

## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### Contenido

PRESENTACIÓN .....	2
1. CONCEPTOS CLAVE.....	3
2. SITUACIÓN ACTUAL.....	5
3. PROPUESTA DE RACIONALIZACIÓN .....	5
3.1 Trámites y servicio – Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda .....	5
3.2 Trámite y servicio – Subsecretaría de Coordinación Operativa.....	8
3.3 Servicio – Subsecretaría de Gestión Financiera.....	12
4. PROPUESTA DE RACIONALIZACIÓN PENDIENTES DE DEFINICIÓN .....	14
4.1 Consideraciones y Diagnostico.....	14
5. OTRAS PROPUESTAS .....	17
5.1 Preguntas frecuentes .....	17
5.2 Modificación del formulario de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS .....	17
5.3 Ajuste en la clasificación de las PQRS recibidas en la entidad .....	17
Anexo: Planeación de la estrategia .....	19

## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### PRESENTACIÓN

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 (en adelante 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.

De igual manera la definición y desarrollo de esta estrategia implica el apoyo, que como ciudad, se hace a los compromisos que la Nación adquirió al aceptar las recomendaciones de la Organización para el Desarrollo Económico (OCDE) relacionadas con el uso de la tecnología para tener gobiernos “más abiertos, participativos e innovadores”<sup>1</sup> razón por la cual la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y de manera específica el apartado de racionalización de trámites será el contenido guía por excelencia para la definición de la estrategia.

---

<sup>1</sup> Tomado del considerando del Decreto Nacional 2573 de 2014 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”

## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### 1. CONCEPTOS CLAVE<sup>2</sup>

**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

**Otros procedimientos administrativos (OPA):** Conjunto de acciones que realiza el ciudadano de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

**Racionalización de trámites:** Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.

Tipo de racionalización según actividad	Posibles acciones según tipo de racionalización
<p><b>Normativa:</b> Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas</p>	<p>Eliminación de trámites / Otros Procedimientos Administrativos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminación por norma: Cuando por disposición legal se ordena la eliminación del trámite.</li> <li>• Traslado de competencia a otra entidad: Cuando ya no corresponde la función a una entidad y se traslada a otra, igualmente por disposición legal.</li> <li>• Fusión de trámites: Cuando se agrupan dos o más trámites en uno solo, lo que implica eliminar los demás registros en el Sistema Único de Información de Trámites.</li> <li>• Reducción, incentivos o eliminación del pago para el ciudadano por disposición legal.</li> <li>• Ampliación de la vigencia del producto / servicio por disposición legal</li> </ul>

<sup>2</sup> Tomado del documento de Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2 adoptado por el Decreto Nacional 124 de 2016

**ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminación o reducción de requisitos por disposición legal.</li> </ul>
--	--

<b>Tipo de racionalización según actividad</b>	<b>Posibles acciones según tipo de racionalización</b>
<p><b>Administrativa:</b> Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u Otros Procedimientos Administrativos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de tiempo de duración del trámite.</li> <li>• Extensión de horarios de atención.</li> <li>• Ampliación de puntos de atención.</li> <li>• Reducción de pasos para el ciudadano.</li> <li>• Ampliación de canales de obtención del resultado.</li> <li>• Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.</li> <li>• Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.</li> </ul>
<p><b>Tecnológica:</b> Acciones o medidas de mejora (racionalización) que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago en línea de los trámites.</li> <li>• Formularios diligenciados en línea.</li> <li>• Envío de documentos electrónicos.</li> <li>• Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.</li> <li>• Documentos con firma electrónica.</li> <li>• Trámite realizado totalmente en línea.</li> <li>• Cadenas de trámites o ventanillas únicas virtuales (interoperabilidad).</li> </ul>

## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### 2. SITUACIÓN ACTUAL

Como resultado de las discusiones dadas al interior del equipo de trabajo conformado para el diseño de la estrategia y los ejercicios individuales que por áreas realizaron con sus equipos los representantes de las mismas, se estableció que en la actualidad la Secretaría Distrital de Hábitat cuenta con los siguientes trámites y servicios, ahora denominados Otros Procedimientos Administrativos (OPA) y en el estado en que a continuación se refleja:

Trámite	Área Responsable	Canal de acceso
Solicitud de matrícula de arrendador	Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	Presencial. Exclusivamente en la Calle 52
Cancelación de matrícula de arrendador	Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	Presencial. Exclusivamente en la Calle 52
Registro de enajenación y de OPV	Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	Presencial. Exclusivamente en la Calle 52. Virtual a través de VUC
Radicación de documentos para enajenación de inmuebles destinados a vivienda.	Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	Presencial. Exclusivamente en la Calle 52. Virtual a través de VUC
Permiso de captación de recursos.	Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	Presencial. Exclusivamente en la Calle 52 <i>Trámite de escasa demanda</i>
Permiso de escrituración.	Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	Presencial. Exclusivamente en la Calle 52 <i>Trámite de escasa demanda</i>
Solicitud de cancelación de registros de enajenadores y OPV	Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	Presencial. Exclusivamente en la Calle 52
Legalización urbanística de asentamientos humanos	Subsecretaría de Coordinación Operativa	Presencial. Exclusivamente en la Calle 52

