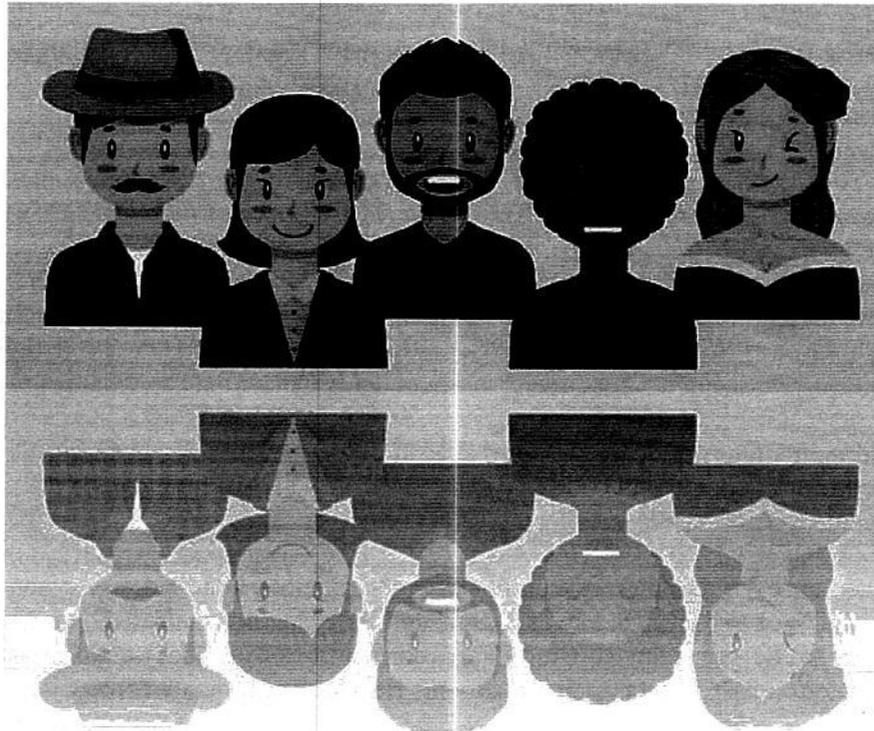




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT



## SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

### INFORME SEMETRAL DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

2019-I

Calle 52 No. 13-64  
Conmutador: 358 16 00  
[www.habitatbogota.gov.co](http://www.habitatbogota.gov.co)  
[@HabitatComunica](https://www.facebook.com/SecretariaHabitat)  
Código Postal: 110231



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

## SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT INFORME SEMESTRAL DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA 01 DE ENERO DE 2019 A 30 DE JUNIO DE 2019

El Defensor del Ciudadano 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, siempre bajo los principios de asesoría, independencia, imparcialidad, objetividad y celeridad.

En atención a lo dispuesto en el artículo 1° del Decreto Distrital 392 de 2015, que señala: "*En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía*", la Secretaría Distrital del Hábitat, mediante la Resolución Interna No. 164 de 2010, delegó en el(a) Subdirector(a) Administrativo(a) y como suplente en el Subdirector(a) de Participación y Relaciones con la Comunidad, la figura del Defensor del Ciudadano.

El presente informe da muestra de la gestión realizada desde la figura del Defensor de la Ciudadanía durante el período comprendido entre el 01 de enero de 2019 y el 30 de junio de 2019, en la Secretaría Distrital del Hábitat, conforme a lo establecido en la normativa aplicable.

Durante el primer semestre de 2019, el seguimiento a las solicitudes recibidas mediante los diferentes canales habilitados, generadas mediante la figura del Defensor del Ciudadano fue apoyado por el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, con el propósito de organizarlas, clasificarlas, direccionarlas y monitorearlas, para así garantizar una respuesta oportuna y coherente.

El informe fue elaborado con base en los siguientes componentes:

- ✦ Avance en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC, Decreto 197 de 2014
- ✦ Seguimiento a las solicitudes ciudadanas registradas en la plataforma Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- ✦ Avance en la implementación de la estrategia de lenguaje claro en la Entidad.
- ✦ Seguimiento al proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano y atención a los distintos grupos de poblacionales.
  
