



(Julio 01 a diciembre 31 de 2020)

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

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

Elaborado por: Julieth Yicela Rojas Martínez
Jhonnatan Alexis Espitia Aguilar
Revisado por: Julián Camilo Cortés Monroy

Sandra Patricia Remolina León
Yisely Balcarcel Marrugo
Aprobado por: Luz Nelly Ortíz 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





1) Introducción:

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a 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 a la implementación y los resultados de dicha labor.

Por lo cual se evidencia la gestión realizada desde la figura del Defensor de la Ciudadanía durante el período comprendido entre el 01 de julio de 2020 y el 31 de diciembre de 2020, en la Secretaría Distrital del Hábitat, conforme a lo establecido en la normativa aplicable.

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

Actualmente la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá. D. C., adoptada a través del Decreto Distrital 197 de 2014 y modificado por el Decreto Distrital 847 de 2019, señala las líneas y principios estratégicos para dotar al Distrito Capital de un nuevo enfoque de servicio, establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y la implementación de la Política Pública; así mismo, determina que en todas las entidades y organismos del Distrito se debe implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, estableciendo igualmente sus funciones.



2) Gestión de cada función del Defensor del Ciudadano.

a. Velar por que la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía:

Dando cumplimiento a 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, así mismo fortaleciendo las actividades que optimizan las respuesta y mejoran la atención la ciudadanía.

- Atención a las denuncias por posibles actos de corrupción.
- Atención prioritaria a peticiones que exijan el reconocimiento de un derecho fundamental.
- Tratamiento a las peticiones anónimas
- El registro y gestión de peticiones ciudadanas en el Bogotá te Escucha, sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas.
- Peticiones interpuestas por niños, niñas y menores de edad.



- b. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

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

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

- c. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

En el segundo semestre de 2020, el seguimiento a las solicitudes generadas mediante la figura de Defensor del Ciudadano fue apoyado por el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, con el propósito de clasificar, direccionar y realizar seguimiento a las distintas solicitudes, las cuales son recibidas mediante los canales habilitados especialmente para



ejercer la figura y así garantizar una respuesta oportuna y coherente.

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.

Debido a la normativa para la atención en la emergencia sanitaria, en el segundo semestre de 2020, los canales virtuales como servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co y defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co y sistema Bogotá te Escucha, aumentaron la recepción de solicitudes en un 90% con respecto al primer semestre de 2020, lo que permitió fortalecer los medios electrónicos y la cualificación de servidores adoptando los lineamientos de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano.

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 5.428, es decir, el 33% de los requerimientos registrados, seguido de subsidios de vivienda con 3.928 peticiones, que equivale al 24% del total recibido, ambos de la competencia de la Subsecretaría de Gestión Financiera.

El principio de oportunidad corresponde a las peticiones que ingresan a la Entidad y son resueltas en los tiempos establecidos tanto por la Ley como por el procedimiento de PQRSD; al analizar este aspecto se encontró que 6.658 requerimientos que representan el 40% cumplen este principio, mientras 4.407 peticiones, es decir el 27% fueron resueltas extemporáneamente. El 13% no permiten evidenciar el término de su gestión dado que se finalizaron sin anexo y el 20% se encuentra pendiente por generar respuesta también se evidencia que, durante el periodo analizado, se realizaron 1.063 traslados a entidades del orden Nacional y Distrital, recibidas en esta Entidad a través de los canales de atención habilitados para la atención al ciudadano.



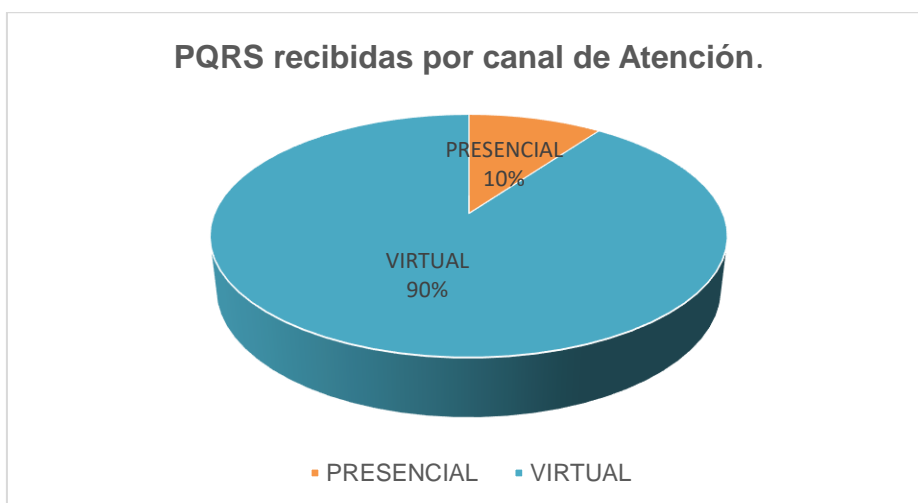
Al analizar el informe y teniendo en cuenta los reportes del sistema interno de automatización de procesos FOREST y del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá te Escucha”, la Subsecretaría de Gestión Financiera fue el proceso con mayor número de solicitudes con un total de 10.529 requerimientos, que representan el 64% del total recibido; seguida por la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda, la cual recibió 3.601, es decir el 22% de las peticiones que ingresaron a la Entidad.

