



9 DE DICIEMBRE DE 2024

BORRADOR

MODELO INTEGRAL DE  
RELACIONAMIENTO CON LAS  
CIUDADANÍAS DE LA SECRETARIA  
DISTRITAL DEL HÁBITAT  
CIUDANANÍAS EN ACCIÓN

MESA TÉCNICA  
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT





**Alcaldía Mayor de Bogotá D. C.**  
Carlos Fernando Galán Pachón  
Alcalde Mayor

**Secretaría Distrital del Hábitat**  
Vanessa Velasco Bernal  
Secretaria de Despacho

**Asesor de Despacho**

Milton Javier Latorre Mariño

**Subsecretaría de Gestión Corporativa**

Yamile Angélica Medina Walteros

**Subsecretaría de Planeación y Política**

Redy Alfonso López López

**Subdirección de Gestión del Suelo**

Rodrigo Ernesto Carrascal Enríquez

**Subdirección de Información Sectorial**

María Paula Salcedo Porras

**Subsecretaría de Gestión Financiera**

Daniel Eduardo Contreras Castro

**Subsecretaría Jurídica**

Alba Cristina Melo Gómez

**Subsecretaría de Coordinación Operativa**

Camilo Peñuela

**Subsecretaría de Inspección Vigilancia y Control**

Carlos Andrés Daniels Jaramillo

**Subdirección de Programas y Proyectos**

Jackeline Yate Cabrera

**Subdirección de Recursos Privados**

Iván Mauricio Mejía Castro

**Asesor de Despacho**

Jorge Alberto Moreno Villareal

**Subdirección de Recursos Públicos**

Leslie Diahann Martínez Luque

**Subdirección de Apoyo a la Construcción**

Jaime Olaya Amado

**Subdirección de Prevención y Seguimiento**

Julio Álvaro Forigua García

**Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad**

José Luis Aldana Romero

**Subdirección de Barrios**

Lina María González Botero

**Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda**

Jazmín Rocío Orozco Rodríguez

**Subdirección Administrativa**

Paola Andrea Calderón Vargas

**Subdirector de Operaciones**

Camilo Eduardo Torres Muñoz

**Subdirectora de Servicios Públicos**

Neiber Yaneth Prieto Perilla

**Subdirector Financiero**  
Cesar Augusto Cáceres González

**Jefe Oficina Control Disciplinario Interno**  
Francisco Guillermo Pérez Martínez

**Equipo Formulador SDHT**  
**Contenidos trabajados en coordinación con los equipos técnicos**

**Subdirección Administrativa**

Paola Andrea Calderón Vargas - Subdirectora Administrativa  
Armando Antonio Gómez Páez - Contratista Servicio a la Ciudadanía  
Emilcen Franco Suárez – Contratista Servicio a la Ciudadanía  
Mayra Alejandra Jaime Arias - Contratista Servicio a la Ciudadanía  
Blanca Cecilia Cortés Cruz - Gestión Documental  
Julieth Fabiola Rodríguez Morales - Talento humano  
José Luis Daza Pérez - Gestión Tecnológica

**Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad**

José Luis Aldana Romero - Subdirector de Participación y Relaciones con la Comunidad;  
Sindy Paola Tunjano Lesmes – Contratista  
José Frank Machado - Contratista

**Subdirección de Programas y Proyectos**

Jackelyn Yate Cabrera - Subdirectora de Programas y Proyectos.  
Ángel Guzmán García - Contratista

**Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones**

Manuel Alfonso Rincón Ramírez

**Jefe Oficina Asesora de Control Interno**

Miguel Ángel Pardo Mateus

**Agradecimientos en colaboración**

Ciudadanía y grupos de valor participantes  
Embajadores de Relacionamiento con la Ciudadanía  
Líderes del Sistema Integrado de Gestión - SIG  
Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía  
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

## Contenido

Introducción	4
Objetivo general	5
Objetivos específicos.....	6
Alcance	7
Ámbito de aplicación.....	7
Marco Normativo.....	7
Marco Contextual: Gestión del Relacionamento con la Ciudadanía.....	10
Antecedentes	10
Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).....	10
Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía (MDRIC).....	14
Plataforma Estratégica de la Secretaría Distrital del Hábitat.....	18
<i>Principios y valores</i> .....	19
<i>Grupos de valor e interés</i> .....	20
<i>Actores Institucionales Internos</i> .....	22
<i>Sector</i> .....	24
<i>Actores Institucionales Externos</i> .....	26
<i>Portafolio de Oferta Institucional</i> .....	26
Diagnóstico y oportunidades de mejora en el Relacionamento con la Ciudadanía -SDHT.....	28
Marco Conceptual.....	36
La Comunicación: esencial para fortalecer la democracia y la participación ciudadana.....	36
La información: clave para el desarrollo económico, científico y social.....	37
El ciclo del servicio y la cadena de valor: claves para una gestión pública eficiente.....	38
Relacionamento con la Ciudadanía: un pilar de la Gobernanza Democrática.....	39
Escenarios de Relacionamento con la Ciudadanía: Una estrategia para fortalecer la Gestión Pública.....	40
Modelo Integral de Relacionamento con las Ciudadanías de la SDHT.....	42
Lineamientos Estratégicos.....	43
<i>Propósito superior</i> .....	43
<i>Enfoques</i> .....	43

<i>Atributos del servicio</i> .....	44
<i>Lineamientos estratégicos</i> .....	45
Guía de Implementación del Modelo de Relacionamiento Integral con las Ciudadanías .....	52
Introducción .....	52
Operación del MIRC .....	52
<i>Componentes Operativos de MIPG y su articulación con el MIRC</i> .....	52
<i>Etapas Operativas de MDRIC</i> .....	54
<i>Esquema de Operación del MIRC</i> .....	55
<i>Pautas para la implementación</i> .....	56
<i>Roles y responsabilidades de la SDHT y de la ciudadanía en el proceso de relacionamiento</i> ...	56
<i>Articulación de la operación del MIRC con otros instrumentos de Gestión Distrital</i> .....	57
Etapas de Implementación.....	58
1. <i>Etapas de Planeación</i> .....	58
2. <i>Etapas de Implementación</i> .....	63
3. <i>Etapas de Seguimiento y Evaluación</i> .....	87
Glosario	91
Anexos	2
Anexo 1.....	2
Anexo 2.....	2
Anexo 3.....	2
Anexo 4.....	2
Referencias / Bibliografía .....	3

## Tablas

Tabla 1. Normatividad Nacional de Relacionamiento con la Ciudadanía. ....	8
Tabla 2. Atributos de Calidad del Relacionamiento con la Ciudadanía.....	13
Tabla 3. Procesos y dependencias responsables de la SDHT .....	23
Tabla 4. Portafolio de Bienes y Servicios.....	27
Tabla 5. Diagnóstico operación políticas que inciden en el relacionamiento con la ciudadanía.....	29
Tabla 6. Insumos talleres diagnóstico y soluciones. ....	31

Tabla 7. Principales problemas y soluciones en relacionamiento con la ciudadanía. .... 35

## Figuras

Figura 1. Dimensiones de MIPG. .... 12

Figura 2. Etapas de Implementación del MDRIC..... 15

Figura 3. Instancias de coordinación del MDRIC en el marco de MIPG ..... 16

Figura 4. Integrantes Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía de la SDHT. .... 17

Figura 5. Plataforma Estratégica ..... 18

Figura 6. Principios ..... 19

Figura 7. Valores..... 20

Figura 8. Comparativo Ciclo del Servicio y Cadena de Valor..... 38

Figura 9. Esquema Modelo Integral de Relacionamiento con las Ciudadanías de la SDHT ..... 42

Figura 10. Enfoques del MIRC ..... 43

Figura 11. Atributos del servicio de la SDHT ..... 44

Figura 12. Coordinación y Complementariedad para la Operación de MIPG/MDRIC/MIRC. .... 53

Figura 13. Esquema de Operación de Lineamientos Estratégicos del MIRC..... 55

Figura 14. Roles y responsabilidades de la SDHT y de la ciudadanía en el proceso de relacionamiento. .... 57

Figura 15. Escenarios de Relacionamiento con la Ciudadanía. .... 66

## Ilustraciones

Ilustración 1. Cadena de Valor ..... 11

Ilustración 2. Grupos de Valor..... 20

Ilustración 3. Grupos de Interés..... 22

Ilustración 4. Sectores Administrativos del Distrito ..... 26

## Introducción

El relacionamiento con la ciudadanía es un pilar fundamental en la gestión pública, al garantizar la interacción efectiva, transparente y participativa entre las entidades y las personas a quienes sirven desde su misionalidad. En Colombia, este direccionamiento está respaldado por un marco normativo consistente y sólido de políticas de gestión institucional como la Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Racionalización de Trámites, la Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión Pública, y de manera integral, la del Servicio al Ciudadano, las cuales están orientadas a forjar una cultura organizacional centrada en la ciudadanía, que fortalezca la efectividad de cada institución, fomente la gobernanza pública y en consecuencia, contribuya al goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y al fortalecimiento de la confianza en el Estado.

Es una *visión estratégica e integral centrada en las necesidades y expectativas de la ciudadanía*, que permite generar estrategias articuladas con las diversas áreas de la institucionalidad para llevar a cabo intervenciones complementarias enfocadas a garantizar derechos.

Desde el nivel nacional, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), mediante el Decreto 1499 de 2017, creó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) con siete (7) dimensiones o ejes estratégicos para articular y fortalecer la gestión pública, con el objetivo de mejorar el desempeño de las entidades estatales, garantizando la prestación eficiente de servicios y el cumplimiento de las políticas públicas en beneficio de las ciudadanías. El MIPG toma como referencia conceptual la *generación del valor de lo público y los modelos de gestión para resultados*, que se enfocan en la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía. Esto es un reto fundamental para integrar la gestión institucional, evitar la atomización de actividades y duplicidad de esfuerzos, por eso el modelo integra los lineamientos de las cuatro políticas de relación Estado-Ciudadanía dentro de las siete (7) dimensiones, orientando una articulación efectiva, no solo para el cumplimiento estratégico y operativo del relacionamiento con la ciudadanía, sino de las demás políticas de MIPG.

En desarrollo de lo anterior, la Administración Distrital presentó la iniciativa de diseño y adopción de un Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía (MDRIC) por sus siglas en español), mediante el Decreto 542 de 2023 y la Resolución 001 de 2024, con el propósito de gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía en general, las y los usuarios, grupos de valor e interés en particular, en escenarios de relacionamiento. El modelo establece las instancias de coordinación, los canales y espacios, los lineamientos y los mecanismos de seguimiento y evaluación para facilitar a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus

obligaciones y en consecuencia fortalecer la confianza institucional y credibilidad en la Administración Distrital.

En este contexto, la Secretaría Distrital del Hábitat (SDHT) reconoce la importancia de armonizar, apropiar e implementar el modelo, mediante la articulación efectiva de las políticas anteriormente mencionadas y responder a las necesidades y expectativas de grupos de valor e interés, orientar la gestión a la generación de valor público y garantía en el acceso a derechos. Este modelo no solo busca optimizar la interacción entre la SDHT y la ciudadanía, sino también posicionarla como un referente de transparencia, inclusión y eficiencia en la gestión pública.

En la vigencia 2024 la SDHT inició la apuesta estratégica de armonización del MDRIC, definiendo un plan de trabajo que conllevó la creación de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía, la designación de Embajadores de Relacionamiento con la Ciudadanía en cada proceso de la entidad, y la participación y colaboración de grupos de valor para la adaptación del modelo.

Como resultado, se presenta el *Modelo Integral de Relacionamiento con las Ciudadanías de la SDHT*, con un abordaje sistémico para garantizar el acceso efectivo a la información, consultas, servicios y trámites que ofrece la SDHT, el diálogo abierto y la implementación de soluciones conjuntas a los desafíos públicos, alineado con los mandatos legales y los compromisos institucionales enmarcados en las políticas públicas distritales y nacionales. Se exponen los lineamientos estratégicos y operativos que vinculan y articulan las políticas de relación Estado-ciudadanía para equilibrar las expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas, aprovechando nuevas tecnologías, procesos de innovación pública, colaboración y la gestión del conocimiento, en el marco del MIPG.

El documento se estructura de la siguiente manera: **el primer capítulo** presenta los objetivos, alcance y ámbito de aplicación del Modelo Integral de Relacionamiento con las Ciudadanías, **el segundo capítulo** describe brevemente el marco normativo de las políticas que inciden en el relacionamiento con la ciudadanía, el **tercer capítulo** de marco contextual sobre el MIPG, el MDRIC y la plataforma estratégica institucional, **el cuarto capítulo** que explica algunos elementos básicos de marco conceptual, **el quinto capítulo** que describe el Modelo Integral de Relacionamiento con las Ciudadanías de la SDHT, sus lineamientos estratégicos y componentes operativos para su implementación, los cuales están estructurados por las etapas de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y la evaluación para desarrollar los procesos de gestión y desarrollo de planes, programas, proyectos, políticas públicas o iniciativas organizacionales; y finalmente, un glosario, anexos y referencias.

## Objetivo general

Gestionar de manera integral el relacionamiento integral con la ciudadanía y grupos de valor de la SDHT garantizando el acceso oportuno, inclusivo y de calidad a información, servicios, trámites,

espacios de participación y control social, promoviendo la transparencia, integridad y eficiencia administrativa para fortalecer la confianza institucional y la generación de valor público.

