

# INFORME DE BUENAS PRACTICAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO.



## Vigencia 2021

SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT

BOGOTÁ, enero 2022

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

En la vigencia 2021 se implementaron acciones para que los y las ciudadanas accedan a los trámites y servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Hábitat con eficiencia, oportunidad, efectividad, claridad de la información, transparencia y aplicación de buenas prácticas de atención enfocadas a la población en condición de vulnerabilidad, procurando la apropiación de procesos y procedimientos que componen el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, como lo son:

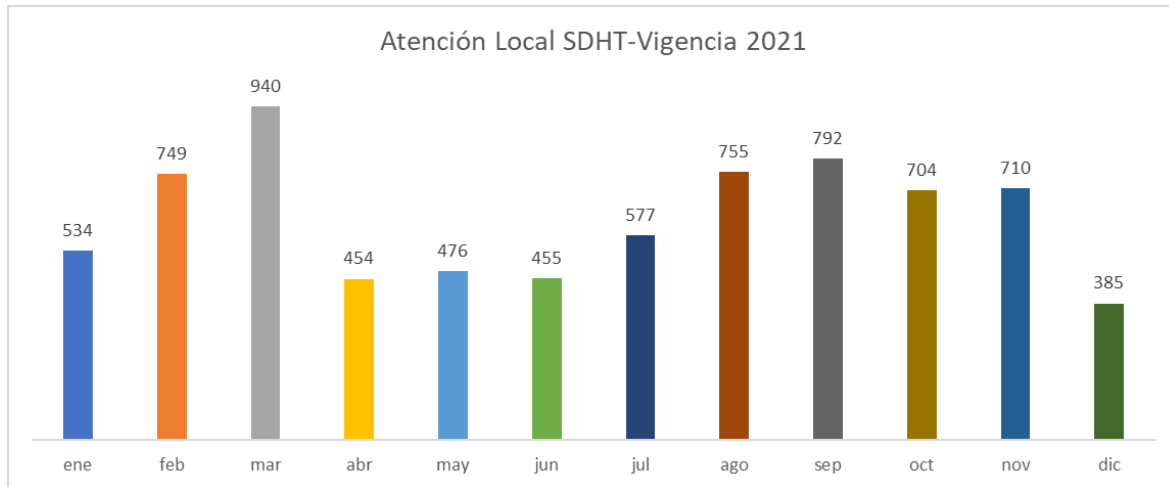
1. Implementar acciones de seguimiento para validar los protocolos de atención en los canales de atención.
2. Diseñar de forma articulada, intra institucionalmente, la estrategia para hacer uso del lenguaje claro en la entidad.
3. Formular y publicar los resultados de satisfacción y percepción de la prestación del servicio al ciudadano.
4. Implementar acciones de seguimiento para validar los protocolos de atención en los canales de atención.
5. Adecuar el local de Servicio al Ciudadano para tener un punto atención idóneo para la atención a la ciudadanía.
6. Gestionar la interoperabilidad del Bogotá te Escucha con el sistema de correspondencia interno.

Respecto a la adecuación del local de Servicio al Ciudadano, para tener un punto atención idóneo para la atención a la ciudadanía; en la sede principal se realizó seguimiento oportuno y se gestionaron los recursos económicos para la adecuación y funcionamiento del local.

Este seguimiento se hizo a través de mesas de trabajo, reuniones y gestión con las coordinaciones correspondientes para lograr tener un espacio idóneo. En este local se han atendido 7.531 personas, siendo resaltable dentro de la percepción ciudadana que

estos sienten más confianza de recibir información y conocer el estado de los requerimientos por personal que se encuentra en la sede principal, donde opera la SDHT.

**Gráfica: Ciudadanía atendida local 2021**



Fuente: Registro propio proceso servicio al Ciudadano

De acuerdo con el resumen que nos muestra la gráfica se registra una variación lo que se puede concluir que en los meses de febrero, marzo, agosto, septiembre, octubre y noviembre fueron los meses de más alta atención de ciudadanos a diferencia de los demás meses registrados en la gráfica.

Se continuará revisando la percepción y necesidades de la ciudadanía para lograr determinar e implementar canales de atención para brindar orientación y solución a la ciudadanía, para lo cual se buscarán herramientas para identificar las necesidades de las personas que necesitan información sobre la oferta institucional.