Servicio	Área Responsable	Canal de acceso
Subsidio Distrital de Vivienda en especie	Subsecretaría de Gestión Financiera	Presencial. Exclusivamente en la calle 52

### 3. PROPUESTA DE RACIONALIZACIÓN

#### 3.1 Trámites y servicio – Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda

La propuesta de racionalización para los trámites que se encuentran bajo responsabilidad de la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda es la siguiente:

## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Trámite	Acción de racionalización
1. Solicitud de matrícula de arrendador.	<b>Virtualizar para 2017</b>
2. Cancelación de matrícula de arrendador.	<b>Virtualizar para 2017</b>
3. Registro de enajenación y de OPV	<b>Ya se encuentran virtualizados en la VUC.</b> En el marco de la presente estrategia no serán abordados para una intervención específica. Se desarrollarán acciones de promoción y capacitación para el uso del canal virtual por parte de los ciudadanos y las organizaciones que hacen uso de estos trámites.
4. Radicación de documentos para enajenación de inmuebles destinados a vivienda.	
5. Permiso de captación de recursos.	Se trata de dos trámites que presentan muy baja demanda razón por la cual no se constituyen en prioritarios y por lo tanto no serán abordados en el marco de la presente estrategia.
6. Permiso de escrituración.	
7. Solicitud de cancelación de registros de enajenadores y OPV	Este trámite no será abordado de manera específica en la presente estrategia y se abordará en la mesa de trabajo de la VUC para que se contemple su virtualización a través de la ventanilla. Se avanzará para que todos los trámites que se encuentran atados a la cadena de urbanismo y construcción sean virtualizados a través de la VUC

Servicio	Acción de racionalización
1. Certificación de predios	Crear como servicio. En el proceso de creación de este servicio incluir la virtualización.

### 3.1.1 Diagnóstico

### 3.1.2 DIAGNÓSTICO TRAMITES

#### Análisis Normativo:

- Son los lineamientos básicos de obligatorio cumplimiento, los cuales se aplican en la actualidad; Ley 820 de 2003, Ley 1077 de 2015, Decreto 51 de 2004, Decreto 3130 de 2004 y Resolución 1513 de 2015; Artículo 71 de la ley 962 de 2005 y su decreto reglamentario 2180 de 2006, modificado por el artículo 185 del Decreto Ley 019 de 2012.

#### Análisis Administrativo:

- La realización de los trámites se hacen de manera presencial en la oficina principal de Atención y Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital del Hábitat - Carrera 13 # 52- 25.
- Asesoría presencial y telefónica en la oficina principal de Atención y Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital del Hábitat - Carrera 13 # 52- 25, en la Sede Administrativa de la Subdirección de Prevención y Seguimiento Calle 52 No. 13-64; en los Súper CADE de Suba,

## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Bosa, CAD y Américas; en los CADE de Santa Lucía, Candelaria, Fontibón y Toberín; en la página web de la Secretaría del Hábitat [www.habitatbogota.gov.co](http://www.habitatbogota.gov.co); en la página del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co) y en la página del Guía de trámites y servicios <http://portel.bogota.gov.co/portel/libreria/php/03..html>.

- Los formatos para la realización de los trámites se encuentran en la página web de la Secretaría del Hábitat [www.habitatbogota.gov.co](http://www.habitatbogota.gov.co); en la página del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co) y en la página del Guía de trámites y servicios <http://portel.bogota.gov.co/portel/libreria/php/03..html>.
- Los términos de Ley se cumplen internamente, pero para efectos de entrega de respuesta al solicitante por trámite de correspondencia, el interesado no la está recibiendo oportunamente.
- El horario de atención se realiza solamente en el laboral, afectando el derecho del usuario.
- No se realiza el envío de documentación de respuesta o de requerimiento por medio electrónico.

### Análisis Tecnológico:

- El término de vencimiento de estudio de las solicitudes registrado en el FOREST no coinciden con los términos legales.
- La solicitud de matrícula de arrendador se crea en el SIDIVIC (Sistema de Información de la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda) pero no permite incluir la información sobre el estado en que se encuentra la solicitud.
- No existe sistema de alarma para el vencimiento de términos.

## SERVICIOS

### Análisis Administrativo:

- Con el propósito de verificar la situación urbanística de un predio para que el propietario y/o posible comprador de este conozca las restricciones normativas, al momento de realizar la transferencia de dominio el mismo; la Subdirección de Prevención y Seguimiento emite una certificación de predios para el cual el interesado debe dirigirse a la Sede Administrativa de la Secretaría Distrital del Hábitat Calle 52 No. 13-64

### 3.1.3 Requerimientos

Para hacer realidad el compromiso de racionalización es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Es importante tener en cuenta que actualmente la Secretaría Distrital de Hábitat cuenta con el Sistema de Información Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda, “SIDIVIC”, sistema que a partir de su implementación mejoró el control, la eficiencia y la calidad de la información e incluyó los procedimientos que son responsabilidad de la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda – SIVCV relacionados con enajenadores, Organizaciones Populares de Vivienda - OPVs, arrendadores, proyectos de vivienda, informes periódicos, balances generales y estado de resultado, entidades intervenidas, quejas e

## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

investigaciones, quejas o solicitudes de curadurías, monitoreo y desarrollos ilegales, expedientes y atención al ciudadano.