Tabla N°1 Asuntos más reiterados

Asuntos	Total
Solicitud de arriendo solidario	5428
Solicitud de información subsidios de vivienda	3928
Inconsistencias, quejas sobre inmobiliarias	1598
Inconsistencias, quejas o consultas sobre constructoras	584
Mejoramiento de vivienda	515
Solicitud de carta de autorización de movilización de recursos	363
Solicitud de actualización de datos	153
Solicitudes, actualizaciones o notificaciones de constructoras.	145
Solicitud de modificación del núcleo familiar	129
Información / revisión / ejecución/ pagos, certificación de contratos o procesos contractuales	117
Proceso de reasentamiento o reubicación	115
Polígonos de monitoreo	107
Solicitud renuncia subsidio de vivienda / desistimiento inscripción	104
Otros	3251
Total general	16537

- d. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.

Gráfica 1: PQRS Canal de Atención.



Durante el periodo de reporte, el canal virtual (Correo electrónico y sistema Bogotá te Escucha) fue el más utilizado por la ciudadanía y las entidades para interponer peticiones en la Entidad, registrando un total de 14.841, es decir, un 90% del total de solicitudes seguido del canal presencial que registró 1.696 peticiones recibidas, representando el 10% de las solicitudes recibidas.

Una de las estrategias implementadas debido al incremento de los canales virtuales es la socialización de las encuestas de satisfacción debido que permite conocer las necesidades, inconformidades, sugerencias y felicitaciones por parte de la ciudadanía frente al servicio por la cual se realizó seguimiento actividades:

- Se actualizar el procedimiento de trámite de PQRSD PG06-PR01.



- Se realizaron acciones de articulación interna para implementar la gestión de servicio en los procesos de las Subsecretarías.
 - Se implementó a través de correo electrónico, redes sociales y página web de los horarios, correo electrónico y canales de atención habilitadas para brindar el servicio a la ciudadanía de forma eficiente y continua.
- e. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

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 HÁBITAT en las plataformas de información a la ciudadanía: Página WEB, Guía de Trámites y Servicios, y SUIT.

- f. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.

En el segundo semestre de 2020, se recibieron 73 requerimientos por medio del correo



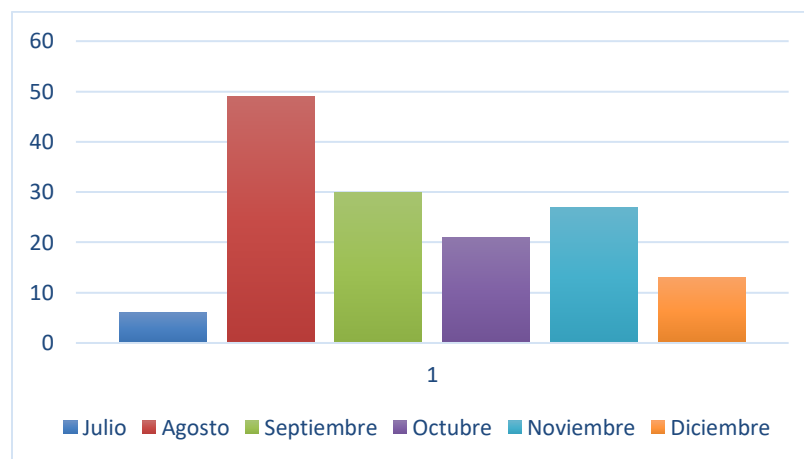
institucional defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co, de los cuales 3 contaron con la intervención de la figura del Defensor del Ciudadano. Las 70 peticiones restantes fueron trasladadas al canal de atención virtual de la Secretaría.

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.

