

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

(enero 01 a junio 30 de 2021)



SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

Elaborado por: Julieth Yicela Rojas Martínez
Jhonnatan Alexis Espitia Aguilar
Revisado por: Julián Camilo Cortés Monroy
Sandra Patricia Remolina León
Yisely Balcarcer Marrugo
Aprobado por: Luz Nelly Ortiz Moya

- Contratista Subdirección Administrativa.
- Contratista Subdirección Administrativa.
- Contratista Subdirección Administrativa.
- Coordinador Proceso Servicio al Ciudadano
- Contratista Subdirección Administrativa.
- Contratista Subdirección Administrativa.
- Subdirectora Administrativa.

Bogotá, D.C. Julio 30 de 2021



I. INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento de los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por la figura en cada entidad y será una fuente de información para el seguimiento de la implementación y los resultados de dicha labor.

Mediante la Resolución Interna N.º 164 de 2010, la Secretaría Distrital del Hábitat delegó la figura del Defensor del Ciudadano al 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 procuran diferentes actividades en torno a las funciones del defensor.

Durante el primer semestre de 2021, 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.

Las actividades realizadas por el Defensor del Ciudadano de la Secretaría Distrital del Hábitat, durante el período comprendido entre el 01 de enero de 2021 y el 30 de junio de 2021, se adelantaron de acuerdo con las funciones del Defensor al Ciudadano establecidas 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"* y se exponen de acuerdo a lo establecido en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital (V.1) de la Secretaría General de Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en el cual se determina el modelo del Informe Semestral de Gestión del Defensor de La Ciudadanía.



II. FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas dentro de las funciones del Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital del Hábitat durante el primer semestre de 2021:

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

1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Acciones y resultados:

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía- PPDSC en su artículo 2º, define el servicio al ciudadano como *“el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad”*.

Su objetivo consiste en garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.



Con lo anterior, durante el periodo del presente informe se realizó seguimiento de los siguientes compromisos:

- Proyectar un procedimiento de Servicio al Ciudadano con enfoque transversal en la Entidad.
 - Realizar acciones de articulación interna para implementar la gestión de servicio en los procesos de las Subsecretarías.
 - Actualizar el procedimiento de trámite de PQRSD PG06-PR01.
 - Realizar acciones de articulación interna para implementar la gestión de servicio en los procesos de las Subsecretarías.
2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

A corte de la presentación de este informe, el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano representa una inversión mensual de ochenta y cinco millones setecientos treinta y seis mil ciento setenta y tres pesos (\$ 85.736.173) m/cte., distribuidos de la siguiente forma: Un (1) contratista con el rol de coordinador del proceso de servicio al ciudadano con un pago mensual de \$ 8.000.000, catorce (14) contratistas con un pago mensual de \$ 3.367.221, cinco (5) contratistas con un pago mensual de \$ 3.000.000, dos (2) contratistas con pago mensual de \$ 4.500.000 y un (1) contratista con un pago de \$ 4.635.043, a lo que se suma el pago mensual de la persona de planta que se tiene, por un total de \$ 1.960.000.

De igual forma es de resaltar que el Proceso comprende los siguientes contratos necesarios para su operación:

- CONTRATO ETB – LINEA 195 por un monto total de \$ 163.444.500, siendo un contrato dado por consumo que depende directamente del funcionamiento y gasto que el mismo represente en operación de inbound y outbound.



- CONVENIO INTERADMINISTRATIVO 193-2021, suscrito entre la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría general y la SDHT, con el objeto de aunar esfuerzos para garantizar la orientación o información o prestación de servicios o realización de trámites que ofrece la SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT en forma oportuna, eficiente y eficaz a la ciudadanía que hace uso de los canales de la RED CADE Distrital del Servicio a la Ciudadanía, para lo cual se dispone presupuesto anual requerido para el pago de los contratistas que prestan los servicios de atención efectiva en los puntos de atención designados en la RED CADE.
- 3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones y resultados:

Dentro del Plan de Acción de la Secretaría Distrital del Hábitat para la vigencia 2021, se promovieron y aprobaron planes relacionados con planeación institucional y servicio al ciudadano en concordancia con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía para la ejecución de las metas de la entidad, tales como:

1. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es una herramienta de gestión cuyo principal objetivo ha sido integrar la planeación de las distintas estrategias de la entidad en torno a la lucha contra la corrupción, a la promoción de la integridad y de la transparencia, y a la necesidad de involucrar a la ciudadanía en las acciones correctivas necesarias para prevenir el fenómeno de la corrupción invocando el principio de co- responsabilidad.