- De igual manera cuenta con el GeoVisor, “Hábitat a la Vista”, que permite proveer los servicios necesarios para recopilar, integrar, producir y divulgar la información en línea a cerca de arrendamiento y enajenación de vivienda y otros procesos para los que la Subsecretaría es competente.

“Hábitat a la vista” es un canal virtual que brinda a la comunidad fácil acceso para identificar, consultar y ubicar en el mapa del Distrito Capital aspectos como: Proyectos de vivienda con sus tipos de inmuebles en etapa de venta y preventa de los enajenadores que se encuentren registrados en la SIVCV, los enajenadores que se encuentren registrados en la SIVCV, las inmobiliarias matriculadas en la SIVCV, los polígonos de monitoreo identificados por la SIVCV junto con sus ocupaciones y el estado en que se encuentran, el desarrollo de suelos prioritarios identificados por la Secretaría Distrital de Hábitat, las Organizaciones Populares de Vivienda OPV’s, con sus proyectos de vivienda, resoluciones y sanciones y los predios intervenidos por la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda como autoridad competente.

Teniendo en cuenta lo anterior y a partir de la consideración de que todas las actividades de racionalización de los siete trámites relacionados en este apartado del documento, se realizarán sobre el Sistema de Información Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda, “SIDIVIC” y el GeoVisor “Hábitat a la Vista” que requiere la contratación profesional en Ingeniería de Sistemas con experiencia en programación por un tiempo mínimo de 5 meses.

Para adelantar la virtualización de la certificación de predios, se requiere realizar el cruce de diferentes variables y la georreferenciación de polígonos y ocupaciones, esta información debe estar disponible a través de un SERVICIO MAP WEB que permita a través de la captura de la información básica del predio cruzar la información con las bases de datos oficiales con las que cuenta la Subdirección de Prevención y Seguimiento.

Para montar dicho servicio se requiere de una infraestructura tecnológica que consiste en un servidor sobre el cual se debe instalar las licencias con las que cuenta la entidad (ArcGIS Server). El desarrollo de esta actividad está en cabeza del proceso Gestión Tecnológica. A la fecha estamos pendientes de la instalación de los respectivos servidores y los protocolos a seguir.

### 3.2 Trámite y servicio – Subsecretaría de Coordinación Operativa

La propuesta de racionalización para los trámites que se encuentran bajo responsabilidad de la Subsecretaría de Coordinación Operativa es la siguiente:

Trámite	Acción de racionalización
---------	---------------------------

## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Legalización urbanística de asentamientos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Eliminar, como trámite de la Secretaría Distrital del Hábitat la legalización urbanística de asentamientos humanos.</li> <li>* Retirar la solicitud de aprobación como trámite de la Secretaría Distrital del Hábitat en el SUIT de la regularización de desarrollos legalizados.</li> <li>* Transformar los dos temas como un servicio único de gestión para la conformación del expediente de legalización y regularización de barrios.</li> </ul>
<b>Servicio</b>	<b>Acción de racionalización</b>
Gestión para la conformación del expediente de legalización y regularización de barrios	<p>Crearlo como servicio.</p> <p>Dado que en las diferencias que existen entre lo que se hace para legalización y regularización en la conformación de expedientes son mínimas y que incluso desde la normatividad nacional se trata de un mismo tema, se propondrá a la entidad que se convierta en un solo servicio denominado “Gestión para la conformación del expediente de legalización y regularización de barrios”.</p>

### 3.2.1 Diagnóstico

#### Análisis Normativo:

- La SDHT y la SDP gestionaron el Decreto Distrital 476 del 19 de noviembre de 2015 "*Por medio del cual se adoptan medidas para articular las acciones de prevención y control, legalización urbanística, mejoramiento integral y disposiciones relativas al procedimiento*"; el cual modificó la exigencia de la compensación del déficit de zonas de cesión.
- Se podrán legalizar todos aquellos territorios que sean susceptibles de este trámite, sin condicionar la exigencia pago compensatorio del déficit de zonas de cesión a las comunidades sino al urbanizador, valor que el IDRD fijará y lo remitirá a la SDP para que lo haga parte de la Resolución de legalización, estableciendo las condiciones de pago y la destinación de los recursos recaudados, de conformidad con el artículo 31 del Decreto Distrital 476 de 2015.
- Una vez revisada la normatividad que hace referencia a la legalización urbanística de asentamientos humanos y de conformidad con el artículo 11 del Decreto Distrital 476 de 2015 "***Artículo 11. Intervenciones de las Secretarías Distritales del Hábitat y de Planeación en el procedimiento de legalización. La Secretaría Distrital del Hábitat realizará, a solicitud de parte o de oficio, la etapa previa de gestión en la conformación del expediente para la solicitud de legalización de asentamientos humanos y la Secretaría Distrital de Planeación adelantará el trámite de legalización y expedirá el acto administrativo, mediante el cual se legaliza el asentamiento humano ilegal.***" y dado que en esencia se trata de un trámite que se encuentra a cargo de la Secretaría Distrital de Planeación, donde la Secretaría Distrital del Hábitat lo que hace es apoyar la conformación del expediente sin ninguna otra intervención, la racionalización consiste en eliminar, como trámite de la Secretaría Distrital del Hábitat y dejarlo como servicio.
- Que las Secretarías Distritales de Planeación y del Hábitat, en la ejecución de los trámites previstos en el Decreto Distrital 416 de 2011 para el procedimiento de regularización, han identificado la existencia de requisitos y condicionamientos que impiden o afectan el avance

## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

eficiente para el cumplimiento de la finalidad del citado instrumento, y en este sentido, han evidenciado la necesidad de armonizar el trámite a los principios de eficiencia, celeridad y eficacia que rigen las actuaciones administrativas.

- Que por lo anterior la SDHT y la SDP gestionaron el Decreto Distrital 063 del 24 de febrero de 2015 "*Por el cual se reglamenta el procedimiento de regularización de desarrollos legalizados y se dictan otras disposiciones*".
- Una vez revisada la normatividad que hace referencia a la regularización de desarrollos legalizados y de conformidad con el Decreto Distrital 063 de 2015 "**Artículo 3. Gestión y estudios preliminares.** Para adelantar el procedimiento de regularización del desarrollo, la Secretaría Distrital del Hábitat conformará un expediente con los insumos y estudios previos necesarios." y "**Artículo 4. Formulación y Adopción.** La Secretaría Distrital de Planeación, una vez radicado el expediente por parte de la Secretaría Distrital del Hábitat, iniciará el procedimiento de regularización". Dado que en esencia se trata de un trámite que se encuentra a cargo de la Secretaría Distrital de Planeación, donde la Secretaría Distrital del Hábitat lo que hace es apoyar la conformación del expediente sin ninguna otra intervención, la racionalización consiste en retirar la solicitud de aprobación como trámite de la Secretaría Distrital del Hábitat en el SUIIT y dejarlo como servicio.

### Análisis Administrativo:

- Las solicitudes de la comunidad se hacen de manera presencial en la oficina principal de Atención y Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital del Hábitat - Carrera 13 # 52- 25.
- Asesoría presencial y telefónica en la oficina principal de Atención y Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital del Hábitat - Carrera 13 # 52- 25, en la Sede Administrativa de la Subdirección de Barrios Calle 52 No. 13-64; en los SuperCADE de Suba, Bosa, CAD y Américas; en los CADE de Santa Lucía, Candelaria, Fontibón y Toberín; en la página web de la Secretaría del Hábitat [www.habitatbogota.gov.co](http://www.habitatbogota.gov.co); en la página del Sistema Único de Información de Trámites – SUIIT [www.suiit.gov.co](http://www.suiit.gov.co) y en la pagina del Guía de trámites y servicios <http://portel.bogota.gov.co/portel/libreria/php/03..html>.

### 3.2.2 Requerimientos.

Para hacer realidad el compromiso de racionalización es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Eliminar, como trámite de la Secretaría Distrital del Hábitat la legalización urbanística de asentamientos humanos.
- Retirar la solicitud de aprobación como trámite de la Secretaría Distrital del Hábitat en el SUIIT de la regularización de barrios de origen informal.
- Transformar los dos temas como un servicio único de gestión para la conformación del expediente de legalización y regularización de barrios.

## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Por otro lado, el proceso de legalización urbanística se podrá iniciar de oficio por parte de la SDHT o por solicitud del urbanizador, el enajenante, la comunidad o los propietarios de terrenos. Corresponderá al urbanizador, al propietario, a la comunidad organizada o a todos en su conjunto, asumir las obligaciones de la legalización.

Igualmente para el proceso de regularización la comunidad podrá hacer la solicitud y presentar el plano actualizado producto de levantamiento topográfico, donde se identifiquen las alteraciones de las zonas de uso público y aportará los soportes documentales que acrediten la propiedad o posesión de los predios que ocasionan la alteración, previa aprobación de viabilidad del procedimiento por parte la Secretaría Distrital del Hábitat.

Finalmente para adelantar los procedimientos “*PM04-PR03 Gestión de expedientes de legalización urbanística de Barrios*” y “*PM04-PR20 Elaboración de la etapa preliminar para el proceso de regularización de desarrollos legalizados*”, la Subdirección de Barrios de la Secretaría Distrital del Hábitat conformará un expediente con los insumos y estudios previos necesarios, para lo cual se requiere de la continuidad de los equipos de trabajo.

## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### 3.3 Servicio – Subsecretaría de Gestión Financiera

La propuesta de racionalización para los trámites que se encuentran bajo responsabilidad de la Subsecretaría de Gestión Financiera es la siguiente:

Servicio	Acción de racionalización
1. Subsidio Distrital de Vivienda	Revisión y ajuste de cada uno de los procedimientos que componen el servicio. Legalización de subsidio de generación de vivienda mediante procesamiento masivo de datos por proyecto: mejora en el aplicativo de subsidios que agilice tramites y el registro de información, reduciendo el tiempo que conllevaría el manejo individual, al menos en las subetapas que la información es común en un mismo proyecto. – <b>Cumplimiento 2016.</b>
2. Generación carta movilización de recursos en diferentes puntos de atención de SDHT	Crear como servicio. Desarrollar las siguientes acciones: a. Optimización del procedimiento para que dicho trámite pueda ser adelantado totalmente en cualquier punto de atención, de los que tiene dispuestos la SDHT para atención a la ciudadanía, incluidos los CADES y Super CADES, e incluso remitir al ciudadano a un correo - <b>Cumplimiento: junio 2016</b> b. Automatización del procedimiento de manera que por internet las personas puedan obtener la carta de manera directa sin la intermediación de personas de la SDHT. – <b>Cumplimiento 2017</b>

#### 3.3.1 Diagnóstico

- **Solicitud carta movilización de recursos**

Los hogares cuando requieren disponer de los recursos en cuenta de ahorro programado, son informados, al hacer la consulta en cualquier punto de atención, que deben acercarse a la Sede Principal y radicar una solicitud. La solicitud hace trámite y luego de varios días el hogar tiene que desplazarse a la sede de la SSGF para retirar la comunicación que presentará a la entidad financiera. De la experiencia práctica y de acuerdo con el volumen de solicitudes, se ha establecido que, para los hogares que no tengan comprometidos sus recursos propios, depositados en entidades financieras, así como los que no se encuentran registrados en la base de datos del SIFSV, la autorización y generación de carta se hace de forma inmediata, previa consulta básica en el aplicativo del SIFSV. Por tanto, para evitar varios desplazamientos, implicando costo y tiempo que debe asumir el hogar para lograr una carta, que podría retirar desde su primera solicitud personal, en un punto de atención al usuario.

*Nota: Aun cuando en el Decreto 1077 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, se establece que las entidades que otorgan subsidios serán las encargadas de*

## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

*expedir autorizaciones de movilización de recursos, independiente que se encuentra en proceso de aprobación del Plan de Desarrollo “Bogotá Mejora para Todos” y por ello todo lo relacionado con el Subsidio, la SDHT tendrá que expedir la certificaciones al menos a aquellos hogares que han sido beneficiario de algún subsidios en los planes de desarrollo anteriores.*

- **Proceso Legalización de subsidios**

La implementación del esquema de postulación individual ha permitido que la generación de soluciones de vivienda en nuevos proyectos constructivos, conlleve procesos de entrega de vivienda, escrituración y legalización de subsidios en volumen importante, incluso con el evento de simultaneidad de entrega de soluciones de vivienda de varios proyectos. Se ha identificado que, ante el volumen de documentación, número de trámites internos y el consecuente registro de información demanda labores repetitivas y en algunos casos información idéntica, evidente en el caso de la escrituración las unidades de un mismo proyecto. Para acelerar los trámites internos, con beneficio a los ciudadanos e incluso a las constructoras que son responsables de legalizar los recursos asignados por la SDHT en el proyecto, se adelanta la mejora en el aplicativo de subsidios que agilice tramites y el registro de información, reduciendo el tiempo que conllevaría el manejo individual, al menos en las subetapas que la información es común en un mismo proyecto.

*Nota: Independiente que se encuentra en proceso de aprobación del Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos” y por ello todo lo relacionado con el Subsidio, la SDHT tendrá que adelantar el proceso de legalización de subsidios generados, para aquellas soluciones de vivienda que culminan con la escrituración de predios unidades a los hogares beneficiados del subsidio.*

### 3.3.2 Requerimientos

Dentro del aplicativo del SIFSV, soporte de todos los procesos definidos en subsidios distritales de vivienda se determinan las condiciones y criterios que han de regir el desarrollo de nuevas funcionalidades que propicien la optimización de actividades, como la generación de carta de autorización como lo relacionado con la legalización de subsidios en proyectos de generación de vivienda. El desarrollo de las funcionalidades demanda de participación de ingenieros de desarrollo por un periodo de tres (3) meses

## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### 4. PROPUESTA DE RACIONALIZACIÓN PENDIENTES DE DEFINICIÓN

Para los procedimientos y subservicios que se encuentran vinculados con el servicio de Subsidio Distrital de Vivienda en Especie y dado que en la actualidad se encuentra en proceso de aprobación del Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos” y por ello todo lo relacionado con el Subsidio, el análisis a este servicio solo será abordado una vez se cuente con el Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos” aprobado y se haya definido de manera clara todo lo relacionado con el Subsidio.