## Objetivos específicos

- **Gestión centrada en la ciudadanía y grupos de valor.**
  - Caracterizar a la ciudadanía y grupos de valor de la SDHT, identificando y analizando sus necesidades, expectativas y percepciones en materia de relacionamiento.
  - Formular acciones estratégicas en el marco del modelo que promuevan soluciones efectivas, inclusivas y sostenibles para fortalecer el relacionamiento entre la SDHT y grupos de valor, integrándolas en los planes institucionales.
- **Gestión de formación para la excelencia en servicio y el impulso de resultados transformadores.**
  - Diseñar y desarrollar estrategias de fortalecimiento del talento humano en relacionamiento integral y excelencia en el servicio, orientadas a promover la integridad, maximizar la eficiencia y eficacia institucional, y garantizar el cumplimiento de derechos y la satisfacción de las demandas ciudadanas.
  - Diseñar y ejecutar estrategias de formación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía y grupos de valor, enfocadas en temas clave de interés ciudadano e institucional, para fortalecer su participación y la gestión efectiva de lo público.
  - Realizar un diagnóstico estratégico de los perfiles y cargas de trabajo de los roles clave en el proceso de relacionamiento con la ciudadanía, para optimizar recursos, fortalecer capacidades y mejorar la efectividad en la interacción institucional.
- **Gestión de relacionamiento efectivo con la ciudadanía.**
  - Garantizar la información pública en lenguaje claro y accesible en todas las etapas del ciclo de servicio, respondiendo de manera veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de información, fomentando la confianza, el control social y la transparencia institucional.
  - Garantizar una experiencia ágil y eficiente en la gestión de servicios, trámites y otros procedimientos administrativos dispuestos en los canales de atención y escenarios de relacionamiento, a través de procesos de simplificación, automatización y estandarización que permiten reducir tiempos, costos y pasos innecesarios.
  - Garantizar una atención con calidez y calidad en la gestión de PQRSDF y petición de cuentas, desde el primer acercamiento hasta la resolución final.
  - Garantizar la participación de la ciudadanía y grupos de valor en todas las fases del ciclo de gestión pública, promoviendo el diálogo constructivo y la corresponsabilidad para diseñar soluciones públicas, priorizar acciones y mejorar continuamente los servicios ofrecidos.

- **Gestión de la información clara, con medios de comunicación efectivos.**
  - Garantizar el acceso efectivo a la información pública mediante la publicación y divulgación de información de interés de la ciudadanía en lenguaje claro y accesible, tales como servicios, trámites, canales de comunicación.
- **Gestión del conocimiento e innovación para promover el aprendizaje continuo y adaptar soluciones que fortalezcan las relaciones.**
  - Promover el aprendizaje continuo y la adaptación de soluciones efectivas que reivindicuen las relaciones con la ciudadanía y fortalezcan la eficiencia institucional.
- **Gestión de seguimiento y evaluación del relacionamiento con impactos medibles y sostenibles.**
  - Establecer e implementar un sistema de seguimiento y evaluación del modelo que permita medir resultados e impacto, asegurando la efectividad y la mejora continua en la interacción con los grupos de valor.
- **Gestión para la prevención de riesgos y el mejoramiento continuo.**
  - Fomentar la cultura de la evaluación permanente sobre las acciones estratégicas de relacionamiento con la ciudadanía y políticas asociadas, garantizando la efectividad en la entrega de servicios y el cumplimiento de los derechos ciudadanos.

## Alcance

Está centrado en mejorar la relación entre la Secretaría Distrital del Hábitat y la ciudadanía, enmarcándose en las políticas de gestión y desempeño del MIPG, específicamente en las Políticas transversales de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Racionalización de Trámites, Servicio a la Ciudadanía y Participación Ciudadana. Además, integra otras políticas transversales como Gobierno Digital, Seguridad Digital, Gestión del Conocimiento e Innovación y Gestión Documental, para garantizar una implementación articulada y eficiente.

## Ámbito de aplicación

El modelo se dirige a todas las áreas y dependencias de la Secretaría Distrital del Hábitat encargadas de gestionar la relación con la ciudadanía y grupos de valor. Dada la naturaleza transversal de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía, el Modelo es aplicable tanto a los procesos internos (estratégicos, misionales, apoyo y evaluación) de la Secretaría, como al proceso de relacionamiento con la ciudadanía o vinculados.

## Marco Normativo

Colombia cuenta con un sólido marco jurídico diseñado para asegurar que la función administrativa sea eficiente, transparente y enfocada en las necesidades de la ciudadanía. Este marco normativo, que parte de la Constitución Política, incluye leyes, documentos del Consejo Nacional de Política

Económica y Social (CONPES), decretos, resoluciones, circulares y otros actos administrativos, todos orientados a fortalecer la relación entre la institucionalidad y los grupos de valor e interés en los diferentes espacios de interacción.

Entre los aspectos destacados están la transparencia en la información pública, garantizando su publicación en lenguaje claro y accesible, la disponibilidad de portales web accesibles e inclusivos, la mejora y simplificación de trámites y procedimientos administrativos, y la gestión ágil de consultas de acceso a la información. También se resalta la implementación de canales de atención accesibles e incluyentes en modalidades presencial, virtual y telefónica, con cobertura suficiente en todo el territorio nacional, y la operación de sistemas para gestionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. Asimismo, se promueve la rendición de cuentas y la participación ciudadana como pilares fundamentales para el fortalecimiento de la democracia.

Dentro de las normas y decretos más relevantes se subrayan el derecho de petición como un mecanismo esencial, la racionalización de trámites y el impulso a los canales digitales como herramientas clave para brindar una atención moderna y eficiente. La tabla 1 recoge algunos de los principales elementos normativos que respaldan la gestión de relacionamiento con la ciudadanía.

Tabla 1. Normatividad Nacional de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Norma	Descripción
<i>Constitución Política de Colombia de 1991</i>	Artículo 2: Define como fin esencial del Estado servir a la comunidad, facilitar la participación en decisiones y garantizar los derechos constitucionales. Artículo 23: Derecho fundamental de petición, obliga a las autoridades a brindar pronta resolución. Artículo 74: Derecho de acceso a documentos públicos, salvo excepciones legales. Artículo 123: Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. Artículo 209: Principios que rigen la función administrativa: igualdad, moralidad, eficacia, celeridad, imparcialidad y publicidad.
<i>Ley 134 de 1994</i> <i>Ley 489 de 1998</i>	Regula los mecanismos de participación ciudadana. "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."
<i>Ley 850 de 2003</i> <i>Ley 962 de 2005</i>	"Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas" "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."
<i>Ley 1437 de 2011</i> <i>Ley 1474 de 2011</i>	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" "Dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"
<i>Ley 1712 de 2014</i>	"Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional."
<i>Ley estatutaria 1581 del 2012</i>	"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

<i>Ley 1755 de 2015</i>	"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
<i>Ley 1757 de 2015</i>	"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"
<i>Ley 2052 de 2020</i>	"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
<i>Ley 2195 de 2022</i>	"Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones".
<i>Decreto Ley 2150 de 1995</i>	"Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"
<i>Decreto 2623 de 2009</i>	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC), promoviendo calidad en la atención.
<i>Decreto Ley 019 de 2012</i>	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
<i>Decreto 2482 de 2012</i>	Introduce el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que incluye políticas de servicio al ciudadano.
<i>Decreto 1166 de 2016</i>	Relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"
<i>Decreto 415 de 2016</i>	(Compilado en el Título 35, parte 2, libro 2 del Decreto No. 1083 de 2015) - Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones
<i>Decreto 1413 de 2017</i>	(Título 17, parte 2, libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015 - Reglamenta la prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales
<i>Decreto 1499 de 2017</i>	Adopta la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG y lineamientos de servicio al ciudadano.
<i>Decreto 2106 de 2019</i>	"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"
<i>Decreto 620 de 2020</i>	Reglamenta servicios ciudadanos digitales, fortaleciendo la atención virtual.
<i>Decreto 230 de 2021</i>	"Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas"
<i>Decreto 088 de 2022</i>	Decreto 088 de 2022 Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea
<i>Decreto 767 de 2022</i>	(Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2)
<i>Directiva presidencial 02 de 2019</i>	Simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el Estado
<i>Resolución 1519 de 2020</i>	"Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"
<i>Resolución 455 de 2021</i>	"Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020"
<i>Resolución de 2022</i>	(competencias laborales)
<i>Circular 100-010 de 2021</i>	Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro

Fuente: Elaboración propia.

El anexo 1 complementa el cuadro del resumen anterior, recopilando la normatividad a nivel internacional, distrital e institucional.

## Marco Contextual: Gestión del Relacionamiento con la Ciudadanía

### Antecedentes

El relacionamiento con la ciudadanía ha evolucionado como una prioridad en la gestión pública de Colombia, orientándose hacia el fortalecimiento de la efectividad institucional, la garantía de derechos y el fortalecimiento de la confianza ciudadana y grupos de valor e interés. Desde sus antecedentes, marcados por la búsqueda de mayor transparencia, eficiencia y cercanía entre el Estado y la sociedad, hasta los resultados de gestión actuales, este enfoque ha permitido consolidar políticas que promueven el acceso a la información, la simplificación de trámites, la participación incidente y el servicio de excelencia. Estos avances reflejan el compromiso institucional por transformar las interacciones con la ciudadanía en procesos efectivos, inclusivos y centrados en sus necesidades.

Lo anterior, en el marco de la Constitución Política de Colombia de 1991, que orientó la gestión institucional en la generación de valor público para la garantía de los derechos de la ciudadanía. Como se observó en el acápite anterior (contexto normativo), Colombia ha adoptado, creado e implementado instrumentos normativos a nivel internacional, nacional y territorial para cumplir sus fines esenciales.

Se resalta la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en la cual se precisó el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 16: "*Paz, justicia e instituciones sólidas*", para fortalecer la confianza en el Estado, promover el acceso a la justicia y fomentar la cohesión social, esto, mediante una interacción efectiva, transparente y participativa entre las instituciones públicas y la ciudadanía.

Al garantizar que las personas sean escuchadas y sus derechos respetados, se construyen bases sólidas para resolver conflictos de manera pacífica, prevenir la corrupción y asegurar la rendición de cuentas. En este contexto, el relacionamiento con la ciudadanía actúa como un catalizador para consolidar instituciones inclusivas, que fomenten la paz y el desarrollo sostenible.

El relacionamiento con la ciudadanía ha evolucionado como un eje esencial para fortalecer la confianza en el Estado, garantizar la participación incidente y promover servicios públicos efectivos, tal como lo señala el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) que parte de las necesidades y expectativas de la sociedad.

### Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

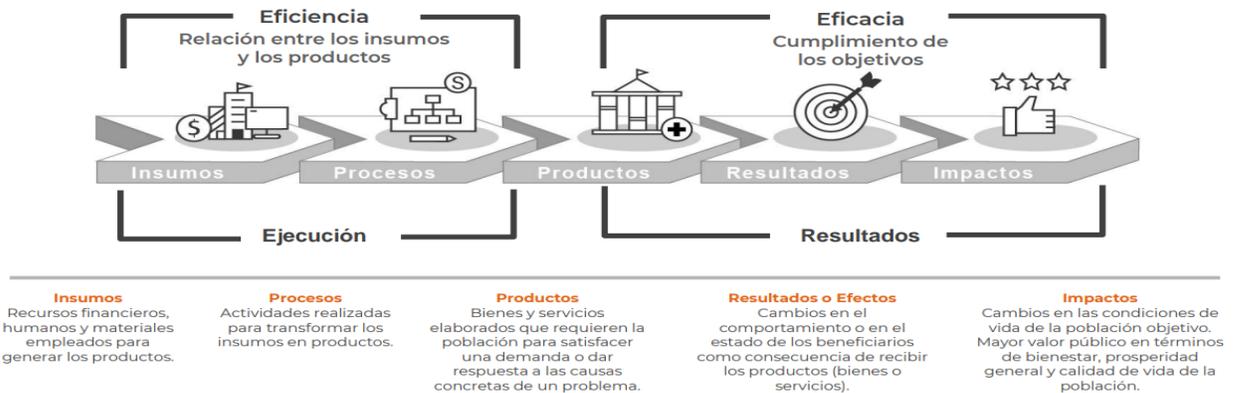
El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) creó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) mediante Decreto 1499 de 2017, como marco de referencia que facilita a las entidades públicas dirigir y planear, hacer seguimiento y evaluar, ejecutar la gestión institucional enfocada en identificar los problemas y necesidades de la ciudadanía y garantizar sus

derechos, para generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y garanticen los derechos, resuelvan las necesidades y problemas de la ciudadanía con integridad y calidad en el servicio (DAFP, 2017). A su vez, el Distrito adoptó para el MIPG mediante el Decreto 807 de 2019.

Se destaca la gestión institucional orientada a la generación de valor público como un mecanismo clave para garantizar los derechos de la ciudadanía. En este contexto, la cadena de valor se presenta como una herramienta esencial para representar y estructurar de forma integral las acciones y responsabilidades institucionales.