Objetivos específicos:

- Gestionar los riesgos de corrupción mediante acciones orientadas a su prevención y



mitigación, incluyendo el fortalecimiento de la aplicación de la política institucional de administración del riesgo.

- Establecer y desarrollar una estrategia para simplificar, racionalizar y virtualizar trámites y OPAS para facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía.
- Asegurar una adecuada y permanente rendición de cuentas, que fomente la transparencia en el acceso a la información para facilitar la participación y el control ciudadano frente a la gestión institucional.
- Asegurar una adecuada y permanente rendición de cuentas, que fomente la transparencia en el acceso a la información para facilitar la participación y el control ciudadano frente a la gestión institucional.
- Desarrollar acciones para mejorar la forma de presentación de la información en el sitio web de la entidad, con el fin de facilitar su consulta y comprensión por parte de la ciudadanía y así fortalecer el derecho de acceso a la información pública.

2. Plan de Estrategia de Participación.

La Secretaría Distrital del Hábitat – SDHT, con el fin de fomentar escenarios de participación ciudadana en la construcción e implementación de la política integral del Hábitat, y teniendo en cuenta los diferentes enfoques y dimensiones abordados en el Plan Distrital de Desarrollo, implementa la estrategia de participación como herramienta para incentivar una mejor comunicación entre ciudadanía y administración. De igual forma la SDHT, formuló el Plan Estratégico Sectorial de Participación Ciudadana -PESPC, como un instrumento que se convierte en la ruta que armoniza las acciones en materia de participación de los planes, programas y proyectos de las entidades que conforman el Sector Hábitat, para mejorar el diálogo con sus grupos de interés y permitirles ejercer plenamente su derecho a participar e incidir en la toma de decisiones del sector.

Objetivos específicos:

- Fortalecer el conocimiento de la ciudadanía sobre la oferta institucional del sector y las



acciones estratégicas de la Secretaría de Hábitat, a través de procesos y canales de comunicación pertinentes, oportunos y con enfoque diferencial.

- Realizar el reconocimiento de problemáticas y necesidades territoriales asociadas al hábitat para la construcción de agendas territoriales y su gestión interinstitucional y comunitaria.
 - Desarrollar rutas de participación ciudadana para la vinculación y acceso oportuno de la ciudadanía a los programas de la Secretaría Distrital del Hábitat que posibilite el fortalecimiento de las intervenciones y su sostenibilidad; esto vinculado al desarrollo de iniciativas de innovación social y procesos de formación enmarcados en la Escuela del Hábitat
4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

Durante el periodo del presente informe se actualizó y se hizo seguimiento al normograma de la entidad en lo que tiene que ver con la normatividad aplicable al servicio a la ciudadanía para el Procedimiento de trámites de PQRSD PG06-PR01- TRÁMITE PQRSD establecido en la Secretaría Distrital del Hábitat, con el fin optimizar las 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.

Una de las siguientes acciones de mejora implementadas al Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano es la modificación del PQRSD PG06-PR01- TRÁMITE PQRSD nuevamente, en función a la articulación de herramientas tecnológicas dispuestas legal y reglamentariamente como lo resulta ser la implementación del software SIGA con sus beneficios asociados a temas de interoperabilidad.

Finalmente se promueve ante el Proceso de Servicio al Ciudadano, el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital (V.1) de la Secretaría General de Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

Acciones y resultados:

Durante el periodo del presente informe se realizó seguimiento a las siguientes acciones:

1. Socializar informe con las dependencias y/o procesos que más reciban PQRSD, socializando la dinámica en la recepción y atención a PQRSD presentadas ante la Entidad.
2. Realizar mesas de trabajo con las dependencias y/o áreas o referentes de cada proceso, a fin de identificar temas de más alto impacto y planes de acción para la atención, con sus respectivas acciones de control tendientes a mitigar las causas de inoportunidad y disminuir las peticiones vencidas mediante articulación con las



dependencias para el desarrollo de acciones de mejora y planes de mejoramiento informados a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