Dentro de las oportunidades identificadas para la racionalización de trámites y servicios de SDHT, se podría contemplar las siguientes:

Procedimiento	Acción de racionalización
Postulación para los diferentes esquemas.	<p>Evaluar e implementar los ajustes relacionados con la optimización y la simplificación de actividades, así como, la incorporación de la normatividad aplicable. Los procedimientos que se vincularían en este caso serían:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento PM06-PR01 Esquema casa en mano</li> <li>• Procedimiento PM06-PR02 Esquema postulación colectiva</li> <li>• Procedimiento PM06-PR03 Esquema postulación individual</li> <li>• Procedimiento PM06-PR04 Esquema postulación territorial dirigida</li> </ul>
Reintegro de recursos de subsidios	Evaluar e implementar los ajustes relacionados con la optimización y la simplificación de actividades, así como, la incorporación de la normatividad aplicable.
Seguimiento a subsidios aplicados en la obligación de habitar y sancionatorio de restitución del subsidio	Evaluar e implementar los ajustes relacionados con la optimización y la simplificación de actividades, así como, la incorporación de la normatividad aplicable.
Gestión de recursos para la financiación de programas y/o proyectos del sector hábitat	Evaluar e implementar los ajustes relacionados con la optimización y la simplificación de actividades, así como, la incorporación de la normatividad aplicable.
Esquema de postulación territorial dirigida	Unificación de inscripción de los hogares subsidios territorial dirigido CVP – SDHT
Consulta estado de avance proceso SDVE	Consulta de los hogares vía Internet del estado de avance proceso SDVE.
Verificación de inhabilidades de hogares postulados	Consulta en línea con bases de dato de Inurbe para la verificación de posibles inhabilidades de hogares en proceso de obtención de un subsidio distrital de vivienda.

#### 4.1 Consideraciones y Diagnostico

## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

- **Procedimiento: Postulación para los diferentes esquemas**

El cambio de administración y el nuevo Plan de Desarrollo determinarán la política y su aplicación en los subsidios de vivienda. Los procedimientos vigentes establecen actividades y condiciones del proceso de un hogar en la consecución del subsidio, en donde algunos casos podrán facilitarse la implementación de la política para favorecer los trámites de los hogares. Además del evidente cambio en el procedimiento la nueva política puede establecer controles o facilidades a los hogares con respecto al actual reglamento operativo razón por la cual una vez definido los temas de subsidios de vivienda se dispondrán ajustes en actividades y trámites del hogar con la Entidad.

- **Procedimiento: Reintegro de recursos de subsidios**

Procedimiento por el cual se hace control de los recursos girados a procesos de generación de vivienda y que debido a no finalización de objetivo trazado (una solución de vivienda) dichos recursos deben ser reintegrados. Este procedimiento se continúa, sin embargo, con el cambio de Administración Distrital podrían identificarse cambios para favorecer los trámites de los hogares o el implementar controles o actividades para optimizar el mismo.

- **Procedimiento: Seguimiento a subsidios aplicados en la obligación de habitar y sancionatorio de restitución del subsidio**

Procedimiento por el cual se controla que los hogares beneficiarios de un subsidio distrital de vivienda habiten la vivienda objeto de aplicación del subsidio. Este procedimiento se continúa, sin embargo, con el cambio de Administración Distrital podrían identificarse cambios para optimizar controles o actividades relacionadas.

- **Procedimiento: Gestión de recursos para la financiación de programas y/o proyectos del sector hábitat**

El cambio de Administración y el nuevo Plan de Desarrollo determinarán la política de vivienda y su aplicación en los subsidios de vivienda, razón por la cual el procedimiento podría ser objeto de ajustes / complementación podrían identificarse cambios para optimizar controles o actividades relacionadas con metas e indicadores de gestión.

- **Procedimiento: Esquema postulación territorial dirigida**

El esquema de postulación territorial dirigido cubre modalidades de subsidios para mejoramiento y construcción en sitio propio para hogares identificados por un operador que determinan APIs específicas. La determinación de un convenio interadministrativo entre SDHT y la CVP (operadora principal para este tipo de subsidios) permitirá que los hogares no tengan que hacer una doble inscripción (tanto en CVP como en SDHT) sino que con la información provista a CVP la base de datos de SDHT sea actualizada para trámites posteriores del subsidio.

## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

- **Consulta estado de avance proceso Subsidio Distrital de Vivienda**

Los ciudadanos que se encuentran inscritos al programa de subsidios distritales de vivienda desde años anteriores, usualmente se acercan a los puntos de atención para obtener información sobre el estado de avance de su proceso para ser beneficiario de subsidio. En la atención personalizada la información que se entrega, parte de la consulta del sistema de información de subsidios y, en la mayoría de los casos, se centra en confirmación de los registros del hogar y de datos que se pueden aportar con respecto a las modalidades, proyectos o tramites, según el estado en que se encuentre el hogar en el proceso de postulación de un subsidio de vivienda. Adicionalmente, si un hogar ya es beneficiario, se debe desplazar bien a un punto de atención o bien a las dependencias de la SSGF.

- **Verificación de inhabilidades de hogares postulados**

En los diferentes procedimientos definidos para los diferentes esquemas de asignación de subsidios distritales de vivienda, se presenta la etapa de Verificación, por la cual se determina si un hogar está incurso en una inhabilidad de las establecidas en el reglamento operativo. En algunos casos, los cruces de información con bases de datos de otras entidades del sector, se adelantan con actividades de coordinación administrativa que conlleva envío de archivos a la entidad a consultar, esperando que a los días se reciba el archivo de respuesta con información solicitada. Este trámite puede consumir varios días con afectación a los tiempos previstos para la postulación y asignación de subsidios.

## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### 5. OTRAS PROPUESTAS

#### 5.1 Preguntas frecuentes

Se fortalecerá el contenido de la sección de *Preguntas frecuentes* del sitio web de la entidad a partir de la revisión permanente de los derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes de información recepcionadas en la entidad.