- ✦ **Avance en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC, Decreto 197 de 2014**

### Normativo y Procedimental

Calle 52 No. 13-64  
Conmutador: 358 16 00  
[www.habitatbogota.gov.co](http://www.habitatbogota.gov.co)  
[@HabitatComunica](https://www.facebook.com/SecretariaHabitat)  
Código Postal: 110231



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Durante el mes de mayo del período en referencia, se generó la eliminación del documento PG06-PT14 *Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano* para dar paso a la elaboración, publicación, socialización y aplicación del documento PG06-MM35 *Manual de Servicio al Ciudadano*, con el propósito de adoptar los lineamientos de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano y del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

La construcción del Manual se basó en el documento "*Protocolos de Servicio al Ciudadano*" desarrollado por el Departamento Nacional de Planeación en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en el año 2013, en su primera versión PG06-PT14 – *Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano*" y en las observaciones de la operación cotidiana de la Secretaría Distrital del Hábitat en cada uno de sus canales de atención.

El Manual de Servicio a la Ciudadanía está dirigido a todos actores y gestores que son partícipes del Ciclo de Servicio, y pretende brindar las herramientas básicas para construir un ambiente de servicio favorable para el ciudadano.

Lo anterior, haciendo uso de elementos tales como, la interacción continua de procesos, el dinamismo que se desprende de la operación cotidiana y el trabajo articulado de las partes involucradas.

Con la elaboración, publicación, socialización y aplicación del Manual de Servicio al Ciudadano se pretende:

- ✦ Promover la formación de una cultura de servicio institucional que permita 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 y cualidades que garanticen la calidad en el servicio.
- ✦ Fortalecer las competencias y habilidades del personal a cargo de la atención al ciudadano para escuchar y gestionar las peticiones de los usuarios y de la ciudadanía.
- ✦ Socializar 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 con los que se cuenta.

Por otro lado, se inició con la actualización al procedimiento de trámite de PQRSD, a fin de fortalecer aspectos fundamentales tales como:

- ✓ El registro y gestión de peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha – Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- ✓ Atención a las denuncias por posibles actos de corrupción.
- ✓ Tratamiento a las peticiones anónimas.

Calle 52 No. 13-64  
Conmutador: 358 16 00  
[www.habitatbogota.gov.co](http://www.habitatbogota.gov.co)  
[@HabitatComunica](https://www.facebook.com/SecretariaHabitat)  
Código Postal: 110231



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

- ✓ Atención prioritaria a peticiones que exijan el reconocimiento de un derecho fundamental.
- ✓ Peticiones interpuestas por niños y menores de edad.
- ✓ Notificación por aviso.

Sumado a lo anterior, fueron emitidas observaciones frente a la versión borrador del nuevo Decreto Distrital Servicio al Ciudadano, el cual pretende establecer las bases y disposiciones afines con el servicio a la ciudadanía y la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía para todas las entidades que conforman el Distrito Capital.

### **Cualificación de equipos de trabajo**

Para el periodo en mención fueron adelantadas tres jornadas de inducción y dos de reinducción al equipo de trabajo, con las que se aportó al fortalecimiento de conocimientos relacionados con los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital del Hábitat, el empleo de buenas prácticas de atención enfocadas a la población en condición de vulnerabilidad, específicamente al sector poblacional LGBTIQ, y la apropiación de los procesos y procedimientos que componen el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

Así mismo, fueron adelantados ejercicios de casuística ciudadana con las personas que brindan una atención personalizada en la Red CADE y ejercicios de calibración de llamadas con los agentes que se encuentran a cargo de la prestación del servicio mediante el canal de atención telefónico, Línea 195.

### **Caracterización de usuarios y partes interesadas**

La Secretaría Distrital del Hábitat, en aras de dar continuidad a la implementación del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC y del Decreto Distrital 197 de 2014, evidenció la necesidad de contar con un diagnóstico sobre la adopción del programa en la Entidad, así como, identificar las principales fortalezas y oportunidades de mejora, que permitan generar la formulación de acciones para optimizar de cara al ciudadano, el uso de los canales de atención, el acceso a trámites y servicios, y los estándares de satisfacción y percepción sobre la prestación del servicio.

Por lo anterior, se solicitó el acompañamiento del equipo de asistencia técnica del PNSC, del Departamento Nacional de Planeación, para iniciar la etapa de diagnóstico y levantamiento de información, enfocado a la caracterización de usuarios y partes interesadas.

El uso de una herramienta tecnológica y de la metodología para el mejoramiento de Servicio al Ciudadano, es clave a la hora de obtener resultados confiables que soporten la toma de decisiones y la planeación institucional.