3. Fortalecimiento del proceso de atención a la ciudadanía, mediante la propuesta de ESTRATEGIA REFERENTES, la cual tiene como objetivo la articulación de canales de comunicación entre las dependencias con el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital del Hábitat, para la mejora en la atención de la ciudadanía, en los tramites y servicios que se prestan desde la entidad, con lenguaje claro y aplicación de los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia.
4. Articulación con dependencias que lideran los sistemas internos de la entidad, como lo es Gestión Tecnológica mediante mesas de Trabajo Política de Gobierno Digital – PETIC¹, Gestión Documental para el cumplimiento de parámetros de interoperabilidad y comunicaciones para la continua actualización de información en la página web de la entidad.
5. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

Acciones y resultados:

Durante el periodo del presente informe se realizó seguimiento a las siguientes acciones:

- Actualización el documento de partes interesadas y de caracterización de usuarios de la Secretaría Distrital del Hábitat.
- Actualización y publicación de la carta de trato digno
- Implementación del procedimiento de Servicio al Ciudadano.
- Actualización del documento PG06-MM35 Manual de Servicio al Ciudadano.

¹ Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones



El Plan Anticorrupción y de Atención de la Secretaría Distrital de Hábitat conforme a los compromisos adquiridos en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estableció, en el marco del componente de racionalización de trámites, la definición de una estrategia encaminada a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización y en general al aumento de la eficiencia y la eficacia por parte de la entidad.

Conforme al plan de acción establecido para el componente de racionalización de trámites, esta estrategia se elaboró con el concurso de las áreas responsables de trámites y servicios (otros procedimientos administrativos - OPA) y para el diseño se tuvo como base, entre otros parámetros los siguientes: las posibilidades y capacidades institucionales propias, los esquemas establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y el cumplimiento de las metas establecidas en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.

En el Plan de Acción de la Secretaría Distrital del Hábitat para la vigencia 2021, se promovió Establecer y desarrollar una estrategia para simplificar, racionalizar y virtualizar trámites y OPAS para facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía.

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.

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

Acciones y resultados:

Durante el periodo del presente informe se realizó seguimiento a las siguientes acciones:



- Se recomendó desarrollar rutas de participación ciudadana para la vinculación y acceso oportuno de la ciudadanía a los programas de la Secretaría Distrital del Hábitat que posibilite el fortalecimiento de las intervenciones y su sostenibilidad; esto vinculado al desarrollo de iniciativas de innovación social y procesos de formación enmarcados en la Escuela del Hábitat.
 - Se evidenció falta de interoperabilidad entre los sistemas de información (Sistema de Bogotá Te Escucha y Sistema de Automatización de Procesos y Documentos FOREST) lo cual ocasiona en la prestación normal del servicio de los diferentes canales de atención lo que afecta la oportunidad y la calidad de la información, lo cual se establece como una acción de mejora para la vigencia 2021.
 - Se recomendó automatizar los sistemas de información para la prestación del servicio en el proceso puesto que los mismos no son suficientes para brindar una atención oportuna, estos sistemas no permiten la consulta o revisión de los trámites y servicios en tiempo real y aumentan los tiempos para la gestión de PQRSD.
2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.

Acciones y resultados:

Durante el periodo del presente informe se realizó seguimiento a las siguientes acciones:

- Se hizo seguimiento a los sistemas de información para la prestación del servicio en el proceso identificando que los mismos no son suficientes para brindar una atención oportuna, pues estos sistemas no permiten la consulta o revisión de los trámites y servicios en tiempo real y aumentan los tiempos para la gestión de PQRSD.
- Se recomendó realizar mesas de trabajo trimestrales con cada una de las subsecretarías involucradas en los procesos correspondientes a sus competencias para la respuesta completas y oportuna a las PQRSD, con el fin de dar cumplimiento al derecho que tiene todo ciudadano.



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

Acciones y resultados:

Durante el periodo del presente informe se realizó seguimiento a las siguientes acciones:

- Seguimiento a la implementación de la interoperabilidad de los sistemas Bogotá Te Escucha y Sistema de Automatización de Procesos y Documentos Forest, mediante mesas de trabajo para evaluar su avance, por la cual vulnera los derechos a los ciudadanos.
- Revisar la política de riesgos de la Secretaría Distrital del Hábitat y actualizarla si es pertinente.
- Identificar los riesgos de corrupción de los trámites y OPAS de la SDHT inscritos en el SUIT. Mantener al 100% los compromisos de la SDHT en el SUIT (Inscripción de trámites, cargues de datos operativos, actualización de formatos, etc.)