#### 5.2 Modificación del formulario de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS

La Secretaría Distrital del Hábitat solicitará a la Dirección de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la modificación del formulario con la inclusión del concepto *Reclamo contra constructoras*.

Las estadísticas internas y externas evidencian que la Secretaría Distrital del Hábitat es una de las entidades del Distrito con el mayor número de quejas recibidas, lo que mina la credibilidad ante el ciudadano. Dicha situación se genera porque se contabiliza en un mismo grupo las quejas contra los funcionarios, las quejas contra la entidad y las quejas contra las constructoras, estas últimas suman el mayor número de requerimientos.

Para hacer realidad el compromiso es necesario tener en cuenta las siguiente consideración:

La Oficina de Servicio al Ciudadano realizará la inclusión de las *Quejas contra constructoras* como *Reclamos contra constructoras* en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), teniendo en cuenta que las quejas presentada ante la entidad deben ir relacionadas a los funcionarios y no a la secretaría.

#### 5.3 Ajuste en la clasificación de las PQRS recibidas en la entidad

La Secretaría Distrital del Hábitat modificará en el Sistema de Automatización de procesos y documentos – Forest la clasificación de *Queja contra constructora* a *Reclamo contra constructoras*.

El propósito de esta modificación es generar información real y de calidad que le permita a la entidad definir acciones sobre los temas que se pueden controlar de manera directa y aquellos cuya solución supera las posibilidades legales de la entidad.

Para hacer realidad el compromiso es necesario tener en cuenta las siguiente consideración:

La Oficina de Servicio al Ciudadano solicitará a la Oficina de Correspondencia la modificación en Sistema de Automatización de procesos y documentos (FOREST) la calificación de *Queja contra constructora* a *Reclamo contra constructoras*.

## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El contenido de este documento fue elaborado con la participación de servidores y contratistas de las siguientes áreas

Subdirecciones de Programas y Proyectos.  
Subdirección de Información Sectorial.  
Subdirección de Barrios.  
Subdirección de Apoyo a la Construcción.  
Subdirección de Recursos Públicos.  
Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda.  
Subdirección de Prevención y Seguimiento.

Consolidación: Subdirección de Programas y Proyectos de la Subsecretaría de Planeación y Política de la SDHT.

**ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

**Anexo: Planeación de la estrategia**

No	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha de realización	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Solicitud de matrícula de arrendador.	Tecnológica	Virtualizar la totalidad del trámite	1) El trámite se realiza 100% presencial en el edificio de la SDHT. 2) En los demás puntos y vía telefónica solo se accede a asesoría. 3) Los términos de norma se cumplen pero el resultado final llega al solicitante de manera tardía por fallas en la correspondencia. 4) Existe un horario específico de atención que condiciona al ciudadano.	Virtualizar la totalidad del trámite de manera que el ciudadano interesado no se vea restringido en horarios y canales de acceso y respuestas.	Disponibilidad las 24 horas todos los días del año a través de la web	Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda.	01-08-2016	01-08-2017
2	Cancelación de matrícula de arrendador	Tecnológica	Virtualizar la totalidad del trámite	1) El trámite se realiza 100% presencial en el edificio de la SDHT. 2) En los demás puntos y vía telefónica solo se accede a asesoría. 3) Los términos de norma se cumplen pero el resultado final llega al solicitante de manera tardía por fallas en la correspondencia. 4) Existe un horario específico de atención que condiciona al ciudadano.	Virtualizar la totalidad del trámite de manera que el ciudadano interesado no se vea restringido en horarios y canales de acceso y respuestas.	Disponibilidad las 24 horas todos los días del año a través de la web	Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda.	01-08-2016	01-08-2017



**ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

No	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha de realización	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
3	Solicitud de cancelación de registros de enajenadores y OPV	Tecnológica	Virtualización	1) El trámite se realiza 100% presencial en el edificio de la SDHT. 2) En los demás puntos y vía telefónica solo se accede a asesoría. 3) Los términos de norma se cumplen pero el resultado final llega al solicitante de manera tardía por fallas en la correspondencia. 4) Existe un horario específico de atención que condiciona al ciudadano.	Virtualizar la totalidad del trámite de manera que el ciudadano interesado no se vea restringido en horarios y canales de acceso y respuestas.	Disponibilidad las 24 horas todos los días del año a través de la web	Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda.  Subdirección de Apoyo a la Construcción	01-08-2016	01-08-2017
4	Certificación de predios	Creación de la actividad como un servicio virtualizado	Creación y virtualización	Es una actividad que deben realizar los interesados de manera personalizada en las instalaciones de la Secretaría Distrital de Hábitat.	Establecerlo como un servicio virtualizado.	Disponibilidad las 24 horas todos los días del año a través de la web	Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	01-08-2016	01-08-2017

**ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

No	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha de realización	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
5	Legalización urbanística de asentamientos humanos	Normativa	Eliminación por ser un trámite de otra entidad.  Fusión como servicio por tratarse de una etapa previa de un trámite que corresponde a otra entidad.	Aún cuando en la Secretaría Distrital de Hábitat aparece como trámite el papel fundamental de la entidad es apoyar la conformación del expediente sin otro accionar en este trámite cuya salida se encuentra a cargo de la Secretaría de Planeación	Eliminar la existencia del trámite en la Secretaría Distrital de Hábitat y unificarlo en un solo servicio con el apoyo para la conformación de expedientes de regularización.	El ciudadano no tiene que ejecutar la actividad como un trámite con las implicaciones que ello tiene.	Subsecretaría de Coordinación Operativa	01-08-2016	01-08-2017
6	Servicio: Gestión para la conformación del expediente de legalización y regularización.	Normativa	Fusión como servicio por tratarse de una etapa previa de un trámite que corresponde a otra entidad.	En la actualidad, pese a que solo se trata de un apoyo a la conformación del expediente, legalización existe como trámite y regularización se encuentra en proceso de ser reconocido como un servicio.	Fusionar dos servicios en uno.	El ciudadano no tiene que ejecutar la actividad como un trámite con las implicaciones que ello tiene.	Subsecretaría de Coordinación Operativa	01-08-2016	01-08-2017
7	Servicio: Subsidio Distrital del Vivienda	Administrativa  Tecnológica	Revisión y ajuste de cada uno de los procedimientos que componen el servicio.  Legalización de subsidio de generación de vivienda mediante procesamiento masivo de datos por proyecto:	Se ha identificado que, ante el volumen de documentación, número de trámites internos y el consecuente registro de información se demandan labores repetitivas y en algunos casos información idéntica  Para acelerar los pasos internos, con beneficio a los ciudadanos e incluso a las constructoras que	Revisión y ajuste de cada uno de los procedimientos que componen el servicio.  Optimización del actual aplicativo.  <i>Nota: La SDHT tendrá que adelantar el proceso de</i>	Reducción en el tiempo que conlleva el manejo individual por lo menos en las sub etapas en que la información es común para un mismo proyecto	Subsecretaría de Gestión Financiera	01-07-2016	30-10-2016



**ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

			mejora en el aplicativo de subsidios que agilice tramites y el registro de información, reduciendo el tiempo que conllevaría el manejo individual, al menos en las subetapas que la información es común en un mismo proyecto.	son responsables de legalizar los recursos asignados por la SDHT, se requiere adelantar la mejora en el aplicativo de subsidios que agilice tramites y el registro de información,	<i>legalización de subsidios generados, para aquellas soluciones de vivienda que culminan con la escrituración de predios unidades a los hogares beneficiados del subsidio.</i>				
8	Servicio: Generación de la carta de movilización de recursos en diferentes puntos de atención de la SDHT	Administrativa Tecnológica	Creación y automatización	Cuando los ciudadanos requieren liberar los recursos del ahorro programado deben solicitar una carta a la SDHT y para obtenerla solo lo pueden hacer en las instalaciones de la Secretaría Distrital del Hábitat	Optimización del procedimiento para que dicho trámite pueda ser adelantado totalmente en cualquier punto de atención.	El solicitante podrá solicitar y obtener la carta (que será enviada a un correo electrónico) en cualquiera de los puntos de la red CADE	Subsecretaría de Gestión Financiera	01-07-2016	30-10-2016
					Automatización del procedimiento de manera que por internet las personas puedan obtener la carta de manera directa sin la intermediación de personas de la SDHT.	El solicitante podrá obtener la carta directamente vía internet	Subsecretaría de Gestión Financiera	01-07-2016	01-07-2017

**ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

**Otras Propuestas**

No	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha de realización	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Preguntas frecuentes	Administrativa	Revisión de fuentes de información.	La oferta temática del enlace en el sitio web es escasa	Se fortalecerá el contenido de la sección de <i>Preguntas frecuentes</i> del sitio web de la entidad a partir de la revisión permanente de los derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes de información recepcionadas en la entidad.	Encontrar en el enlace de preguntas frecuentes información de calidad, actualizada y oportuna que le evite tener que realizar peticiones de información	Dirección de Gestión Corporativa y CID	01-08-2016	Permanente
2	Formulario de Quejas y Soluciones	Administrativa	Solicitar la modificación del formulario.  Parametrizar el formulario	Las estadísticas internas y externas evidencian que la Secretaría Distrital del Hábitat es una de las entidades del Distrito con el mayor número de quejas recibidas, lo que mina la credibilidad ante el ciudadano. Dicha situación se genera porque se contabiliza en un mismo grupo las quejas contra los funcionarios, las quejas contra la entidad y las quejas contra las constructoras, estas últimas suman el mayor número de requerimientos.	La Secretaría Distrital del Hábitat solicitará a la Dirección de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la modificación del formulario con la inclusión del concepto <i>Reclamo contra constructoras</i>	Generación de mayor confianza por parte del ciudadano.	Dirección de Gestión Corporativa y CID	01-08-2016	01-09-2016



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

Página 24 de 24

## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Calle 52 No. 13-64  
Conmutador: 358 1600  
[www.habitatbogota.gov.co](http://www.habitatbogota.gov.co)  
[@HabitatBogota](https://www.facebook.com/SecretariaHabitat)  
Código Postal: 110231

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**