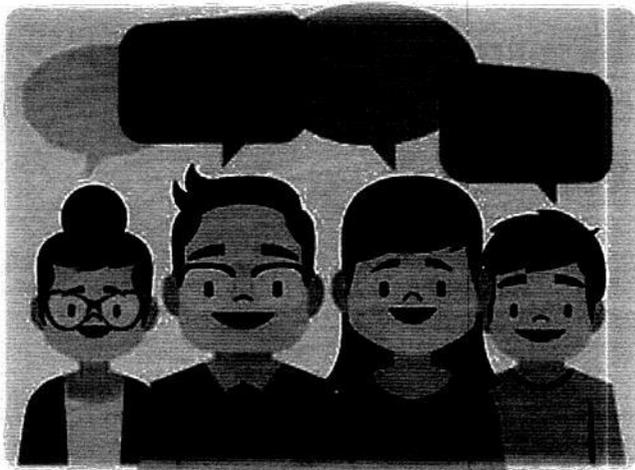
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

✦ **Seguimiento a las solicitudes ciudadanas registradas en la plataforma Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.**

La Secretaría Distrital del Hábitat habilitó el correo electrónico [defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co](mailto:defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co), como un canal de interlocución principal en aquellos casos en los que la ciudadanía considere necesario hacer uso de la figura.

La ciudadanía podrá acudir al Defensor del Ciudadano en las siguientes instancias:

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



Imparcialidad
Independencia
Objetividad
Celeridad
Asesoría

Cabe 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.

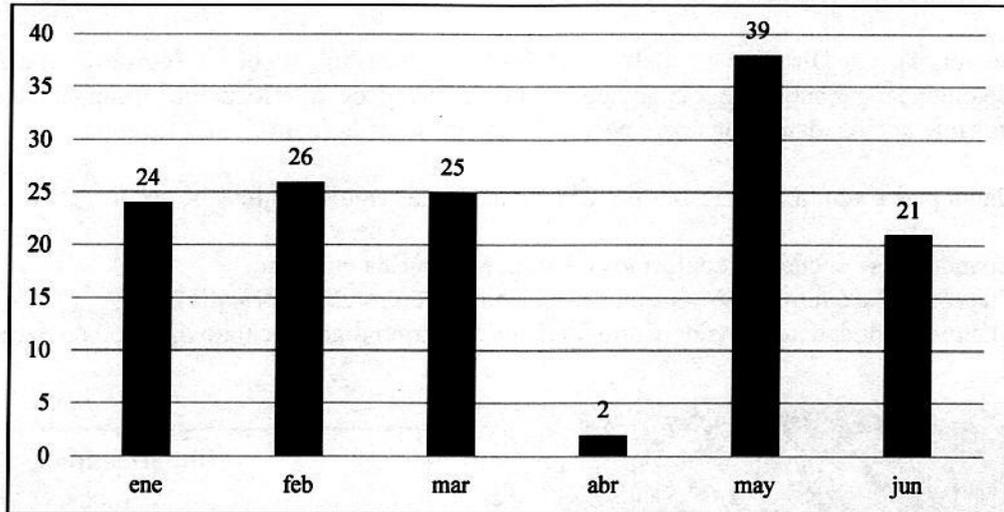
Para el primer semestre de 2019, fueron recibidos 137 requerimientos, de los cuales, sólo uno contó con la intervención del Defensor del Ciudadano. Las peticiones restantes fueron trasladadas al canal de atención virtual de la Secretaría, para ser ingresada en el sistema interno de correspondencia, en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, y continuar bajo el trámite de una petición, queja, reclamo o solicitud - PQRS.



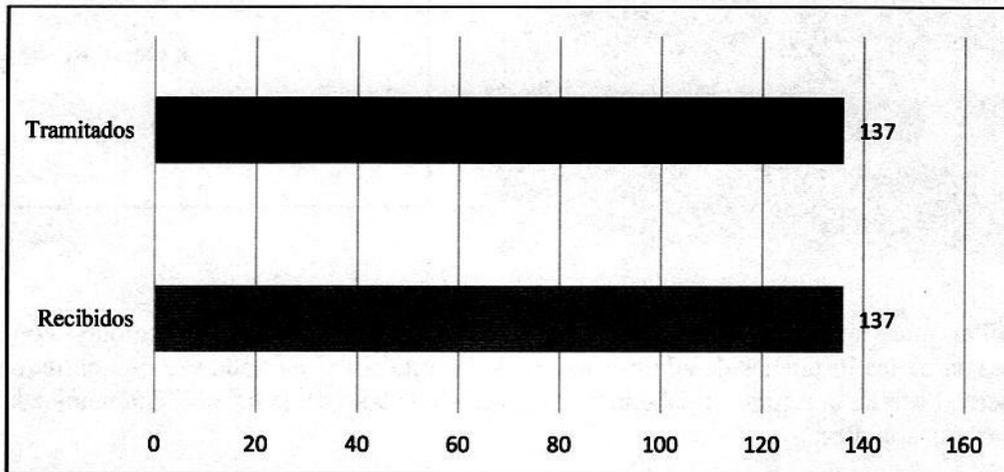


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HABITAT

Gráfica 1: Peticiones ingresadas por mes



Gráfica 2: Requerimientos recibidos



La hoja de ruta para una solicitud inicia con la recepción a través del correo electrónico habilitado y continúa a través de este canal, no obstante, en caso de que se requiera un seguimiento más exhaustivo, se acuden a oficios al interno que insistan en la necesidad de brindar una solución oportuna y efectiva.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Gráfica 3: Hoja de Ruta