4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

Durante el periodo del presente informe se realizó seguimiento a las siguientes acciones:

- Se recomienda la Automatización y/o virtualización de trámites SuperCADE Virtual -VUC.
- Se implementó la estrategia construir Bogotá región con gobierno abierto transparente y ciudadana consiente en el cual la Secretaria distrital de Hábitat busca fortalecer en la gestión jurídica de la interoperabilidad en los sistemas



de información en su misionalidad y capacidad administrativa institucional mediante apoyo en los múltiples escenarios, en la adecuada asesoría en materia jurídica para la elaboración de conceptos y actos administrativos, avances en el tema de gobierno digital y en la revisión de proyectos de normatividad en materia de hábitat el cual favorece oportunamente las crecientes necesidades de los ciudadanos.

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

Acciones y resultados:

Durante el periodo del presente informe se realizó seguimiento a las siguientes acciones:

- Implementar acciones de seguimiento para validar los protocolos de atención en los canales de atención.
- Implementar la estrategia de referentes en la SDHT.
- Actualizar el banco de preguntas frecuentes de la página web de la Entidad.
- Publicación en la página web de la información general sobre atención, localización y horarios de atención.

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.**

- A. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

De acuerdo con la información remitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021 ingresaron 16.445 solicitudes de la siguiente manera:

Grafica 1. Peticiones por mes.



- Enero: ingresaron 2.384
- Febrero: ingresaron 3.324
- Marzo: ingresaron 3.260
- Abril: ingresaron 2.329
- Mayo: ingresaron 2.411
- Junio: 2.737

Evidenciando que el mes de febrero ingresaron más solicitudes que en los demás meses y el mes que recibió menos solicitudes fue abril, para un total de 16.445 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, interpuestas por personas naturales y jurídicas.

B. Subtemas frecuentes.

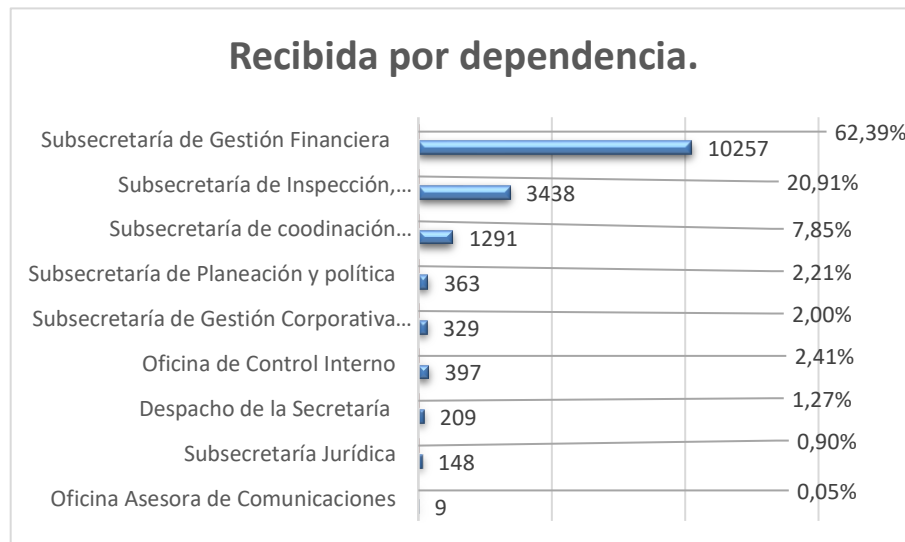
Grafica 2: Subtemas frecuentes.