Ilustración 1. Cadena de Valor

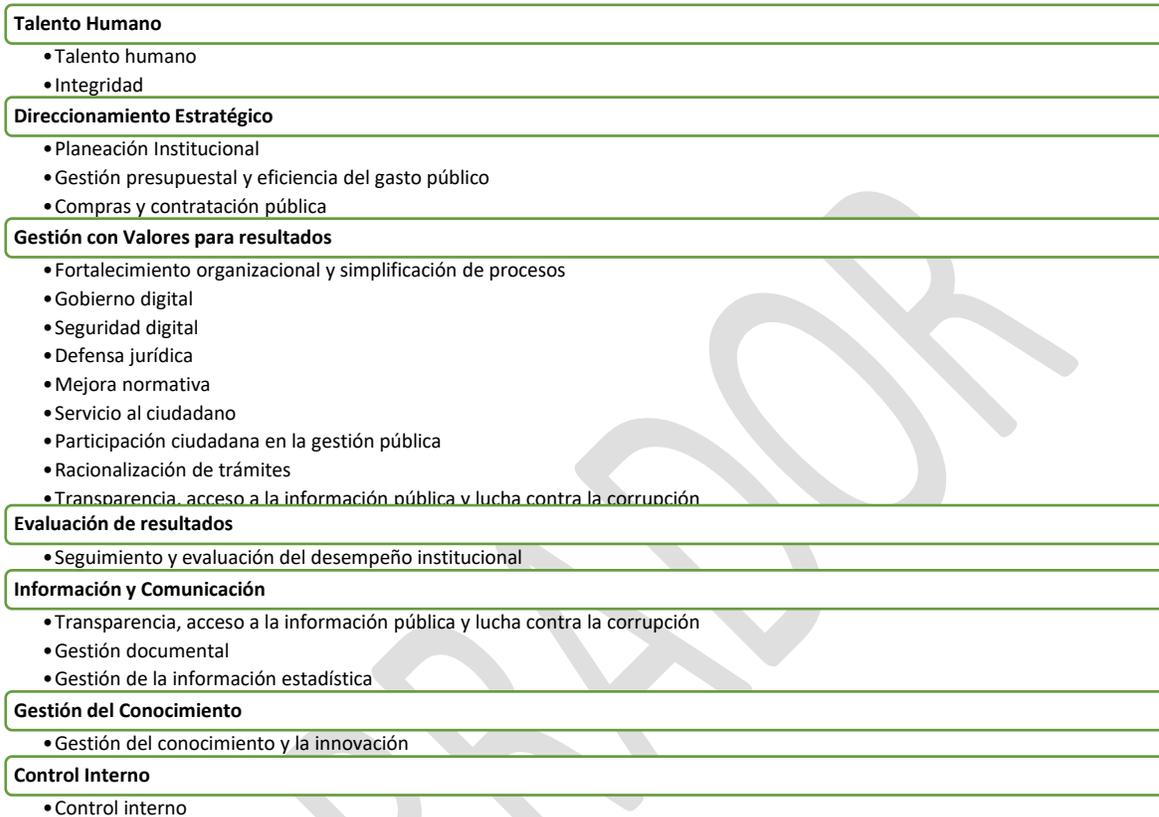
En el proceso de **generación de valor público**, la **cadena de valor** se utiliza como la herramienta principal para representar el trabajo de las entidades públicas. Sus elementos son: **insumos, procesos, productos, efectos e impactos**.



Fuente: DAFP, 2022. Presentación general MIPG.

En ese sentido, el DAFP estructuró el MIPG mediante siete (7) dimensiones interrelacionadas y articuladas, diseñadas para garantizar una ejecución efectiva de las políticas de gestión y desempeño institucional. En la figura 2 se ilustran las siete (7) dimensiones y políticas respectivamente.

Figura 1. Dimensiones de MIPG.



Fuente: Elaboración propia, desde Presentación General MIPG 2017.

Particularmente, en la **dimensión de Gestión con Valores para Resultados** se definen los lineamientos sobre la Relación Estado – Ciudadanía, a través de las Políticas transversales de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Racionalización de Trámites, Servicio a la Ciudadanía y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, principalmente.

El DAFP definió atributos de calidad en cada dimensión, para alinear las actividades de las entidades para generar valor público y cumplir la misión institucional. Esto se entenderá necesario para la armonización e implementación del presente modelo, toda vez que deberán articularse las políticas de relacionamiento con la ciudadanía a la gestión institucional en su conjunto.

En la tabla 2, se mencionan los atributos de calidad que determinan los criterios para evaluar y garantizar que el relacionamiento con la ciudadanía cumple con estándares de calidad.

Tabla 2. Atributos de Calidad del Relacionamento con la Ciudadanía.

Dimensión	Atributos de Calidad
<p><i>Direccionamiento Estratégico</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Modelo Integral de Relacionamento con la Ciudadanía comunicado e interiorizado por todos los servidores y contratistas.</li> <li>✓ Planes de Relacionamento con la Ciudadanía alineados y articulados con los planes de desarrollo nacional o territorial según sea el caso y el Direccionamiento Estratégico.</li> <li>✓ Planeación del Relacionamento con la Ciudadanía soportada en un esquema de medición para su seguimiento y mejora.</li> </ul>
<p><i>Talento Humano</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ TH conocedor de las políticas que inciden en el relacionamento con la ciudadanía, del direccionamiento estratégico y la planeación, de los procesos de operación y de su rol fundamental dentro de la entidad.</li> <li>✓ TH fortalecido en sus conocimientos y competencias del ser, saber y saber hacer, de acuerdo con las necesidades institucionales.</li> <li>✓ TH comprometido a llevar a cabo sus funciones bajo atributos de calidad en busca de la mejora y la excelencia.</li> </ul>
<p><i>Gestión con Valores para Resultados</i></p>	<p>La gestión de la entidad se soporta en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El uso de los recursos disponibles atiende las políticas de transparencia, integridad y racionalización del gasto público.</li> <li>✓ Trámites simples y eficientes que faciliten el acceso de la ciudadanía a sus derechos.</li> <li>✓ La promoción de espacios de participación ciudadana que evalúa para generar acciones de mejora.</li> <li>✓ La entidad rinde permanentemente cuentas de su gestión promoviendo la transparencia, la participación y la colaboración de los grupos de valor y grupos de interés.</li> <li>✓ La delegación o tercerización (cuando procede) de procesos, bienes y/o servicios se ajusta a los requerimientos de la entidad y a sus grupos de valor.</li> <li>✓ El uso de las TIC para tener una comunicación fluida con la ciudadanía y atendiendo las políticas de Gobierno y Seguridad Digital.</li> <li>✓ El uso de tecnologías de la información y las comunicaciones que eviten la presencia de la ciudadanía en las ventanillas públicas.</li> <li>✓ El uso de mecanismos de interoperabilidad para mejorar la relación Estado – Ciudadano.</li> <li>✓ La entidad establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRSDF.</li> <li>✓ La entidad responde de manera clara, pertinente y oportuna, las PQRSDF y son insumo para la mejora continua en sus procesos. Un servicio de calidad evidenciado de manera permanente en los comportamientos y actitudes de las personas que desarrollan labores en los diferentes canales de atención: (atributos de servicio)</li> </ul>
<p><i>Evaluación de Resultados</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluaciones que determinen los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de las necesidades y atención de los problemas de los grupos de valor.</li> <li>✓ Seguimiento y evaluación efectuados por los servidores que tienen a su cargo cada proyecto, plan, programa o estrategia, en sus diferentes etapas de desarrollo.</li> <li>✓ Medición de la percepción y satisfacción ciudadana, como un ejercicio constante que permite identificar puntos críticos de trabajo, oportunidades de mejora, y necesidades de los grupos de valor.</li> <li>✓ Análisis de la información y evaluación de los datos que surgen por el seguimiento y la evaluación para mejorar los productos y servicios y la satisfacción de los grupos de valor.</li> <li>✓ Toma de decisiones basada en el análisis de los resultados de los seguimientos y evaluaciones, para lograr los resultados, gestionar más eficiente y eficazmente los recursos y facilitar la rendición de cuentas a la ciudadanía y organismos de control.</li> </ul>
<p><i>Información y Comunicación</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Necesidades de información identificadas para la gestión interna y para atender los requerimientos de los grupos de valor.</li> <li>✓ Información disponible en lenguaje claro y sencillo para ofrecer a la ciudadanía con claras condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.</li> <li>✓ Canales de comunicación identificados y apropiados donde se difunde información sobre las políticas, el direccionamiento estratégico, la planeación y los resultados de gestión de la entidad,</li> </ul>

<p>Gestión del Conocimiento Control Interno</p>	<p>promoviendo la transparencia en la gestión y la integridad de los servidores públicos y colaboradores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Canales de comunicación identificados y apropiados a través de los cuales se transmite información de interés a los grupos de valor de la entidad, promoviendo la transparencia en la gestión y la integridad de los servidores públicos.</li> <li>✓ La información que se soporta en el uso de las TIC, se genera, procesa y transmite de manera segura, garantizando su disponibilidad, integridad y veracidad.</li> <li>✓ Mejora en los canales de información internos y externos, como resultado de la evaluación de la efectividad de estos.</li> <li>✓ Información estadística y registros administrativos disponibles y accesibles para el diálogo entre Estado, la ciudadanía y demás partes interesadas.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los resultados de la gestión de la entidad se incorporan en repositorios de información o bases de datos sencillas para su consulta, análisis y mejora.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Niveles de autoridad y responsabilidad apropiadas que facilitan la consecución de los objetivos institucionales.</li> <li>✓ Auditoría interna que asegura la calidad de su proceso auditor.</li> </ul>

Fuente: DAFP, 2024. (Tomado de Presentación general MIPG)

## Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía (MDRIC)

Con el fin de articular la implementación de las políticas mencionadas y contenidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. (SGD) diseñó el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía mediante el Decreto 542 de 2023, definido como el “*marco de referencia para planear, articular, ejecutar, hacer seguimiento y evaluar las políticas de gestión y desempeño, que buscan mejorar la relación entre la Administración Distrital y la ciudadanía*” (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, 2023), con el propósito establecer lineamientos para gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor en los escenarios de relacionamiento de la Administración Distrital.

El Decreto 542 de 2023 contempló la adopción del modelo con elementos tales como: objeto, ámbito de aplicación, definición, objetivo general y específicos, políticas de la relación Estado-Ciudadanía, escenarios de relación con la ciudadanía, operación / articulación del modelo, manual operativo y responsables de la implementación. A su vez, mediante Resolución 001 de 2024, la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, 2024 adoptó el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

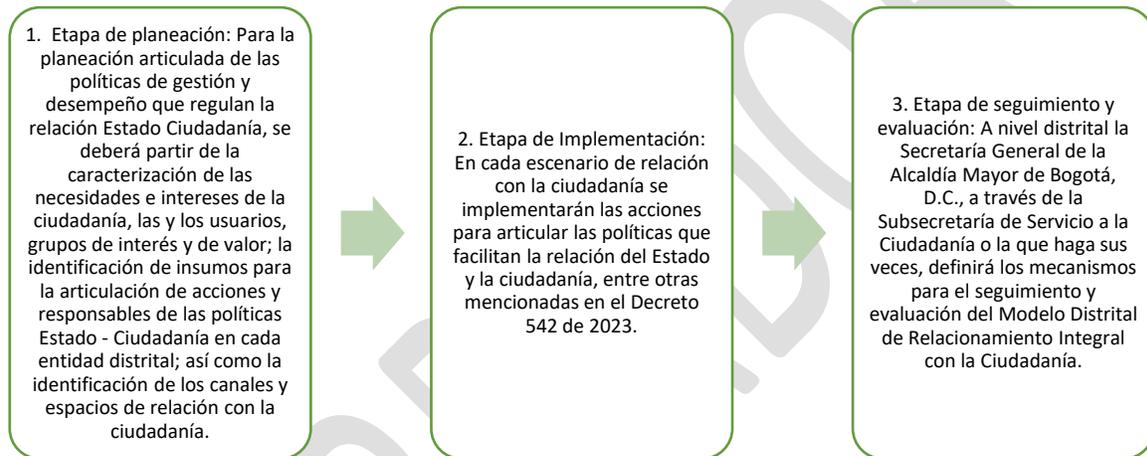
En el documento Modelo de Relacionamento Integral con la Ciudadanía se mencionan generalidades del modelo: la organización institucional Distrital que define las instancias de coordinación en el marco del MIPG, que permiten articular las políticas de gestión y desempeño institucional de relación Estado-Ciudadanía y los canales y espacios de interacción con la ciudadanía dispuestos en los escenarios de relacionamiento. Sin embargo, no se describieron los lineamientos de articulación de las políticas que inciden en el relacionamiento con la ciudadanía, según mencionó el artículo 6 del Decreto 542 de 2023, así mismo, el documento en mención, estructura y describe

las etapas y actividades para la implementación del Manual Operativo adoptado según Resolución 001 de 2024.

En esta dirección, el MDRIC se llevará a cabo en tres etapas:

- ✓ Planeación
- ✓ Implementación
- ✓ Seguimiento/evaluación

Figura 2. Etapas de Implementación del MDRIC



Fuente: Decreto 542 de 2023; Secretaría General del Distrito, 2024

En la figura 3 se observan las instancias de coordinación del MDRIC para la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional de relación Estado-Ciudadanía.