**Avance en la implementación de la estrategia de lenguaje claro en la Entidad.**

Con el fin de adelantar acciones para el uso de un lenguaje claro dentro de los distintos canales de atención en la Entidad, la Secretaría Distrital del Hábitat, se integró al nodo intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro, liderado por la Veeduría Distrital y asumió el compromiso de desarrollar y adelantar una estrategia de comunicaciones para mejorar la interacción con una población objetivo, en este caso la población víctima del conflicto armado.

La estrategia se compone de las siguientes fases:

<b>Estrategia de Comunicaciones</b>	1. Diseñar y publicar una pieza de expectativa para promover el lenguaje claro en la Secretaría Distrital del Hábitat.
	2. Elaborar y publicar piezas que den a conocer los 10 pasos para hacer uso del lenguaje claro en la Entidad.
	3. Adelantar una jornada de sensibilización en la que se resalten los principales variables a tener en cuenta para dar tratamiento a la población víctima del conflicto armado.
	4. Difundir a través de piezas internas, la gratuidad de trámites y servicios de la Entidad y los puntos de atención habilitados.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HABITAT

La pieza de expectativa y del primer paso para comunicarse en un lenguaje claro se muestran a continuación:

### PIEZA DE EXPECTATIVAS

¿Cómo se  
podrán  
comunicar?



En los próximos días aprenderás como dar a conocer tus ideas a través de: **Lenguaje Claro.**

Alcaldía de Bogotá

### PRIMER PASO PARA COMUNICAR EN LENGUAJE CLARO

Tips para un  
**LENGUAJE CLARO**

guaza niltze Hola ewcha

**Póngase en los zapatos  
del ciudadano**

Tenga en cuenta lo que la persona sabe, lo que necesita saber y el resultado que desea obtener.

Alcaldía de Bogotá

Calle 52 No. 13-64  
Conmutador: 358 16 00  
[www.habitatbogota.gov.co](http://www.habitatbogota.gov.co)  
[@HabitatComunica](https://www.facebook.com/SecretariaHabitat)  
Código Postal: 110231



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Así mismo, se invitó a participar en el curso de Lenguaje Claro, dirigido por el Departamento Nacional de Planeación.

- ☛ **Seguimiento al proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano y atención a los distintos grupos de poblacionales.**

### Encuestas de Percepción y Satisfacción al Ciudadano

Para el primer semestre de 2019, se aplicaron 1.322 encuestas de satisfacción y percepción sobre la prestación del servicio por parte del grupo, en los diferentes puntos de atención presencial habilitados, relacionados a continuación:

Tabla No. 1 Puntos de Atención

N.º	Punto de atención	Horario de atención
1	<b>VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA</b> Carrera 13 No.52-25	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
2	<b>SUPERCADE SUBA</b> Calle 145 No. 103B - 90 Al lado de la entrada al Portal Suba	Lunes, miércoles y viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Martes, Jueves: 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m. Sábados: 08:00 a.m. a 12:00 m.
3	<b>SUPERCADE BOSA</b> Avenida Calle 57R Sur No. 72D - 12. Al lado del Portal del Sur	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.
4	<b>SUPERCADE 20 DE JULIO</b> Carrera 5A No. 30D - 20 Sur. Cerca al Portal del 20 de Julio.	Lunes, miércoles y viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Martes Jueves: 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m. Sábados: 08:00 a.m. a 12:00 m
5	<b>SUPERCADE CALLE 13</b> Avenida Calle 13 No. 37 - 35.	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m. Sábados: 08:00 am a 12:00m.
6	<b>SUPERCADE ENGATIVÁ</b> Transversal 113B No. 66 - 54 Barrio Granjas del Dorado	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 p.m.
7	<b>CADE TUNAL</b> Carrera 24C No 48 - 94 Sur Centro Comercial Ciudad Tunal Entrada 1 y 2 Locales: 58, 59 y 60	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

Calle 52 No. 13-64  
Conmutador: 358 16 00  
[www.habitatbogota.gov.co](http://www.habitatbogota.gov.co)  
[@HabitatComunica](https://www.facebook.com/SecretariaHabitat)  
Código Postal: 110231