Asuntos más reiterados	Total
Solicitud de arriendo solidario	5.224
Solicitud de información subsidios de vivienda	3.354
Inconsistencias quejas sobre inmobiliarias	976
Inconsistencias quejas sobre constructoras	755
Mejoramiento de vivienda	619
Actualización de datos programas de vivienda	494
Legalización de barrios	112
Solicitud de carta movilización de recursos	301
Plan terrazas	106
Polígono de monitoreo	98
Solicitud de modificación de núcleo familiar	96
Solicitud autorización de enajenación de inmueble adquirido con subsidio de vivienda	88
Información/revisión/ejecución pagos certificación de contratos o procesos contractuales	61
Otros	4.100
TOTAL	16.384

Durante el periodo analizado, se puede evidenciar que los asuntos más reiterados corresponden en primer lugar a temas relacionados con arriendo solidario, con un total de 5.224, es decir, el 32% de los requerimientos registrados, seguido de las solicitudes de subsidio de información de subsidios de vivienda con 3.354 peticiones, que equivale al 20% del total recibido, ambos de la competencia de la Subsecretaría de Gestión Financiera.

C. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

Gráfica 3: Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.



De acuerdo con los reportes del sistema FOREST, la Subsecretaría de Gestión Financiera fue el proceso con mayor número de solicitudes con un total de 10.257 requerimientos, que representan el 62% del total recibido; la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda, recibió 3.438, es decir el 20% de las peticiones que ingresaron a la Entidad.

Gráfica 4: Oportuna Respuesta.

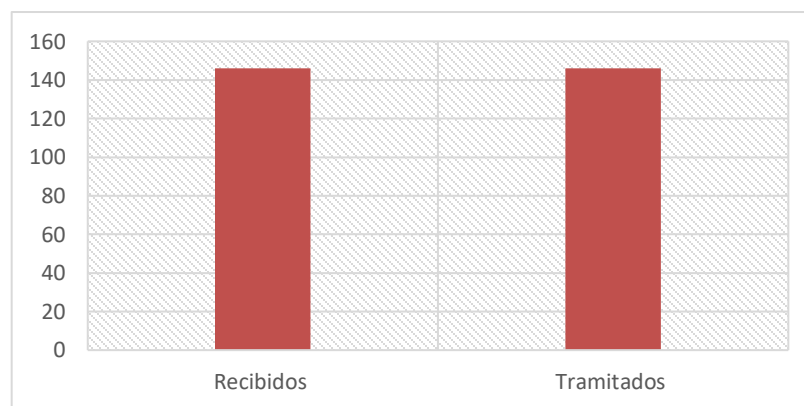
Dependencias	CUMPLE	NO CUMPLE	N/A	pendiente respuesta	Total
Subsecretaría de Gestión Financiera	3421	3650	162	3024	10257
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	1642	518	444	834	3438
Subsecretaría de Coordinación Operativa	703	89	230	269	1291
Oficina de Control Interno	45	314	70	31	460
Subsecretaría de Planeación y Política	93	25	180	36	334
Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control	22	42	205	25	294
Despacho de la Secretaría	9	3	199	7	218
Subsecretaría Jurídica	16	5	113	6	140
Oficina Asesora de Comunicaciones	-	8	1	4	13
Total	5920	4654	1604	4236	16445



Los tiempos establecidos por la Ley y el trámite interno de PQRSD para dar respuesta, se encontró que 5.920 requerimientos, que corresponden al 28% cumplen este principio, 4.654 peticiones, es decir el 36% fueron resueltas extemporáneamente. Adicionalmente, 704 solicitudes equivalente al 8% fueron finalizadas sin documento lo cual no permite evidenciar si cumple o no el principio de oportunidad y finalmente, 4.236 peticiones es decir el 29% se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos establecidos.

D. Análisis de calidad calidez:

Grafica 5: calidad calidez:



E. Conclusiones y recomendaciones.

Durante este periodo, se continuó con la ejecución de acciones tendientes a mejorar la oportunidad, eficacia e integralidad en las respuestas dadas a la ciudadanía, lideradas desde el grupo responsable del Proceso de Atención a la Ciudadanía, entre las cuales cabe mencionar las siguientes:

- Se recomienda tener en cuenta el procedimiento “PG06PR01 Trámite de PQRSD” con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos de operación y hacer uso efectivo de los sistemas de información, al igual que gestionar la interoperabilidad de los sistemas de información FOREST y Bogotá té Escucha para facilitar la gestión y



seguimiento a los requerimientos que recibe la Entidad.

- La necesidad de que cada proceso establezca acciones de mejora para generarlas respuestas en los términos de Ley y minimizarlos tiempos de gestión, teniendo en cuenta la caracterización de usuarios de entidad.
- Se recomendación de que las respuestas se emitan en lenguaje claro y se apliquen los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia.