Figura 3. Instancias de coordinación del MDRIC en el marco de MIPG

#### Nivel Distrital

- Sistema de Gestión en el Distrito Capital a través de la implementación del MIPG, se crea la Comisión Intersectorial de Gestión y Desempeño integrada por las entidades/dependencias líderes de cada política de gestión y desempeño a nivel distrital (Decreto 221 de 2023)
- Servicio a la Ciudadanía Secretaría General - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
- Racionalización de trámites Secretaría General - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 140 y 293 de 2021)
- Participación Ciudadana Secretaría Distrital de Gobierno e Instituto Distrital de la Participación Ciudadana – IDPAC
- Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción Secretaría General – Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Organizacional - Dirección Distrital de Desarrollo Institucional
- Comité Distrital de Gestión y Desempeño: orientar la implementación, operación, seguimiento y evaluación del MIPG
- Comités Sectoriales: orientar la planeación estratégica en cada uno de los sectores de la Administración Distrital eventualmente pueden articularse y/o realizar seguimiento a la implementación de iniciativas sectoriales que articulen las políticas de relación Estado-Ciudadanía.
- Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía: Hacer seguimiento a las acciones las entidades distritales para la implementación del MDRIC en los productos de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

#### Nivel Institucional

- Comité Institucional de Gestión y Desempeño: orientar la implementación, operación, seguimiento y evaluación del MIPG y coordinar la implementación, recursos y articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía en el marco del MIPG (DAFP, 2021)
- Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía: articular y coordinar la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de acciones estratégicas de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría del Hábitat (SDHT),

Fuente: Elaboración propia a partir del Artículo 17 del Decreto 221 de 2023

Teniendo en cuenta lo anterior, y en cumplimiento del Decreto 542 de 2023, la Secretaría Distrital del Hábitat adoptó el MDRIC mediante acta de reunión No. 011 del 27 de diciembre de 2023 del Comité de Gestión y Desempeño (SDHT, 2023).

Durante la vigencia 2024 la SDHT inició la apuesta estratégica de armonización del MDRIC, en articulación con las áreas involucradas en la implementación de las políticas de relación Estado - Ciudadanía, con la correspondiente formulación e implementación de un plan de trabajo.

En líneas generales se orientó:

- 1) La creación de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- 2) La elaboración de un diagnóstico de operación de las Políticas que inciden en el Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat y propuesta para fortalecer la gestión de cara a las ciudadanías.
- 3) La elaboración del contexto institucional, socioeconómico, político y cultural de la Secretaría Distrital del Hábitat.
- 4) La designación de Embajadores de Relacionamiento con la Ciudadanía en todos los procesos de la SDHT.
- 5) El fortalecimiento técnico a Embajadores de Relacionamiento con la Ciudadanía y Líderes SIG sobre las Políticas que inciden en el Relacionamiento con la Ciudadanía.

- 6) El diseño e implementación de talleres de co-creación para armonizar el Modelo Integral de Relacionamiento con las Ciudadanías de la SDHT con el equipo de Embajadores de Relacionamiento con la Ciudadanía, líderes SIG y grupos de valor.
- 7) La consolidación del Modelo Integral de Relacionamiento con las Ciudadanías de la SDHT y proceso de consulta ciudadana y de partes interesadas al documento

La Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía se creó mediante Directiva 02 del 15 de noviembre de 2024, con el objetivo de articular y coordinar la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de acciones estratégicas de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría del Hábitat (SDHT), para facilitar el acceso oportuno, efectivo y de calidad a la oferta institucional de bienes y servicios de la Entidad.

En la figura 4 se observan los integrantes de la mesa técnica:

*Figura 4. Integrantes Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía de la SDHT.*

**Integrantes:**

- Subdirector (a) Administrativo (a) o quien haga sus veces
- Subdirector (a) de Programas y Proyecto o quien haga sus veces
- Subdirector (a) de Participación y Relaciones con la Comunidad o quien haga sus veces
- Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones o quien haga sus veces
- Profesional o colaborador de apoyo a los procesos de Gestión Tecnológica o quien haga sus veces.

Contará con el acompañamiento permanente de los Profesionales o colaboradores de apoyo a los procesos de Gestión Documental y Talento humano designados por la Subdirección Administrativa, y Defensor (a) de la Ciudadanía quienes tendrán derecho a voz.

Fuente: SDHT, 2024.

Como resultado, se presenta el Modelo Integral de Relacionamiento con las Ciudadanías de la SDHT, con un abordaje sistémico para garantizar el acceso efectivo a la información, servicios y trámites que ofrece la entidad, al diálogo abierto y la implementación de soluciones conjuntas a los desafíos públicos, alineándose con los mandatos legales y los compromisos institucionales enmarcados en las políticas públicas distritales y nacionales. Se exponen los lineamientos estratégicos que vinculan y articulan las políticas de relación Estado-ciudadanía y otras políticas para perfeccionar la disposición y acceso a información pública, el servicio a la ciudadanía, el acceso a trámites y otros procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, aprovechando nuevas tecnologías, procesos de innovación pública, colaboración y la gestión del conocimiento, en el marco del MIPG.

## Plataforma Estratégica de la Secretaría Distrital del Hábitat

A continuación, se relaciona brevemente la dirección, propósito, principios y valores fundamentales de la SDHT, orientada hacia el cumplimiento de objetivos estratégicos y la generación de valor público. Esta plataforma establece la hoja de ruta para responder de manera efectiva a las necesidades de la ciudadanía y los grupos de valor de la entidad, garantizando una actuación coherente, transparente y alineada con las políticas institucionales y los retos del entorno.

En la plataforma estratégica institucional, se enmarcan los temas de relacionamiento con la ciudadanía en el eje estratégico y objetivo cuatro (4).

Figura 5. Plataforma Estratégica

### Propósito superior:

- *Dignificar el habitar y contribuir al bienestar sostenible de los Bogotanos.*

### Misión:

- Somos la entidad cabeza del Sector Hábitat encargada de liderar la formulación e implementación de políticas de gestión del territorio urbano y rural, con un enfoque de mejoramiento integral; para promover la vivienda digna, y facilitar el acceso a espacios y servicios públicos en el Distrito Capital.

### Visión

- Al 2028 contaremos con mejores condiciones habitacionales, entornos revitalizados y servicios públicos más eficientes, gracias a una gestión colaborativa y efectiva, bajo el enfoque de sostenibilidad y participación ciudadana; Incrementando así la confianza y el orgullo de vivir en Bogotá.

### Objetivos Estratégicos

1. Aportar a una Bogotá en la que sus habitantes se puedan desplazar tranquilamente en los ámbitos urbano y rural; disfrutar del espacio público, caminar y moverse sin sentir miedo y sin espacio para el accionar delincriminal y violento.
2. Avanzar en el acceso a soluciones habitacionales y mejoramiento de vivienda rural y urbana para familias en condiciones de vulnerabilidad, buscando una ciudad más justa para todas y todos sus habitantes.
3. Contribuir a un ambiente sano y resiliente ante el cambio climático; con una biodiversidad próspera y ecosistemas saludables. Una ciudad donde todos tengamos derecho a servicios públicos de calidad y sostenibles.
4. Fortalecer una Secretaría que atienda las necesidades, garantice los derechos de las personas y brinde un servicio amable, ágil y oportuno, con un gasto eficiente. Una Secretaría en la que la ciudadanía crea y confíe.

### Ejes estratégicos

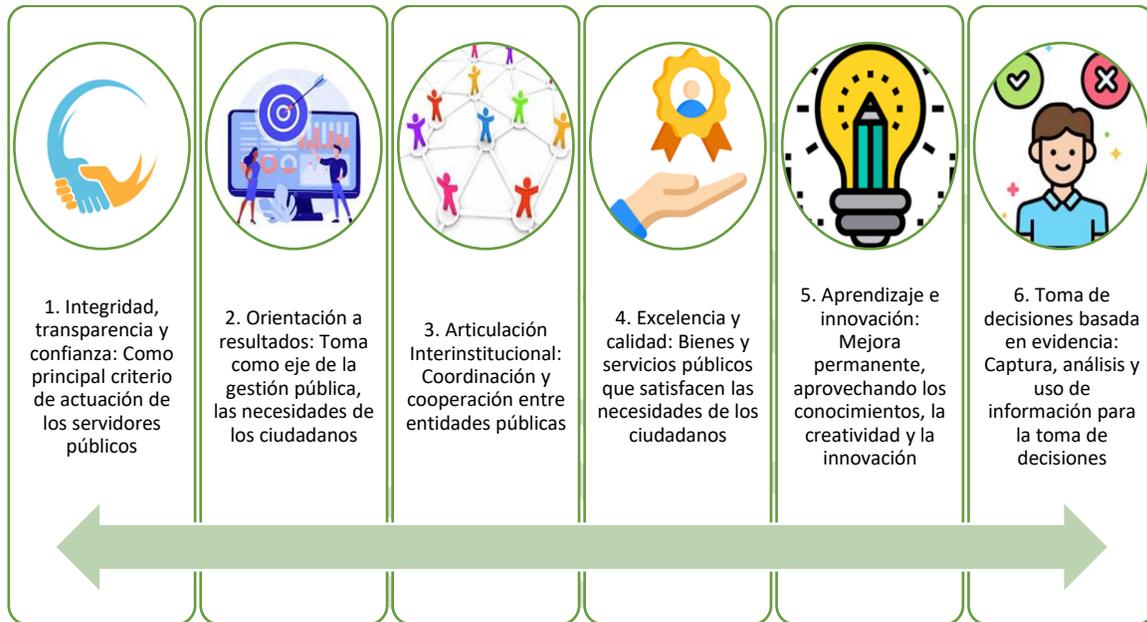
- **Eje estratégico 1:** Espacios públicos recuperados y entornos revitalizados.
- **Eje Estratégico 2:** Acceso y mejores condiciones de vivienda.
- **Eje Estratégico 3:** Servicios Públicos eficientes y sostenibles.
- **Eje Estratégico 4:** Secretaría fortalecida y cercana a la ciudadanía.

Fuente: Página web SDHT, 2024.

### Principios y valores

Los principios y valores están orientados a promover y consolidar una cultura institucional fundamentada en la transparencia, la integridad y el servicio. Estos principios guían la conducta individual y las acciones colectivas dentro de las entidades públicas en el marco de MIPG.

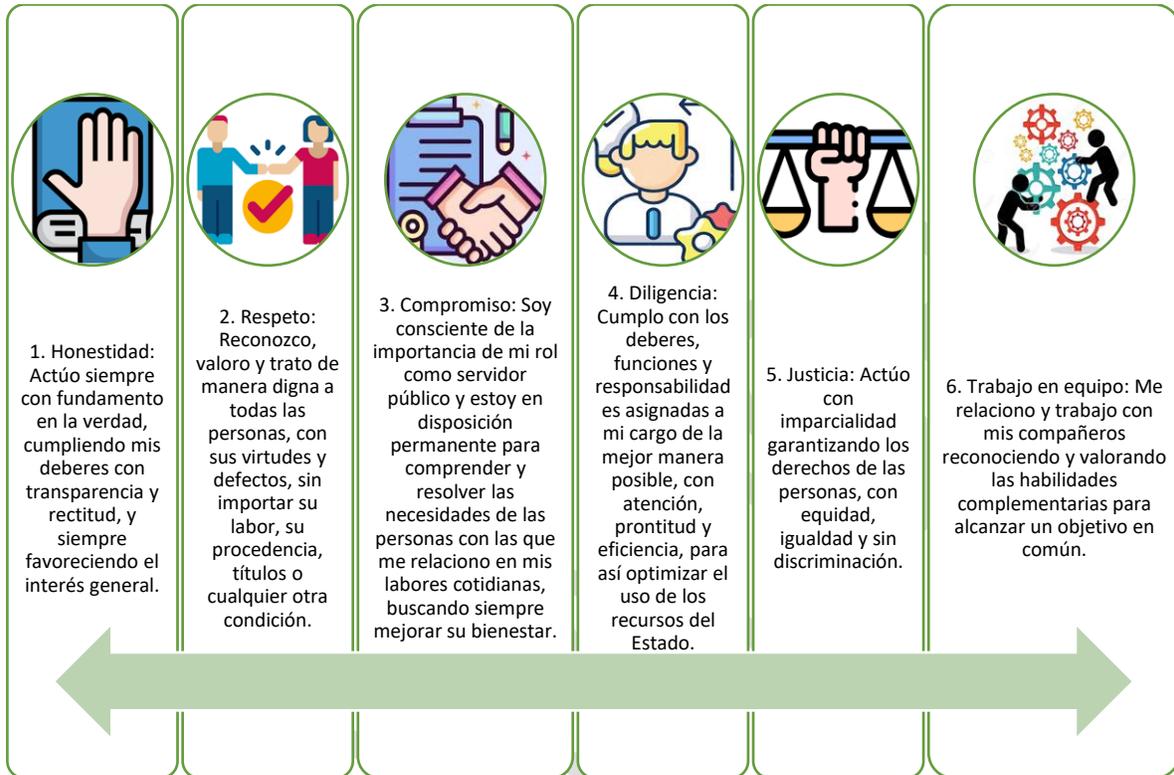
Figura 6. Principios



Fuente: DAFP, 2022. (Tomado de Presentación general MIPG)

La Alcaldía Mayor de Bogotá adoptó el Código de Integridad del Servicio Público para todas las entidades del Distrito Capital, mediante Decreto 118 de 2018, que establece mínimos de integridad homogéneos para los servidores públicos del Distrito. A su vez, la Secretaría Distrital del Hábitat, lo adoptó mediante Resolución 088 de 2023.