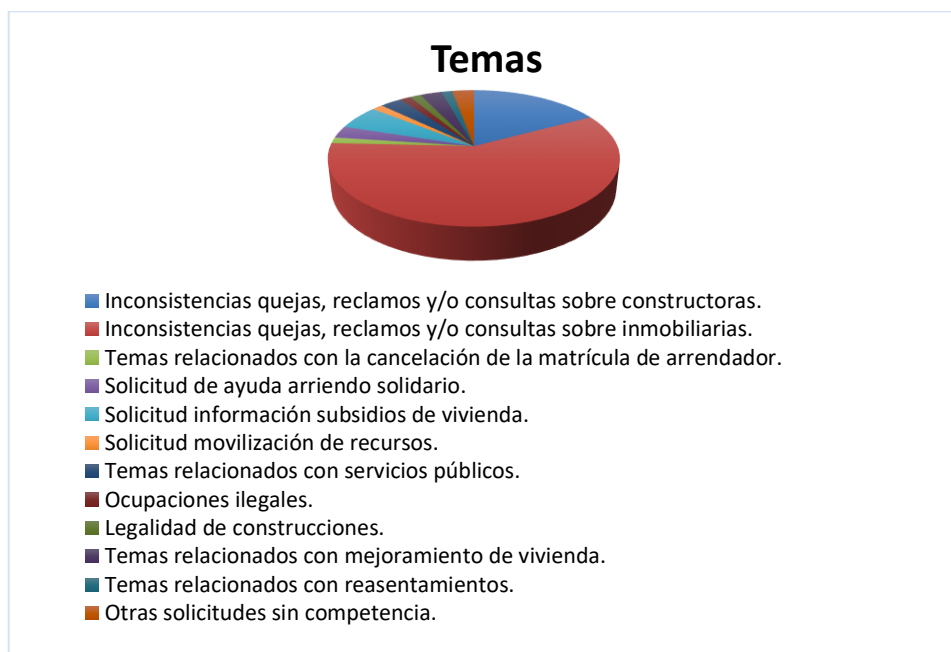
Gráfica 1: Peticiones ingresadas por mes



De esta manera, se puede evidenciar que el mes de agosto del 2020 aumentaron las solicitudes recibidas por los ciudadanos en los meses anteriores, todo esto debido a la emergencia que vive el país lo que generó una virtualidad en nuestro canal de atención.

b. Subtemas frecuentes.

Gráfica 4: 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.



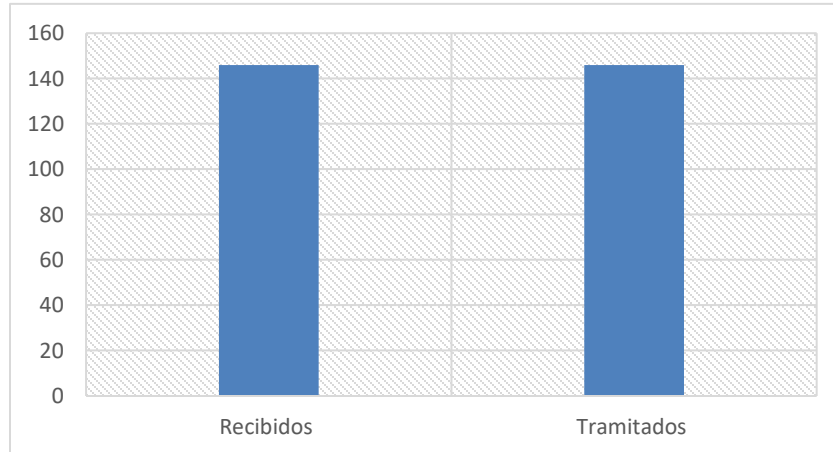
c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.



Se puede concluir de la gráfica que para la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda la atención de requerimientos se incrementa toda vez que compromete la misionalidad de la Entidad, contando con un total de 73 requerimientos para su respectiva gestión.

d. Análisis de Calidad y Calidez.