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:

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.

Acciones y resultados:

Durante el periodo del presente informe se realizó seguimiento a las siguientes acciones:

- Mantener actualizado el esquema de publicación de la información y publicar una vez al año.
- Publicar contenidos del sitio Web de la SDHT en Lengua de Señas Colombiana-LSC.
- Actualizar el diseño y contenido, la guía para la actualización de los contenidos del portal institucional – botón de transparencia (PG02-IN52-V1)



2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reintroducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

Acciones y resultados:

Durante el periodo del presente informe se realizó seguimiento a las siguientes acciones:

- A través de encuentros virtuales la Secretaría Distrital de Hábitat en el periodo de enero a junio de 2021, implementó la inducción para servidores nuevos funcionarios y contratistas en desarrolló del marco de los planes institucionales de capacitación de las entidades en cumplimiento al artículo 7 del Decreto 1567 de 1998, permitiendo que cada Servidor Público pueda sentirse parte integral de la entidad y no solo como miembro de un equipo que en muchas ocasiones no tiene la oportunidad de conocer los planes y proyectos que se están implementando en la institución.
3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

Durante el periodo del presente informe se realizó seguimiento a las siguientes acciones:

- Para sensibilizar a los servidores de servicio a la ciudadanía se ha realizado capacitaciones. Talleres lúdicos,
- Prevención de riesgo vascular
- Sensibilización a los servidores en estilos de vida saludable.
- Sensibilización en la identificación temprana en síntomas de estrés, ejercicios de respiración y manejo adecuado.
- Sensibilización sobre la importancia del equilibrio laboral, personal y manejo de horarios.



- Sensibilización en técnicas de higiene del sueño.
 - Capacitación en reporte de accidentes e incidentes de trabajo.
 - Capacitación en manejo de riesgo psicosocial en trabajo en casa por la pandemia COVID 19.
 - Sensibilización en prevención en riesgo biológico.
 - Cualificación con la Secretaría General en fortalecimiento de actitudes y habilidades y conocimiento de servicio a la ciudadanía para el mejoramiento en cultura de servicio.
 - Cualificación con Secretaría Distrital de la Mujer en lenguaje claro e incluyente, identidad de género.
 - Cualificación con la Alta Consejería para la paz en derecho de las víctimas la paz y reconciliación.
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 y en situación de discapacidad.

Acciones y resultados:

La Secretaría Distrital de Hábitat mediante el CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. 371-2018, suscrito entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y la Secretaría Distrital de Hábitat con el cual se garantizan los espacios físicos y el acceso a personas en situación de discapacidad en la red cede.

- Actualmente se han registrado doce (12) trámites en el SUIT, y el equipo de Servicio al Ciudadano realiza el seguimiento a la información de la Guía de Trámites, certificándola a través de correo electrónico. A través de la Subdirección de Programas y Proyectos, se lidera la estrategia de transparencia y acceso a la información.



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

Acciones y resultados:

Para la promover la utilización de tecnologías de información y comunicación el Defensor del Ciudadano adelanta acciones independientes 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 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.

De igual manera permanente se actualiza y armoniza la información sobre Trámites y OPAS de la SECRETARIA DISTRITAL DE HABITAT en las plataformas de información a la ciudadanía: Página WEB, Guía de Trámites y Servicios, y SUIT.

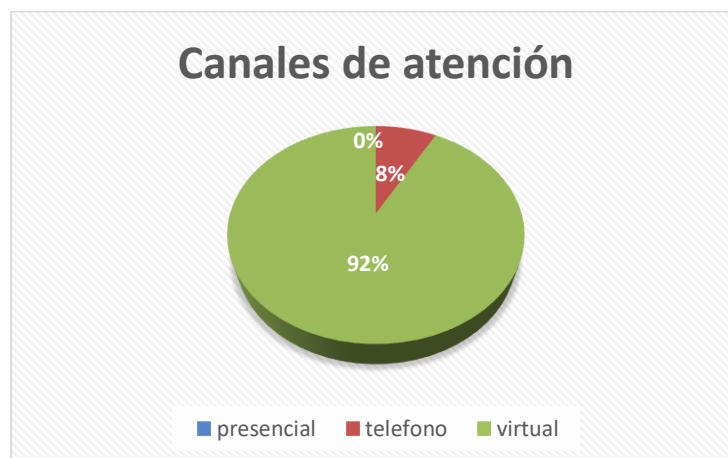


2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

Acciones y resultados:

Debido a la incrementación de solicitudes en el primer semestre de 2021, 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 va en aumento con un 92% de solicitudes ocasionando una disminución en la atención presencial de un 8%, 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.

Gráfica 6: Canales de atención





Se cualificó al equipo de servicio al ciudadano, durante el periodo mencionado se realizaron mesas de trabajo y talleres con el fin de fortalecerlo y promover mejoras continuas en el manejo de 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.

En la Secretaria Distrital de Hábitat se viene promoviendo la formación de una cultura de servicio institucional que permite que todo aquel que establezca una interacción con los tramites virtuales, cuente con las capacidades que garanticen la calidad en el servicio.

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

Acciones y resultados:

Se realizaron 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.



4. Promover la interacción del o los sistemas de información por la cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha.

Acciones y resultados:

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.

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.

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.**

En cumplimiento a la función 6ª del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

En el primer semestre de 2021, se recibieron 187 requerimientos por medio del correo institucional defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co, a los que 5 contaron con la intervención de la figura del Defensor del Ciudadano. Las 182 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

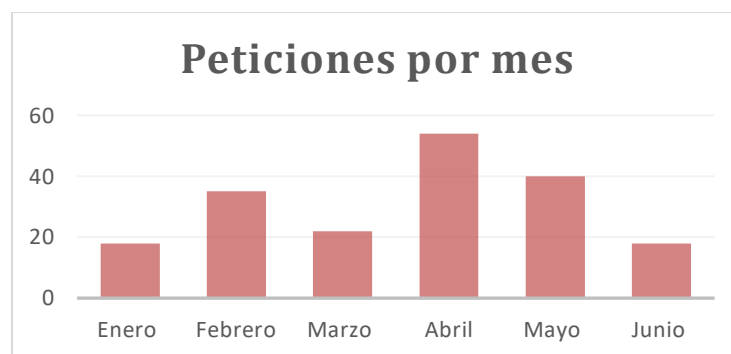


de correspondencia y en el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” y continuar bajo el trámite de una petición, queja, reclamo, solicitud y/o Denuncia - PQRSD.

Para la presente función, la evidencia será la redacción del informe bajo la estructura que sigue a continuación:

- a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

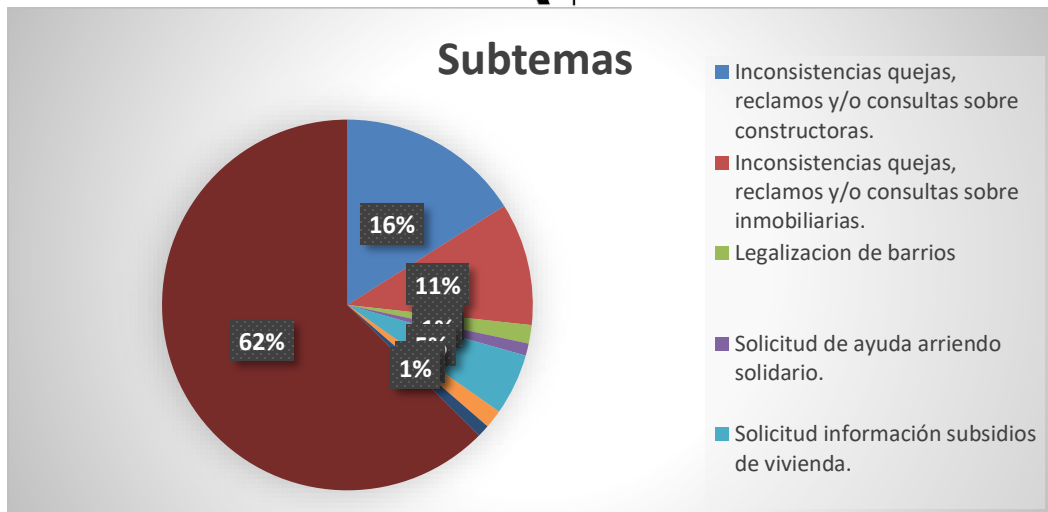
Gráfica 7: Peticiones ingresadas por mes.