Figura 7. Valores



Fuente: Secretaría Jurídica Distrital, 2018 (Decreto 118 de 2018); SDHT, 2023 (Resolución 088 de 2023).

### Grupos de valor e interés

A continuación, se despliegan los grupos de valor, bien sea personas naturales (ciudadanía) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que reciben beneficios directos de las actividades y servicios que ofrece la entidad en cumplimiento de la misión institucional.

Ilustración 2. Grupos de Valor



Fuente: Elaboración propia. Información tomada del Documento de grupos de valor y partes interesadas de la SDHT, 2021.

Así mismo, en la ilustración 3 se despliegan los grupos de interés, o partes interesadas, que corresponden a personas naturales (ciudadanía) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen un interés especial en la gestión, los resultados o son potenciales interesados de los servicios que ofrece la SDHT. Estos grupos pueden incluir tanto a los que reciben valor directamente como a otros que tienen un interés indirecto o a nivel estratégico.

Ilustración 3. Grupos de Interés



Fuente: Información tomada del Documento de grupos de valor y partes interesadas de la SDHT, 2021.

### Actores Institucionales Internos

Conforme al Sistema de Gestión de Calidad, La Secretaría Distrital del Hábitat organiza sus diecinueve (19) procesos en cuatro grandes categorías, a saber:

**a. Procesos Estratégicos.**

Relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

**b. Procesos Misionales.**

Son todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

**c. Procesos de Apoyo.**

Incluyen los procesos para proveer los recursos necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

**d. Procesos de Evaluación y Seguimiento.**

Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia (Secretaría Distrital del Hábitat-SDHT, 2024).

A continuación, se describen y asocian los procesos a las dependencias responsables de la SDHT, a saber:

Tabla 3. Procesos y dependencias responsables de la SDHT

Proceso	Nombre	Descripción	Responsable
<b>Estratégico</b>	Direccionamiento Estratégico	Define los lineamientos e instrumentos para la planeación, el seguimiento y la evaluación de los planes, programas y proyectos, para el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales de la entidad. Así mismo, mediante la planeación y ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la entidad, se generan escenarios de información y diálogo permanentes con la ciudadanía.	Subsecretaría de Programas y Proyectos
	Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Responder quejas, reclamos y solicitudes, mediante la clasificación, análisis, interpretación y aplicación de acciones conforme a la ley, así como el fortalecimiento de los canales de atención, para dar cumplimiento al derecho que tiene la ciudadanía a obtener respuestas de fondo y oportunas a sus solicitudes y requerimientos.	Subdirección Administrativa
	Producción de Información Sectorial	Recibir y entregar información de interés para la Secretaría o entidades del sector o relacionadas.	Subdirección de Información Sectorial
	Administración del Sistema Integrado de Gestión	Establecer, implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión de la entidad.	Subsecretaría de Programas y Proyectos
	Comunicaciones Públicas y Estratégicas	Recibir y entregar información para ser divulgada al interior y exterior de la entidad, en búsqueda de la promoción del hábitat y garantizar un correcto flujo y acceso a la información.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
<b>Misional</b>	Control de Vivienda y	Recibir y entregar información que orienta la aplicación de la vigilancia y control de la actividad de enajenación y arrendamiento de vivienda en la ciudad.	Subsecretaria de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda

	Veeduría a las Curadurías		
	Gestión Territorial del Hábitat	Recibir información de éstos para documentar, definir e implementar los lineamientos para el mejoramiento de vivienda, el mejoramiento integral de barrios y el entorno.	Subsecretaría de Coordinación Operativa
	Formulación de Lineamientos e Instrumentos de Vivienda y Hábitat	Definir las directrices para la formulación de lineamientos e instrumentos de vivienda y hábitat requeridos en cumplimiento de la misión de la entidad.	Subsecretaría de Planeación y Política
	Gestión de Soluciones Habitacionales	Recibir información de éstos para la documentación e implementación de instrumentos de planeación y gestión que permitan la habilitación de suelo y la producción de vivienda de interés social y prioritario (VIS y VIP) en todas las fases de la cadena de urbanismo y construcción.	Subsecretaría de Planeación y Política
	Instrumentos de Financiación para el Acceso a la Vivienda	Recibir información de éstos para la creación y/o a la gestión de los instrumentos de financiación que busquen garantizar una solución de vivienda de interés prioritario (VIP) digna dentro del marco de legalidad.	Subsecretaría de Gestión Financiera
<b>Apoyo</b>	Gestión Documental	Suministrar los lineamientos para administrar, custodiar y tramitar la documentación de la entidad para evidenciar el cumplimiento de los objetivos institucionales y garantizar la información como un activo y patrimonio de la ciudad.	Subdirección Administrativa
	Gestión Talento Humano	Suministrar el recurso humano competente para el cumplimiento de los objetivos institucionales.	Subsecretaría de Gestión Corporativa.
	Gestión Bienes, Servicios e Infraestructura	Garantizar las condiciones óptimas de infraestructura para el normal funcionamiento de la entidad.	Subdirección Administrativa
	Gestión Financiera	Suministrar recursos financieros para el cumplimiento de los objetivos institucionales.	Subdirección Financiera
	Gestión Tecnológica	Formular los lineamientos para el manejo de la información y suministrar la infraestructura tecnológica (hardware, software, conectividad) para el cumplimiento de los objetivos institucionales, asegurando la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información.	Subsecretaría de Gestión Corporativa
	Gestión Jurídica	Brindar el asesoramiento jurídico para el cumplimiento de los objetivos institucionales.	Subsecretaría Jurídica
	Gestión Contractual	Gestionar todos los requerimientos relacionados con contratación de bienes o servicios, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.	Subdirección Administrativa
<b>Evaluación y Seguimiento</b>	Evaluación, Asesoría y Mejoramiento	Verificar y evaluar la gestión frente al cumplimiento de los objetivos institucionales.	Jefe Oficina Asesora de Control Interno
	Control Disciplinario	Llevar todos los asuntos disciplinarios que se inician a los servidores por irregularidades en su conducta.	Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Fuente: Elaborada a partir de la información publicada en la página web oficial de la SDHT, 2024.

### Sector

El Sector Hábitat está integrado por la Secretaría Distrital del Hábitat, cabeza del Sector, y por las siguientes entidades:

**a) Entidades Adscritas.**

- ✓ **Establecimiento Público: Caja de Vivienda Popular-CVP:** Su misión es transformar y mejorar la vivienda, el hábitat y las condiciones de vida la población de estratos 1 y 2 de Bogotá Región, a través de la implementación de los programas de Reasentamientos, Titulación de Predios y Mejoramiento de Vivienda y de Barrios, en cuyo marco desarrolla intervenciones integrales y sostenibles que reconocen las particularidades del hábitat popular. La CVP promueve el ejercicio de los derechos ciudadanos, la participación de la ciudadanía y el goce efectivo de la ciudad, contribuyendo a la disminución de la segregación socio espacial de la ciudad y a la mitigación de los impactos ambientales que genera la ocupación del territorio de la ciudad y su región<sup>1</sup>.
- ✓ **Unidad Administrativa Especial: Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos-UAESP:** Su misión es garantizar en el Distrito Capital la prestación, coordinación, supervisión, gestión, monitoreo y control de los servicios públicos de aseo en sus componentes (recolección, barrido y limpieza, disposición final y aprovechamiento de residuos sólidos), los residuos de construcción y demolición, los servicios funerarios y el servicio de alumbrado público; defendiendo el carácter público de la infraestructura propiedad del Distrito, promoviendo la participación ciudadana en la gestión pública, mejorando la calidad de vida de sus ciudadanos y el cuidado del medio ambiente a través de la planeación y modelación de los servicios a cargo<sup>2</sup>.

**b) Entidades Vinculadas.**

- ✓ **Empresas Industriales y Comerciales:**
- ✓ **Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, RenoBo:** La Empresa desarrolla proyectos urbanos para revitalizar territorios y aportar en la construcción de una mejor ciudad. Para lograr este propósito, implementa su Planeación Estratégica y pone el foco en la mejora de sus servicios, la optimización de las relaciones con sus grupos de interés, el crecimiento de su gestión interna, resaltando el compromiso permanente del talento humano y fortaleciendo las decisiones directivas con la estructura del gobierno corporativo<sup>3</sup>.
- ✓ **Empresa de Servicios Públicos: Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB – ESP:** Tiene como misión proveer agua para la vida, generando bienestar para la gente<sup>4</sup>.

**c) Entidades con Vinculación Especial.**

- ✓ **Empresa de Servicios Públicos:**

**Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB – ESP:** La misión de ETB es entregar soluciones integrales de tecnologías de información y comunicaciones que satisfagan a sus clientes

<sup>1</sup> <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Nosotros/mision-y-vision>

<sup>2</sup> <https://www.uaesp.gov.co/content/mision>

<sup>3</sup> <https://renobo.com.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/marco-estrategico>

<sup>4</sup>

[https://www.acueducto.com.co/wps/portal/EAB2/Home/transparencia\\_informacion\\_publica/informacion\\_entidad/mision\\_vision\\_funciones\\_deberes](https://www.acueducto.com.co/wps/portal/EAB2/Home/transparencia_informacion_publica/informacion_entidad/mision_vision_funciones_deberes)

y contribuyan al fortalecimiento de la sociedad de la información, en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial<sup>5</sup>.

- ✓ **Empresa de Energía de Bogotá S.A. - EEB – ESP (Acuerdo 643 de 2016):** Tiene como misión gestionar sistemas de transmisión, transporte y distribución, así como inversiones en el sector energético y gestionar sistemas de transmisión, transporte y distribución de energía eléctrica y gas, así como inversiones en el sector energético de manera ética, sostenible, confiable y competitiva<sup>6</sup>.

### Actores Institucionales Externos

A nivel externo, la Secretaría Distrital del Hábitat - SDHT, al ser cabeza de sector, está en interacción constante con las diferentes entidades adscritas, vinculadas y con vinculación Especial que lo conforman, las cuales se mencionaron anteriormente.

Adicionalmente, en el ejercicio de su misión, la SDHT también interactúa con los demás sectores administrativos de coordinación del Distrito Capital, conforme al artículo 45 del Acuerdo 257 de 2006, tales como:

Ilustración 4. Sectores Administrativos del Distrito



Fuente: Elaborada a partir del artículo 45 del Acuerdo 257 de 2006.

### Portafolio de Oferta Institucional

A continuación, se describe el portafolio de servicios de la entidad, con fecha de actualización noviembre de 2024. Se actualizó la información a partir de las fuentes institucionales primarias y secundarias tales como: la ruta oficial de calidad, insumos de otras fuentes institucionales encontradas en la página web institucional, sesiones de trabajo con áreas responsables.

<sup>5</sup> <https://etb.com/Corporativo/UploadFile/Sobre%20ETB/Acerca%20de%20ETB/VES.pdf>

<sup>6</sup> <https://www.grupoenergiabogota.com/conoce-geb/quienes-somos/mision>

## Bienes y Servicios.

Los productos y servicios de la SDHT están relacionados en las así:

Tabla 4. Portafolio de Bienes y Servicios.

PRODUCTOS Y SERVICIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expedientes de predios declarados</li> <li>▪ Seguimiento a Planes Parciales Adoptados en la Ciudad de Bogotá</li> <li>▪ Gestión y seguimiento de proyectos asociativos generadores de soluciones habitacionales</li> <li>▪ Ventanilla Única de la Construcción (VUC)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expediente para la solicitud del trámite de legalización urbanística de asentamientos humanos ante la Secretaría Distrital de Planeación.</li> <li>▪ Expediente para la solicitud del trámite de formalización (regularización) de desarrollos legalizados ante la Secretaría Distrital de Planeación.</li> <li>▪ Subsidios de vivienda en la modalidad Mejoramiento de Vivienda Rural y Vivienda Rural Nueva.</li> <li>▪ Innova tu territorio.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Subsidio Distrital de Vivienda - Programa de Oferta Preferente</li> <li>▪ Subsidio distrital de vivienda "Reactiva Tu Compra, Reactiva Tu Hogar"</li> <li>▪ Subsidio Distrital de Vivienda para reducir la cuota de financiación "Reduce tu Cuota"</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lineamiento y/o instrumento de política pública de Vivienda y Hábitat</li> <li>▪ Reportes de seguimiento a lineamientos e instrumentos de política de vivienda y hábitat</li> <li>▪ Documentos de evaluación de lineamientos e instrumentos de política de vivienda y hábitat</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Monitoreo de áreas susceptibles de ocupación ilegal</li> <li>▪ Investigaciones administrativas sancionatorias frente al incumplimiento en materia de enajenación y arrendamiento de vivienda</li> <li>▪ Permisos y autorizaciones para enajenadores</li> <li>▪ Permisos y autorizaciones para arrendadores</li> <li>▪ Permisos y autorizaciones para Organizaciones Populares de Vivienda</li> <li>▪ Veeduría a las Curadurías Urbanas de Bogotá</li> <li>▪ Intervención de proyectos de vivienda.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datos y análisis sectoriales</li> </ul>

Fuente: SDHT, 2024. Portafolio de Bienes y Servicios.

## Trámites.

Ver Anexo 4 Trámites:

- Permiso de escrituración
- Permiso de captación de recursos
- Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda
- Cancelación de Registro de Enajenador
- Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda
- Matrícula de arrendadores
- Cancelación matrícula de arrendadores
- Autorización, instalación y localización de estaciones radioeléctricas nuevas en bienes privados y fiscales en la ciudad de Bogotá.