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Por otra parte, la Secretaría Distrital del Hábitat instaló un módulo de atención en dos Centros Locales de Atención a Víctimas - CLAV's, como parte del acompañamiento a la población víctima del conflicto armado, ubicados en las siguientes sedes:

N.º	Punto de atención	Horario de atención
1	<b>CLAV RAFAEL URIBE</b> Calle 22 Sur No.14 A-99 Barrio Gustavo Restrepo	Martes y Jueves: 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.
2	<b>CLAV CIUDAD BOLIVAR</b> Carrera 17F No. 69 A-32 Sur. Barrio Lucero bajo	Martes y Jueves: 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 pm a 3:30 p.m.

El total de encuestas aplicadas se asocia con la sumatoria de la calificación obtenida mes a mes y el porcentaje de satisfacción arrojado, así:

Tabla No. 2 Puntos de Atención

Meses	Encuestas aplicadas	Calificación obtenida en puntos	Satisfacción y percepción del servicio %
<b>Enero</b>	64	1.600	100%
<b>Febrero</b>	33	825	100%
<b>Marzo</b>	53	1.295	97,74%
<b>Abril</b>	510	12.405	97,29%
<b>Mayo</b>	338	8245	97,57%
<b>Junio</b>	324	8.055	99,44%

En el mismo sentido, desde la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad fueron aplicadas encuestas para medir grado de satisfacción de la comunidad frente a las acciones de la Secretaría Distrital de Hábitat.

Esta iniciativa ha permitido identificar las oportunidades de mejora en la entrega del producto y la prestación del servicio, así como las acciones correctivas a implementar.

El instrumento ha sido aplicado personalmente y por vía telefónica por el equipo de la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad a actores locales (institucionales y comunitarios) de las 20 localidades de la ciudad.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Los resultados se pueden dividir en dos partes así: una primera parte de caracterización de actores y perfil básico de la población encuestada; y, una segunda parte que muestra propiamente la percepción de los actores encuestados frente a los servicios que ofrece la Entidad.

Se aplicó un total de 356 encuestas a Alcaldes Locales, Directores Administrativo y demás funcionarios o comunidad vinculada a los temas del Sector Hábitat y cada formulario indaga cuatro aspectos: 1. La calidad de la respuesta recibida; 2. Claridad de la respuesta recibida; 3. La utilidad de la respuesta y, 4. La oportunidad de la respuesta, en un rango de calificación de 1 a 5.

**Acompañamiento a la ciudadanía y grupos de interés**

El inventario de trámites y otros procedimientos administrativos han sido presentados en varias ferias de servicio y eventos convocados por distintas entidades a nivel distrital.

Una de ellas es la participación en el SuperCADE Móvil adelantado en la localidad de Fontibón, como parte de la generación de acciones que permitan ampliar la cobertura de atención y difundir de la oferta institucional de la Entidad.

- **Sábado 02 de marzo de 2019:** Feria de Servicios convocada por la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad, en compañía de la Subdirección de Recursos Públicos, adelantada en la localidad de Usaquén. Centro Servitá. Barrio Soratama.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT



- **Jueves 23 y viernes 24 de mayo de 2019:** Convocatoria de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para socializar la información de los Trámites y Servicios de la Secretaría Distrital del Hábitat en las jornadas de SuperCADE Móvil en la localidad de Fontibón.



Calle 52 No. 13-64  
Conmutador: 358 16 00  
[www.habitatbogota.gov.co](http://www.habitatbogota.gov.co)  
[@HabitatComunica](https://www.facebook.com/SecretariaHabitat)  
Código Postal: 110231



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HABITAT



- **Martes 28 de mayo de 2019:** Jornada SAE en tu localidad, organizada por la Secretaría de Gobierno Distrital, en la localidad de Ciudad Bolívar.

Cordialmente,

*M<sup>ra</sup> Angélica Hernández G*  
**MARÍA ANGÉLICA HERNÁNDEZ GACHA**  
Defensor del Ciudadano  
Subdirectora Administrativa

Elaboró: Yesika Paola Hernández Durango – Contratista, Subdirección Administrativa  
Revisaron: Johana Andrea Niño Muñoz – Contratista, Subdirección Administrativa j.N.  
Sabrina Cajiao Cabrera – Contratista, Subdirección Administrativa

Calle 52 No. 13-64  
Conmutador: 358 16 00  
[www.habitatbogota.gov.co](http://www.habitatbogota.gov.co)  
[@HabitatComunica](https://www.facebook.com/SecretariaHabitat)  
Código Postal: 110231



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**