De esta manera, se puede evidenciar que el mes de abril del 2021 aumentaron las solicitudes recibidas por los ciudadanos en un 28% que en los meses anteriores.

- b. Subtemas frecuentes.

Gráfica 7: Subtemas.

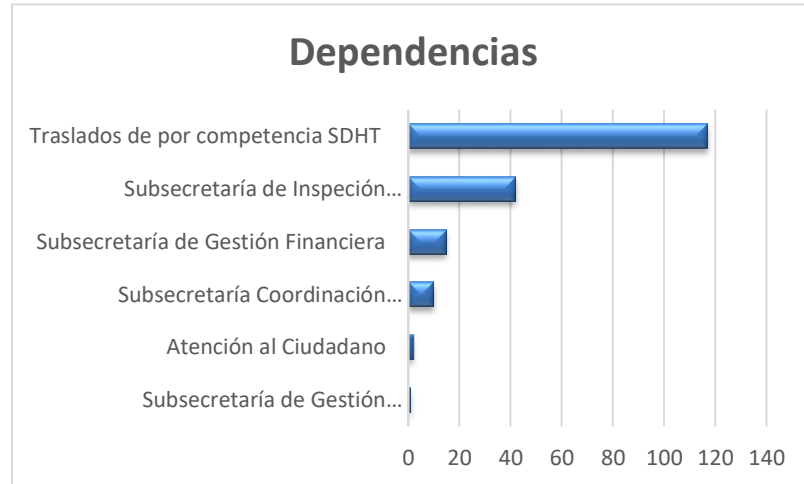


Al analizar la gráfica se concluye que los cinco (5) temas más consultados por la ciudadanía, tenemos como evidencia que las inconsistencias, quejas e inconformidades con inmobiliarias y constructoras en Bogotá D.C., son las más realizadas por los usuarios al igual que las solicitudes que no son competencia de la Secretaria Distrital de Hábitat.

c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

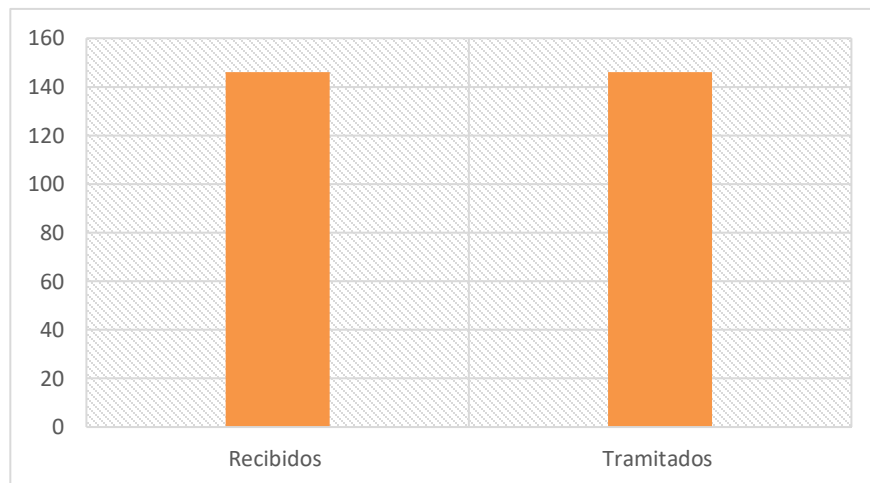
Se puede concluir de la gráfica que la solicitudes que más llegan al correo defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co son solicitudes que no son competencias de la Secretaria Distrital de Hábitat y la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda la atención de requerimientos se incrementa toda vez que compromete la misionalidad de la Entidad, contando con un total de 187 requerimientos para su respectiva gestión.

Gráfica 8: Dependencias.



d. Análisis de Calidad y Calidez.

Gráfica 9: Requerimientos recibidos



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 oportunamente 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.

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

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

Acciones y resultados:

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.

2. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones y resultados:

La Secretaría Distrital de Hábitat dio cumplimiento a la participación en el Nodo Sectorial Hábitat determinado por la Veeduría Distrital en el marco del seguimiento a la Red Distrital de Quejas y Reclamos y durante el periodo analizado, el cual participó en plenaria de Apertura, Nodo Sectorial, Nodo Central y Nodo Intersectorial convocados por la Veeduría Distrital.