## Otros procedimientos administrativos.

- Carta de movilización de recursos consignados en Cuenta de Ahorro Programado.

## Canales

### Infraestructura física (sedes, centros de atención, etc.).

Para la infraestructura física, se cuenta con:

- Sede principal: carrera 13 # 52 – 25 y Calle 52 # 13 - 64, Chapinero.
- SuperCADE Bosa: Avenida Calle 57R sur# 72D 12, barrio Perdomo – Bosa.
- SuperCADE Suba: Calle 145 # 103B 90, barrio El Poa – Suba.
- SuperCADE Engativá: Transversal 113B # 66 – 54, barrio Sabanas del Dorado – Engativá.
- SuperCADE 20 de Julio: Carrera 5A # 30D 20 sur, barrio la Serafina – San Cristóbal.
- SuperCADE Manitas: Carrera 18l # 70G sur, barrio Manitas – Ciudad Bolívar.
- SuperCADE Américas: Carrera 86 # 43 55 sur, barrio Tintalito – Kennedy.
- SuperCADE CAD: Avenida Carrera 30 # 25 – 90 – Teusaquillo.
- CADE Yomasa: Calle 78 sur # 14 – 55, barrio Yomasa – Usme.
- Centro de Encuentro Chapinero: Calle 63 # 15 – 58, barrio Chapinero.
- Centro de Encuentro Rafael Uribe Uribe: Calle 22 sur # 14A – 99, barrio El Restrepo.
- Centro de Encuentro Bosa: Calle 69 A sur # 92 – 47, barrio Bosa El Recreo.
- Centro de Encuentro Patio Bonito: Carrera 87 # 5B – 21, barrio Patio Bonito – Kennedy.
- Ferias de Servicio en cualquier escenario disponible gestionado por las diferentes Entidades públicas, incluyendo la Secretaría Distrital del Hábitat.
- Puntos de Atención Ciudadana: Son dinámicos de acuerdo con la ejecución de proyectos estratégicos.

El edificio de la Sede Principal, los 8 puntos de la Red CADE, los 4 Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno y puntos dinámicos de atención a la comunidad (PAC).

## Diagnóstico y oportunidades de mejora en el Relacionamento con la Ciudadanía -SDHT

Durante el primer semestre de 2024 se elaboró el diagnóstico de operación de las Políticas que inciden en el relacionamiento con la ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat y propuesta para fortalecer la gestión de cara a las ciudadanías, siguiendo los lineamientos de la caja de transformación institucional: guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía.

En la tabla 4 se relacionan las principales brechas y recomendaciones (ampliar información en el anexo 2)

Tabla 5. Diagnóstico de operación políticas que inciden en el relacionamiento con la ciudadanía.

Política	Brechas	Recomendaciones
Transparencia y Acceso a la Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elementos a mejorar relacionados con la administración del riesgo identificados en Auditoría Interna.</li> <li>✓ Identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgos de corrupción requieren mayor atención en SARLAF y riesgos fiscales.</li> <li>✓ Mejora en la implementación de herramientas y procesos para facilitar el acceso a la información.</li> <li>✓ Articulación con la gestión contractual, creando lineamientos para la publicación de la información en SECOP II.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitación y Sensibilización: Desarrollar programas de capacitación continua para el personal en temas de gestión de riesgos de corrupción y herramientas de transparencia.</li> <li>✓ Mejora de Herramientas de Transparencia: Implementar tecnologías avanzadas para facilitar el acceso a la información pública y mejorar la generación de datos abiertos.</li> <li>✓ Fortalecimiento del Monitoreo y Evaluación: Mejorar los mecanismos de monitoreo y evaluación para asegurar el cumplimiento de las políticas de transparencia, con un enfoque en la identificación y mitigación de riesgos de corrupción.</li> <li>✓ Fortalecer la validación / efectividad de la publicación de los informes / información / elementos de accesibilidad de la información en el marco de la Resolución 1519 de 2020, anexos técnicos I y II.</li> <li>✓ Rediseñar la página web para que sea más intuitiva y accesible, facilitando la navegación y la búsqueda de información por parte de los ciudadanos.</li> </ul>
Racionalización de Trámites	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de priorización de aspectos de mayor impacto para la ciudadanía y grupos de valor e interés.</li> <li>✓ Requiere fortalecimiento en la gestión para la eliminación de documentos, requisitos, tiempos y procedimientos.</li> <li>✓ Necesidad de implementar esquemas no presenciales</li> <li>✓ Insuficiente capacidad para medir los beneficios que reciben los usuarios por las mejoras realizadas en los trámites.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Priorización de Trámites Clave: Identificar y priorizar los trámites que tienen mayor impacto en la ciudadanía y grupos de interés, implementando un enfoque de mejora continua.</li> <li>✓ Automatización y Digitalización: Fortalecer la capacidad de la entidad para eliminar documentos, requisitos y tiempos a través de la automatización y digitalización de trámites.</li> <li>✓ Implementación de Esquemas No Presenciales: Promover el uso de correos electrónicos, internet y páginas web para facilitar el proceso y reducir el esfuerzo del usuario.</li> <li>✓ Medición de Beneficios: Desarrollar herramientas y metodologías para medir los beneficios que reciben los usuarios por las mejoras realizadas en los trámites, asegurando que estas mejoras se traduzcan en una mayor satisfacción ciudadana.</li> </ul>
Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estructura y Operación del Equipo de Servicio a la Ciudadanía: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Necesidad de mayor capacitación y actualización continua para los técnicos y profesionales en herramientas y sistemas de gestión de peticiones ciudadanas.</li> </ul> </li> <li>✓ Procesos y Procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Uso de encuestas físicas de satisfacción dificulta el procesamiento de datos y la cadena de custodia.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fortalecimiento del Equipo de Servicio a la Ciudadanía: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Capacitación Continua: Implementar programas de capacitación continua para los servidores públicos en el uso de sistemas de gestión de peticiones y en la atención integral a la ciudadanía.</li> <li>○ Redistribución de Cargas de Trabajo: Revisar y ajustar la distribución de responsabilidades para evitar sobrecarga en el profesional especializado que lidera el proceso.</li> </ul> </li> <li>✓ Mejora en Procesos y Procedimientos:</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Falta de uniformidad en la captura de información ciudadana puede llevar a duplicidades y errores.</li> <li>✓ Relacionamiento y Comunicación:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Información generada por otras dependencias no siempre se comunica oportunamente al equipo de servicio a la ciudadanía.</li> <li>○ Necesidad de mayor articulación con áreas que manejan oferta institucional para mejorar la respuesta a las solicitudes ciudadanas.</li> </ul> </li> <li>✓ Evaluación y satisfacción:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Necesidad de mayor apropiación de los sistemas y procedimientos para la gestión de peticiones ciudadanas.</li> <li>○ Falta de una evaluación uniforme y consistente de la satisfacción ciudadana a través de medios digitales.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Digitalización de Encuestas: Implementar encuestas de satisfacción y percepción ciudadana en formato digital para facilitar el procesamiento y análisis de datos. En caso de realizarlas en formato físico, incluir los datos en formato digital.</li> <li>○ Uniformidad en Captura de Información: Establecer criterios y procedimientos uniformes para la captura de información ciudadana, asegurando coherencia y evitando duplicidades.</li> <li>✓ Optimización del Relacionamiento y Comunicación:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comunicación Eficiente: Mejorar los canales de comunicación interna para asegurar que la información relevante de otras dependencias llegue oportunamente al equipo de servicio a la ciudadanía.</li> <li>○ Articulación Inter e Intrainstitucional: Fortalecer la colaboración y coordinación con las áreas que manejan la oferta institucional para una respuesta más efectiva a las solicitudes ciudadanas.</li> </ul> </li> <li>✓ Evaluación y Satisfacción del Ciudadano:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Capacitación en Sistemas de Peticiones: Capacitar a los servidores públicos y contratistas en el uso de sistemas de respuesta a las peticiones para evitar vencimientos y asegurar el cierre adecuado de casos.</li> <li>○ Evaluación Digital y en Tiempo Real: Implementar sistemas de evaluación en tiempo real para medir la satisfacción ciudadana de manera continua y poder realizar ajustes inmediatos.</li> </ul> </li> <li>✓ Buenas Prácticas y Cultura del Servicio:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Promoción de Buenas Prácticas: Continuar y expandir las buenas prácticas ya implementadas, como la accesibilidad, interculturalidad, y la atención diferencial.</li> <li>○ Lenguaje Claro y Trato Digno: Promover el uso de lenguaje claro y asegurar un trato digno en todas las interacciones con la ciudadanía, reforzando la capacitación en estas áreas.</li> </ul> </li> </ul>
<p>Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión Pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apropiación de los procesos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hay una gran cantidad de documentos y procedimientos, lo que es positivo para la estandarización, pero puede ser una brecha si no todos los miembros están adecuadamente capacitados en su uso.</li> <li>○ Falta de información sobre manuales específicos puede indicar una carencia en guías prácticas de uso diario para los servidores.</li> </ul> </li> <li>✓ Actores Institucionales:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El sistema de registro de los ciudadanos no es uniforme, no está centralizado.</li> <li>○ No se menciona ningún sistema claro para la retroalimentación o colaboración continua con actores internos de la Secretaría.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitación y Utilización de Documentos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Realizar capacitaciones regulares para todos los miembros del equipo sobre el uso de los documentos, procedimientos e instructivos existentes para garantizar que todos están alineados y familiarizados con ellos.</li> <li>○ Desarrollar manuales prácticos de uso diario para los servidores públicos que incluyan ejemplos y guías de buenas prácticas.</li> </ul> </li> <li>✓ Fortalecimiento de la Comunicación Externa:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desarrollar y divulgar un portafolio de servicios detallado y claro que explique los servicios de la entidad y cómo los ciudadanos pueden acceder a ellos.</li> </ul> </li> <li>✓ Fortalecimiento de Estrategias Específicas:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Invertir en las estrategias de Embellecimiento y Calles Mágicas para asegurar que generen un impacto duradero y significativo en la comunidad.</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aunque se identifican varios actores externos, existe una brecha en el acceso información y uso que se da al interior de la entidad /colaboración y comunicación entre las dependencias).</li> <li>✓ Nivel de Implementación y Métricas:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Los resultados del FURAG 2022 son bastante positivos, pero hay componentes como la capacidad de involucrar a los grupos de valor (85.7%) que necesitan mejora.</li> <li>○ La falta de mención de métricas específicas de participación ciudadana y resultados de las estrategias en el documento puede indicar una brecha en la medición de impacto y resultados tangibles.</li> </ul> </li> <li>✓ Resultados y Oportunidades de Mejora:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La necesidad de un portafolio de servicios más claro y una mejor comunicación sugiere una brecha en la claridad y accesibilidad de la información para los ciudadanos.</li> <li>○ La mejora de la página web y la comunicación interna destacan problemas en la accesibilidad de información y en la coordinación interna para la participación en eventos externos.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Implementar la nueva política pública de participación incidente de manera efectiva, asegurando que todos los niveles de participación (informar, consultar, cocrear, controlar, co-ejecutar y decidir) sean abordados adecuadamente.</li> <li>✓ Monitoreo y Evaluación de Impacto:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desarrollar métricas claras y específicas para evaluar el impacto de las estrategias de participación ciudadana y los resultados obtenidos.</li> <li>○ Realizar evaluaciones periódicas y transparentes que se compartan tanto interna como externamente para mejorar continuamente los procesos y la efectividad de la participación ciudadana.</li> </ul> </li> </ul>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: SDHT, 2024. (ver anexo 3)

Se identificó oportunidad para mejorar la gestión del relacionamiento de la Secretaría Distrital del Hábitat con la ciudadanía, centrada en crear una Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía. Esta oficina se orientará a implementar dichas políticas de manera eficiente y efectiva y satisfacer las necesidades de los ciudadanos y grupos de valor.

La recomendación estratégica es establecer una hoja de ruta integral que defina claramente los objetivos, estrategias, recursos necesarios y cronogramas para la creación y funcionamiento de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía y la mesa técnica que apoya la gestión. La nueva oficina será fundamental para asegurar que las políticas que inciden en la relación Estado Ciudadanía se orienten e implementen con mayor eficiencia, fortaleciendo la transparencia, mejorando la atención a la ciudadanía y racionalizando los trámites, según el Artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 y su reglamentación.

Durante el segundo semestre de 2024, se desarrollaron talleres de co-creación para la armonización del modelo con servidores públicos, colaboradores y grupos de valor, encontrando los siguientes resultados:

Tabla 6. Insumos talleres diagnóstico y soluciones.