Gráfica 2: Requerimientos recibidos

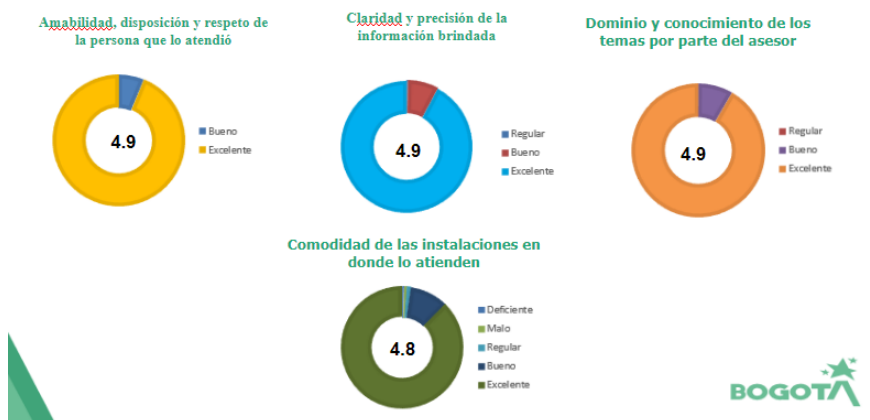


e. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

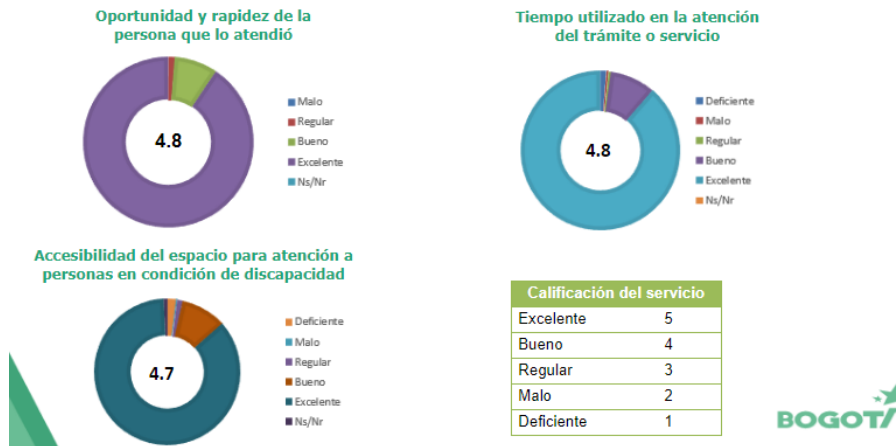
A continuación, se describen las diferentes acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la Entidad para el proceso de Gestión de servicio al ciudadano y la figura del Defensor al Ciudadano en la Entidad:

- La percepción sobre la calidad del servicio prestado por la SDTH se encuentra en un nivel calificado como bueno, por lo cual se deben seguir generando actividades que mantengan el nivel de satisfacción de la ciudadanía.
- A través de la encuesta de satisfacción y percepción de la prestación del Servicio al Ciudadano, se mide la calidad del servicio prestado, así identificamos las posibles oportunidades de mejora e iniciamos las acciones pertinentes brindar una atención oportuna y atendiendo las necesidades de nuestros ciudadanos y ciudadanas.
- Fortalecer los procesos de cualificación a los asesores del canal presencial y telefónico en los trámites, servicios y novedades de la Entidad, por competencias de cada subsecretaría, garantizando que la información que se brinda en la asesoría sea completa, oportuna y se haga uso del lenguaje claro e incluyente.

Promedio calidad del servicio canal presencial



Promedio calidad del servicio canal presencial



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

Tabla N.ª 2 Puntos de Atención

PUNTO DE ATENCIÓN



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

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

Tabla N. 2 Puntos de Atención

PUNTO DE ATENCIÓN
<p>CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV RAFAEL URIBE Calle 22 Sur # 14 A-99 Barrio Gustavo Restrepo</p>
<p>CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV CIUDAD BOLIVAR Carrera 17F #69 A-32 Sur. Barrio Lucero bajo.</p>
<p>CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV BOSA Calle 69 a sur 92-47 Barrio Metro Vivienda</p>



CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV CHAPINERO

Calle 63 # 15 – 58 Barrios Unidos

CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV SEVILLANA

Calle 44 d sur 72 – 13 Barrio Sevillana

CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAVPATIO BONITO

Carrera 87 # 5b-21

CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV SUBA

Transversal 126 # 133 – 32 Barrio la Gaitana

El inventario de trámites y otros procedimientos administrativos se han presentado en diferentes escenarios y eventos convocados por distintas entidades a nivel distrital, parte de la generación de acciones que permitan ampliar la cobertura de atención y difundir la oferta institucional de la Entidad, el Defensor del Ciudadano, realiza de forma semestral un informe que da cuenta de los resultados de sus funciones, basadas especialmente en el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad y, en la responsabilidad de garantizar a la ciudadanía respuestas eficientes y efectivas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción.