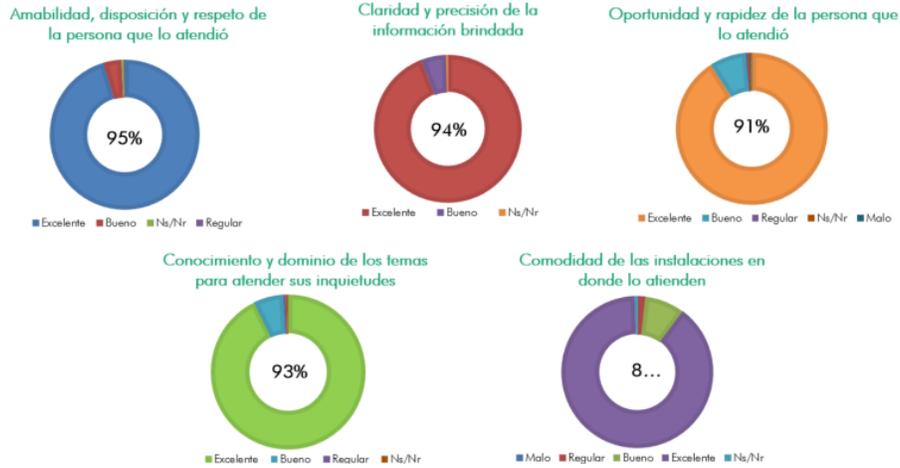
g. . Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

A continuación se describen las diferentes acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la Entidad para el proceso de Gestión de servicio al ciudadano y la figura del Defensor al Ciudadano en la Entidad:

- Se modifica el formato “Encuesta de satisfacción y percepción de la prestación del servicio al ciudadano grado de satisfacción” formato PG06-FO436 V7, teniendo en cuenta que, a través de ésta se mide el grado de satisfacción y expectativas de los trámites y servicios que se prestan de manera directa a la ciudadanía, con el fin de identificar posibles oportunidades de mejora e iniciar las acciones pertinentes.
- A través de la encuesta de satisfacción y percepción de la prestación del Servicio al Ciudadano, se mide la calidad del servicio prestado, así identificamos las posibles oportunidades de mejora e iniciamos las acciones pertinentes brindar una atención oportuna y atendiendo las necesidades de nuestros ciudadanos y ciudadanas.
- Para el primer semestre de año, fueron aplicadas un total de 4.270 encuestas de satisfacción y percepción sobre la prestación del servicio por parte del grupo de servicio al ciudadano, en el que el promedio de la calidad del servicio se describe a continuación:



Promedio calidad del servicio canal presencial



Promedio calidad del servicio canal telefónico



Así mismo se discrimina la utilización de los diferentes canales de atención en los puntos presenciales habilitados, con el fin de poder fortalecer el de menor comunicación generando un contacto más efectivo con los ciudadanos



Contemplando todas las directrices a nivel distrital y nacional a causa del actual estado de emergencia, se han realizado diferentes ejercicios con el fin de recopilar datos de las familias más vulnerables de la capital que en estos momentos de coyuntura necesitan el apoyo del Distrito; ésta información es vital para poder entregar las ayudas a través del programa Bogotá Solidaria en Casa, reflejadas en transferencias en especie, bonos canjeables por alimentos y transferencias monetarias, el resultado más de 13.000 encuestas fueron diligenciadas.



Gracias a esta tarea, será actualizada la información sociodemográfica y económica de la población potencialmente beneficiaria y más familias podrán ser atendidas a través del programa Bogotá Solidaria en Casa.



Tabla N.ª 2 Puntos de Atención

PUNTO DE ATENCIÓN
VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA** Carrera 13 # 52-25
SUPERCADE SUBA* Calle 145 No. 103B - 90 Al lado de la entrada al Portal Suba
SUPERCADE BOSA** Avenida Calle 57R Sur No. 72D -12. Al lado del Portal del Sur
SUPERCADE 20 DE JULIO** Carrera 5A No. 30D - 20 Sur. Cerca al Portal del 20 de Julio.
SUPERCADE CALLE 13** Avenida Calle 13 No. 37 – 35.
SUPERCADE ENGATIVÁ** Transversal 113B # 66 – 54 Barrio Granjas del Dorado
CADE TUNAL** Carrera 24C No 48 - 94 Sur Centro Comercial Ciudad Tunal Entrada 1 y 2 Locales: 58, 59 y

La Secretaría Distrital del Hábitat y la Alta Consejería Para Los Derechos de las Víctimas generaron un acuerdo para la ampliación de la cobertura en la atención de los Centros Locales de Atención a Víctimas- CLAV's, como parte del acompañamiento a la población víctima del conflicto armado, ubicados en las siguientes sedes:

Tabla N. 2 Puntos de Atención

PUNTO DE ATENCIÓN
CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV RAFAEL URIBE Calle 22 Sur # 14 A-99 Barrio Gustavo Restrepo



CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV CIUDAD BOLIVAR Carrera 17F #69 A-32 Sur. Barrio Lucero bajo.
CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV BOSA Calle 69 a sur 92-47 Barrio Metro Vivienda
CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV CHAPINERO Calle 63 # 15 – 58 Barrios Unidos
CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV SEVILLANA Calle 44 d sur 72 – 13 Barrio Sevillana
CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAVPATIO BONITO Carrera 87 # 5b-21
CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV SUBA Transversal 126 # 133 – 32 Barrio la Gaitana

Acompañamiento a la ciudadanía y grupos de interés.

El inventario de trámites y otros procedimientos administrativos se han presentado en diferentes escenarios y eventos convocados por distintas entidades a nivel distrital, parte de la generación de acciones que permitan ampliar la cobertura de atención y difundir la oferta institucional de la Entidad.




MILDRED CONSTANZA ACUÑA DÍAZ
Subdirectora Administrativo