Escenario de Relacionamiento	Problemas	Soluciones
<b>Acceso a la información pública Evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Información de la web desactualizada (SIG), difícil de encontrar y de entender (muchos botones para acceder). Falta lenguaje claro y accesibilidad en la información.</li> <li>✓ Web no llega a toda la ciudadanía.</li> <li>✓ Página web no permite conocer claramente lo que hace la entidad, tiene problemas de carga, es intermitente, no es intuitiva, es enredada.</li> <li>✓ Desconocimiento del índice de información reservada y clasificada.</li> <li>✓ Desconocimiento de la ruta de publicación de respuestas a PQRSDF anónimas.</li> <li>✓ Medios de comunicación no son amplios, inclusivos ni amigables.</li> <li>✓ Baja visibilidad del observatorio del hábitat.</li> <li>✓ No se publican eventos con comunidad, las áreas no conocen que se debe publicar.</li> <li>✓ Desconocimiento y falta de seguimiento a las publicaciones e instancias de coordinación.</li> <li>✓ Desconocimiento sobre los pasos de acceso a la información en la Oficina Asesora de Comunicaciones.</li> <li>✓ Desconocimiento en manejo de la página web e información.</li> <li>✓ La entidad no tiene procesos, procedimientos y formatos para todos los programas que realiza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar inducción y socialización sobre la publicación de la información y contenidos en la página web.</li> <li>✓ Articular el observatorio en los numerales de la Ley de Transparencia.</li> <li>✓ Aumentar la capacidad tecnológica de la página web para evitar intermitencias y hacerla más amigable, con guías para personas con discapacidad.</li> <li>✓ Migrar a la intranet el acceso al SIG.</li> <li>✓ Sensibilizar sobre la importancia del cumplimiento normativo de las instancias.</li> <li>✓ Involucrar a todas las personas de un área para que aprendan acerca del acceso a la información.</li> <li>✓ Mayor divulgación de información de interés en medios de comunicación.</li> <li>✓ Rediseñar la página web de manera simple.</li> <li>✓ Levantar todos los procesos, procedimientos, herramientas y formatos de la entidad.</li> <li>✓ Capacitar y designar a los responsables de la información que se debe publicar por área.</li> <li>✓ Establecer una estrategia comunicacional que sea dinámica, fresca, clara y accesible para toda la ciudadanía.</li> <li>✓ Mantener la información actualizada en la web y realizar seguimiento permanente.</li> <li>✓ Rediseñar la página web más amigable para ciudadanos con discapacidades y/o personas mayores.</li> <li>✓ Integrar el mapa de proceso en la página de la SDHT.</li> <li>✓ Realizar capacitaciones sobre la ruta de publicaciones de PQRSDF anónimas.</li> <li>✓ Fortalecer los procesos de publicación y apropiación de información (normativa, reservada, clasificada)</li> <li>✓ Ampliar información sobre los servicios que presta la entidad.</li> </ul>
<b>Acceso a la oferta de bienes y servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dificultar para encontrar los servicios que ofrece la entidad.</li> <li>✓ Débil proceso de inducción.</li> <li>✓ Desconocimiento de las funciones y programas de la entidad por parte de los entes de control.</li> <li>✓ Falta claridad y concreción en la información sobre los bienes y servicios de la entidad.</li> <li>✓ Falta capacitación sobre los bienes y servicios de la entidad.</li> <li>✓ Falta divulgación sobre los servicios que presta la entidad interna y externamente.</li> <li>✓ Falta calidad en la información.</li> <li>✓ Falta visibilidad de la entidad de manera interna y externa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fortalecer la página web, más didáctica la información que se publica en la página web.</li> <li>✓ Divulgar la oferta de servicios en otros medios.</li> <li>✓ Realizar inducción y reinducción.</li> <li>✓ Mejorar manejo de la información, más pancartas, redes sociales, programas de tv, radio, ferias de servicio.</li> <li>✓ Socializar y garantizar la participación de los servidores sobre los bienes y servicios para conocimiento general.</li> <li>✓ Aplicar lenguaje claro en la información disponible para la ciudadanía.</li> <li>✓ Realizar mesa de trabajo con entes de control para dar a conocer las funciones de la entidad y programas.</li> <li>✓ Fortalecer la comunicación de la oferta de servicios.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta claridad en los procesos y procedimientos de la entidad.</li> <li>✓ La plataforma no es amigable para desarrollar el trámite.</li> <li>✓ No se promueve la interacción entre áreas para conocer la misión de cada área.</li> <li>✓ Falta mayor comunicación.</li> <li>✓ Falta mayor participación de la ciudadanía.</li> <li>✓ No existe articulación de la información entre plataformas.</li> <li>✓ La ciudadanía y los servidores no conocen las vías de acceso para solicitar procedimientos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desarrollar aplicativo móvil para hacer la información más rápida.</li> <li>✓ Realizar campañas de envío de mensajes de texto de las ofertas del hábitat.</li> <li>✓ Clasificar medios de comunicación dependiendo del tipo de ciudadanía.</li> <li>✓ Establecer una comunicación más asertiva con las personas que se postulan a los servicios que la entidad.</li> <li>✓ Generar publicidad extrema.</li> <li>✓ Generar puntos focales de comunicación con las personas.</li> <li>✓ Establecer medios de comunicación comunitaria (redes, volanteos).</li> <li>✓ Fortalecer la comunicación y colaboración con líderes ciudadanos sociales.</li> <li>✓ Facilitar chat web con un asesor sobre los programas del hábitat.</li> <li>✓ Establecer un lenguaje claro al transmitir la información a la ciudadanía en los diferentes canales.</li> <li>✓ Hacer seguimiento diario o semanal para agilizar los procedimientos.</li> <li>✓ Segmentar los canales de comunicación de acuerdo con los intereses de los usuarios.</li> <li>✓ Generar mayor divulgación institucional de la totalidad de programas de la entidad.</li> <li>✓ Socializar competencias con directivos.</li> <li>✓ Realizar capacitaciones a contratistas y funcionarios.</li> <li>✓ Informar a la ciudadanía sobre la oferta de bienes y servicios.</li> </ul>
<p><b>Gestión de PQRSDF</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta responsabilidad y conciencia de la respuesta oportuna y con la información certera de la consulta.</li> <li>✓ Desconocimiento de los términos legales para dar respuestas a las PQRSDF.</li> <li>✓ Problemas de lenguaje al exponer respuestas a las PQRSDF (información técnica).</li> <li>✓ Falta de lenguaje claro y calidez en las respuestas a las PQRSDF.</li> <li>✓ Demora en los tiempos de respuesta a las solicitudes.</li> <li>✓ Falta mayor capacitación al personal que atiende a la ciudadanía.</li> <li>✓ Errónea tipificación de las PQRSDF y direccionamiento al personal responsable.</li> <li>✓ Falta de conocimiento de los temas que la entidad maneja.</li> <li>✓ Falta organización interna de trabajo.</li> <li>✓ Falta mayor claridad para acceder al módulo de PQRSDF.</li> <li>✓ Dificultades en la forma de expresar la solicitud o necesidad.</li> <li>✓ Desconocimiento de las funciones de las dependencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitar sobre los riesgos y consecuencias de tramitar respuestas fuera de los términos legales, brindar respuestas en lenguaje claro, garantizando su efectividad.</li> <li>✓ Facilitar la reclasificación de las PQRSDF tanto en tiempo como en asunto.</li> <li>✓ Realizar una adecuada clasificación de las solicitudes para no saturar el sistema y las áreas con las PQRSDF.</li> <li>✓ Desarrollar una plataforma que identifique por etiquetas el tipo de PQRSDF.</li> <li>✓ Realizar actividad de inducción y reinducción con talleres sobre la SDHT y sus áreas, oferta de bienes y servicios a servidores públicos y colaboradores.</li> <li>✓ Realizar diseños centrados en el usuario para proponer soluciones.</li> <li>✓ Realizar filtros para canalizar la información.</li> <li>✓ Concientizar y sensibilizar a los servidores públicos para cumplir términos de ley.</li> <li>✓ Diseñar una estrategia de comunicación interna que promueva el conocimiento "que hacer de cada área".</li> <li>✓ Sensibilizar y capacitar en calidez del servicio.</li> <li>✓ Fortalecer el banco de preguntas frecuentes.</li> </ul>

<p><b>Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión Pública y Rendición de Cuentas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Existencia de alcances técnicos que no permiten la participación ciudadana.</li> <li>✓ No hay incidencia ciudadana, los espacios son de entrega de información.</li> <li>✓ No existe suficiente incidencia de las instancias de participación ciudadana.</li> <li>✓ Falta participación de la ciudadana en los espacios de rendición de cuentas por la baja convocatoria.</li> <li>✓ Desconocimiento de los servicios que ofrece la entidad a la ciudadana y partes interesadas.</li> <li>✓ La participación llega principalmente personas mayores.</li> <li>✓ Desconocimiento ciudadano de los procesos de aplicación de multas e incumplimientos a contratistas.</li> <li>✓ Desconocimiento sobre los programas de la entidad por parte de la ciudadanía.</li> <li>✓ Los períodos de los proyectos y su planeación no dan tiempo para la participación ciudadana.</li> <li>✓ Falta empoderamiento de la ciudadanía sobre los proyectos que lidera la entidad.</li> <li>✓ Falta de personal social en territorio.</li> <li>✓ Falta mayor comunicación hacia la ciudadanía.</li> <li>✓ No hay voz a voz sobre las ofertas de hábitat.</li> <li>✓ No hay herramientas para población discapacitada.</li> <li>✓ No se involucra a la comunidad desde el momento cero.</li> <li>✓ No se toman en cuenta las proposiciones del ciudadano y no se tienen en cuenta, ni se materializan cierres de participación.</li> <li>✓ Falta claridad en la estrategia de participación de la SDHT.</li> <li>✓ No se divulgan los escenarios de participación por lo cual no se identifican claramente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mejorar la visibilización y conocimiento interno de la entidad.</li> <li>✓ Identificar los niveles de participación real.</li> <li>✓ Fortalecer la incorporación de la información en el enlace de transparencia.</li> <li>✓ Mantener un histórico de las acciones de rendición de cuentas.</li> <li>✓ Mejorar la comunicación hacia la ciudadanía.</li> <li>✓ Contratar personal social en la mayoría de las dependencias.</li> <li>✓ Fortalecer los equipos sociales en las dependencias y en los puntos externos.</li> <li>✓ Fortalecer la comunicación a la ciudadanía respecto a los procesos misionales y responsabilidades.</li> <li>✓ Fortalecer publicidad.</li> <li>✓ Brindar soporte técnico en participación ciudadana y rendición de cuentas.</li> <li>✓ Disponer de banner de la entidad en otras entidades.</li> <li>✓ Mejorar la comunicación interna.</li> <li>✓ Definir claramente el líder de la participación en la SDHT.</li> <li>✓ Disponer de un equipo social robusto y capacitado que llegue a la ciudadanía, sepa convocarlos y atraerlos con los servicios que ofrece la entidad.</li> <li>✓ Elaborar un directorio técnico por áreas y actividades.</li> <li>✓ Brindar información previa a la rendición de cuentas.</li> <li>✓ Comunicar a la ciudadanía los espacios de participación de la SDHT.</li> <li>✓ Capacitar a todos los servidores en atención a la ciudadanía y participación.</li> <li>✓ Iniciar la participación desde la etapa de prefactibilidad.</li> <li>✓ Incluir en la planeación de los proyectos los tiempos de participación.</li> <li>✓ Convocar a espacios de rendición de cuentas a las instancias de participación constituidas.</li> <li>✓ Posicionar la marca de la entidad.</li> <li>✓ Trasladar la entidad a los barrios, para escuchar sus problemas y conocer sus debilidades.</li> <li>✓ Divulgar los procesos de aplicación de multas e incumplimientos.</li> <li>✓ Divulgar los temas a tratar en la rendición de cuentas para conocer y promover la participación de otros grupos.</li> <li>✓ Realizar una aplicación que muestre la oferta institucional del Hábitat.</li> <li>✓ Establecer mesas de comunicación e inscripción por la calidad.</li> <li>✓ Establecer mayor comunicación y participación con la comunidad frente a los proyectos en ejecución.</li> <li>✓ Dar alcance y solución y acción a la ciudadanía.</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	✓ Generar una estrategia comunicacional que involucre a todos los actores y destinatarios de la rendición de cuentas o escenarios de participación.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia. (talleres de co-creación 2024)

Se realizó un resumen sobre los principales problemas y soluciones en los escenarios de relacionamiento, concluyendo lo siguiente:

Tabla 7. Principales problemas y soluciones en relacionamiento con la ciudadanía.

Escenario de Relacionamiento	Problemas	Soluciones
<b>Acceso a la información pública</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Difícil consulta de información.</li> <li>✓ Información desactualizada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Organizar contenidos</li> <li>✓ Generar acceso inclusivo.</li> </ul>
<b>Acceso a la oferta de bienes y servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta mayor comunicación, divulgación y visibilización.</li> <li>✓ Falta claridad en la información.</li> <li>✓ Falta mayor capacitación interna.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Utilizar medios de comunicación comunitarios y alternativos de modo que se llegue a la población objetivo.</li> <li>✓ Colocar la información en puntos clave de fácil acceso a la ciudadanía (puntos de salud, JAC, aliados estratégicos)</li> <li>✓ Segmentar el público objetivo y optimizar el uso de los recursos de comunicación.</li> <li>✓ Usar lenguajes de comunicación diferentes (jóvenes, adultos, adultos mayores)</li> </ul>
<b>Gestión de PQRSDF</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta unificar criterios frente a la solución de PQRSDF que llegan a las diferentes áreas.</li> <li>✓ Alta rotación del talento humano de las dependencias.</li> <li>✓ Falta lenguaje claro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitar a funcionarios y contratistas sobre las funciones de las dependencias, términos de ley.</li> <li>✓ Suscribir contratos no menores de ocho (8) meses.</li> <li>✓ Tipificar las comunicaciones que llegan a la entidad.</li> <li>✓ Articular las dependencias.</li> </ul>
<b>Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión Pública y Rendición de Cuentas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No hay buena comunicación de los escenarios.</li> <li>✓ Falta definición de públicos objetivo.</li> <li>✓ La información no es amigable.</li> <li>✓ No hay participación ciudadana.</li> <li>✓ No se ponen en acción las ideas propuestas.</li> <li>✓ Falta direccionamiento interno a los ciudadanos y colaboradores con relación a las actividades que desarrolla cada área.</li> <li>✓ Desconocimiento de las situaciones que se presentan en los proyectos de ejecución.</li> </ul> <p>Teniendo en cuenta que la participación enmarca las otras áreas trabajadas, se evidencian una percepción similar frente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Página web poco amigable y algunas veces desactualizada</li> <li>- Fuga de conocimiento con la rotación de personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar un directorio piso a piso de las áreas que se encuentran allí y el tema que desarrollan.</li> <li>✓ Fortalecer y mejorar el plan de comunicación interno y externo con los diferentes públicos.</li> <li>✓ No solo es tecnológico, no todos escuchan la misma emisora, aprovechar espacios de aglomeración como iglesias o plazas de Mercado y dejar allí publicidad física.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- reprocesos que retrasan la comunicación con la ciudadanía</li> <li>- información muy técnica para la necesidad de los usuarios</li> <li>✓ Existe una clara diferencia de percepción dependiendo si es un trabajador administrativo o de territorio.</li> <li>✓ Desde lo administrativo se siente que no se realiza suficiente trabajo hacia la ciudadanía en problemas de información (interna y externa)</li> <li>✓ La participación se limita a la información y no tiene una capacidad incidente.</li> <li>✓ Hay límites en el conocimiento y experiencia de comunicación a diferentes tipos de usuarios.</li> <li>✓ Los mismos colaboradores no tienen conocimiento de todos los productos que maneja la entidad.</li> <li>✓ Desde el territorio se siente el avance con la ciudadanía, pero se es consciente que se tienen recursos muy limitados incluyendo de personal e insumos, a su vez de tiempo para hacer procesos de participación.</li> <li>✓ Se necesita una ruta que permita llegar al territorio, todos los grupos tienen sus maneras y los casos exitosos deben socializarse.</li> <li>✓ No se está preparado para la nueva manera de participación en la que se mueve la comunidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar alianzas con entidades del distrito para publicitar los servicios de SDHT (alcaldías locales, prensa de otras entidades).</li> <li>✓ Una herramienta o socialización de las actividades / estrategias de otras áreas</li> </ul>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia. (talles de co-creación)

## Marco Conceptual

En este capítulo se desarrollarán algunas bases conceptuales que facilitarán la comprensión del proceso de relacionamiento con la ciudadanía, tales como: la comunicación, la información, el ciclo de servicio, la cadena de valor y el relacionamiento con la ciudadanía.

## La Comunicación: esencial para fortalecer la democracia y la participación ciudadana

La comunicación es un proceso complejo que va más allá de la transmisión de información; involucra el intercambio de significados, emociones y pensamientos entre las personas o grupos. Este proceso, que se ha estudiado desde varias disciplinas y es esencial para las relaciones humanas y las estructuras sociales. Según Littlejohn y Foss (2020), la comunicación es un proceso simbólico a través del cual los individuos crean y comparten significados dentro de un contexto cultural y social específico. La capacidad de comunicarse permite establecer relaciones interpersonales, desarrollar comunidades y tomar decisiones colectivas.

Actualmente, la comunicación ha experimentado una transformación sustancial por los avances tecnológicos; las plataformas digitales y las redes sociales han modificado la manera de conectar las personas, creando una *"era de la comunicación digital"* donde la información fluye de manera casi instantánea. El auge de las plataformas digitales ha redefinido el concepto de comunicación, creando una nueva forma de interacción global que elimina las barreras espaciales y temporales, lo que permite un intercambio continuo de información a escala global. En este contexto, la comunicación se ha convertido en un elemento central no solo en las relaciones interpersonales, sino también en los ámbitos políticos, económicos y culturales.

Además, la comunicación tiene un papel crucial en la gestión pública y la política. Según Kettunen y Kallio (2022), una comunicación transparente y eficaz es esencial para fortalecer la democracia y la participación ciudadana. Las instituciones públicas deben garantizar el acceso a la información y facilitar la interacción con la ciudadanía, promoviendo una cultura de transparencia y rendición de cuentas. Esta comunicación no solo implica la emisión de mensajes, sino también la retroalimentación, lo que permite ajustar políticas públicas y mejorar la relación con los grupos de valor.

### **La información: clave para el desarrollo económico, científico y social**

La información es un concepto fundamental en la sociedad contemporánea, esencial para la toma de decisiones, la construcción de conocimiento y el funcionamiento de las instituciones. Según Floridi (2022), la información puede definirse como: *"un conjunto de datos organizados que adquieren significado a través de la interpretación"*. En este sentido, la información no es simplemente un dato aislado, sino que se convierte en un recurso que posee valor cuando se contextualiza y se comunica de manera efectiva. La tecnología ha transformado significativamente la forma en que se crea la información, se distribuye y se consume, ampliando su alcance y accesibilidad en todo el mundo.

A medida que las tecnologías digitales continúan evolucionando, el concepto de información se ha expandido más allá de los límites tradicionales. En el contexto de la era digital, la información ya no solo se refiere a datos estáticos, sino también a flujos dinámicos que interactúan entre diversos actores en plataformas interconectadas. Según Pérez y Sánchez (2023), la información en el entorno digital tiene una naturaleza *"fluida"* que cambia constantemente y se adapta al comportamiento de los beneficiarios. Esto plantea desafíos en cuanto a la gestión, la privacidad y la veracidad de la información, dado que los datos pueden ser fácilmente modificados, distorsionados o manipulados.

La información es fundamental en la toma de decisiones, individual y colectivo. Según García y Rodríguez (2022), el acceso a información veraz, oportuna y accesible es un derecho fundamental en las democracias modernas, ya que permite a la ciudadanía participar en los procesos políticos, sociales y económicos. Además, la información es un motor clave para el desarrollo económico, científico y social. La transparencia en la gestión pública, la educación y la innovación dependen de

la circulación adecuada de la información, lo que contribuye al progreso y la eficiencia en diversas áreas.

## El ciclo del servicio y la cadena de valor: claves para una gestión pública eficiente

El ciclo del servicio y la cadena de valor son conceptos fundamentales en la gestión pública moderna, especialmente en el contexto del mejoramiento de la calidad en la atención a la ciudadanía. El ciclo del servicio se refiere al conjunto de etapas que la ciudadanía atraviesa al interactuar con un servicio público, desde la solicitud hasta la resolución o cierre del proceso. Según Ruiz (2023), *"el ciclo del servicio en la administración pública debe garantizar una experiencia ágil y eficiente, abarcando desde la solicitud inicial hasta la satisfacción final del ciudadano"*. Estas etapas incluyen la solicitud de información o servicio, la atención, la gestión administrativa, la resolución y la retroalimentación, lo cual permite monitorear y mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido.

Por otro lado, la cadena de valor es un concepto que se refiere a las actividades interrelacionadas que una organización realiza para agregar valor a un producto o servicio, desde su concepción hasta su entrega final. En la gestión pública, la cadena de valor incluye los procesos operativos internos y las interacciones con la ciudadanía, consideradas tanto un insumo como un resultado. Según López (2023), *"la cadena de valor en el sector público debe considerar cada punto de contacto con la ciudadanía, garantizando que cada interacción agregue valor y mejore la eficiencia del servicio"*. Esta cadena de actividades permite identificar áreas de mejora, optimizar recursos y asegurar que el servicio entregado se ajuste a las expectativas de la ciudadanía.

El ciclo del servicio y la cadena de valor están estrechamente relacionados, ya que ambos buscan la optimización de los recursos y la satisfacción del usuario final. Mientras que el ciclo del servicio se centra en la experiencia de la ciudadanía, la cadena de valor proporciona el marco para analizar y mejorar cada paso dentro del proceso de entrega del servicio. Así, la implementación eficaz de ambos conceptos es esencial para una gestión pública que busque no solo la eficiencia operativa, sino también una mayor transparencia y confianza en las instituciones.

Figura 8. Comparativo Ciclo del Servicio y Cadena de Valor

#### Ciclo del Servicio

- Definición: Es el conjunto de etapas que atraviesa el usuario desde el primer contacto con el servicio hasta la finalización de su experiencia.
- Enfoque: Está centrado en la experiencia del usuario, analizando cada punto de interacción (puntos de contacto o momentos de verdad).
- Etapas: Incluye fases como:
  - Información o búsqueda del servicio.
  - Acceso al servicio (canales de atención).
  - Consumo del servicio (interacción directa).
  - Evaluación de la experiencia.
- Objetivo: Mejorar la percepción y satisfacción del usuario a lo largo de su interacción con el servicio.
- Ejemplo: En el caso de un trámite para acceder a un subsidio de vivienda, el ciclo del servicio abarca desde la consulta inicial sobre requisitos hasta la obtención del documento de aprobación.

#### Cadena de valor:

- Definición: Es un modelo estratégico que identifica y organiza las actividades que agregan valor al servicio desde su diseño hasta su entrega al usuario final.
- Enfoque: Se centra en los procesos internos de la organización, analizando cómo cada actividad contribuye a crear un servicio eficiente y de calidad.
- Componentes:
  - Actividades primarias: Relacionadas directamente con la prestación del servicio (diseño, producción, entrega).
  - Actividades de apoyo: Incluyen recursos como tecnología, infraestructura, talento humano y gestión administrativa.
- Objetivo: Maximizar la eficiencia y calidad del servicio optimizando los procesos internos.
- Ejemplo: En la SDHT, la cadena de valor incluye actividades como la gestión de citas, orientación, trámites.

Fuente: Kotler, P., & Keller, K. L. (2020); Kaplinsky, R., & Morris, M. (2022); Shankar, V., & Carpenter, G. (2023); Porter, M. (2023).

## Relacionamiento con la Ciudadanía: un pilar de la Gobernanza Democrática

El relacionamiento con la ciudadanía busca fomentar la comunicación, la participación y la colaboración entre las autoridades y las ciudadanías. Según el Informe sobre Gobierno Abierto (2020), el relacionamiento efectivo con la ciudadanía se basa en principios de transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas y participación ciudadana. Este tipo de relación permite que la ciudadanía se involucre en los procesos de toma de decisiones y en la creación de políticas públicas, promoviendo una gobernanza inclusiva y democrática.

En términos sencillos, el relacionamiento con la ciudadanía puede definirse como el proceso mediante el cual las entidades públicas interactúan con la población para garantizar que sus necesidades, expectativas y demandas sean escuchadas y consideradas en el diseño e implementación de políticas públicas. Tal como señala Sampredo (2021), "*la calidad de la relación entre la administración pública y los ciudadanos determina la efectividad de las políticas y la confianza en las instituciones*". Este enfoque resalta que una gestión pública exitosa no solo se basa en la ejecución de políticas, sino también en la capacidad de las entidades para involucrar a la

ciudadanía en los procesos de gestión, asegurando que sus voces sean escuchadas y sus derechos respetados.

Además, el relacionamiento con la ciudadanía se ha visto transformado por las tecnologías digitales, que facilitan la interacción a través de plataformas en línea, redes sociales y otras herramientas digitales. Según Ochoa (2022), el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha permitido que los gobiernos se acerquen a la ciudadanía, mejorando la accesibilidad a la información y la eficiencia en la gestión de servicios públicos. A su vez plantea desafíos relacionados con la privacidad, la seguridad y la inclusión digital, aspectos a considerar para garantizar que los grupos sociales, independientemente de su acceso a la tecnología, puedan participar de manera equitativa.

Resumiendo, el relacionamiento con la ciudadanía es un proceso continuo y sistemático a través del cual la ciudadanía interactúa con las entidades públicas para acceder a información, bienes y servicios, expresar peticiones, quejas o sugerencias, y participar activamente en la toma de decisiones que afectan lo público. Su objetivo es responder a las necesidades y preocupaciones de la ciudadanía, aumentar la confianza, fortalecer la democracia y mejorar la gobernanza.

Este proceso de interacción implica el intercambio de información y la realización de procedimientos con requisitos establecidos legalmente. La información y comunicación son la base para el relacionamiento entre la Administración Distrital y la ciudadanía, es necesario garantizar la disponibilidad de información en los escenarios de relacionamiento para la ciudadanía y grupos de valor e interés.

## Escenarios de Relacionamiento con la Ciudadanía: Una estrategia para fortalecer la Gestión Pública

Los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía son espacios, herramientas o mecanismos diseñados por las entidades públicas para facilitar la interacción, participación y corresponsabilidad entre la ciudadanía y el Estado. Estos escenarios son fundamentales en el fortalecimiento de la gobernanza, ya que promueven la transparencia, la inclusión y el acceso a los servicios públicos de manera equitativa. En Colombia, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) ha definido estos espacios como medios clave para garantizar un gobierno abierto y participativo que responda a las necesidades y expectativas de la población (DAFP, 2022).

Según el DAFP (2023), se dan cuatro (4) escenarios de relacionamiento: 1) cuando consulta información pública 2) cuando accede a la oferta institucional y hace trámites de la entidad 3) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y 4) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

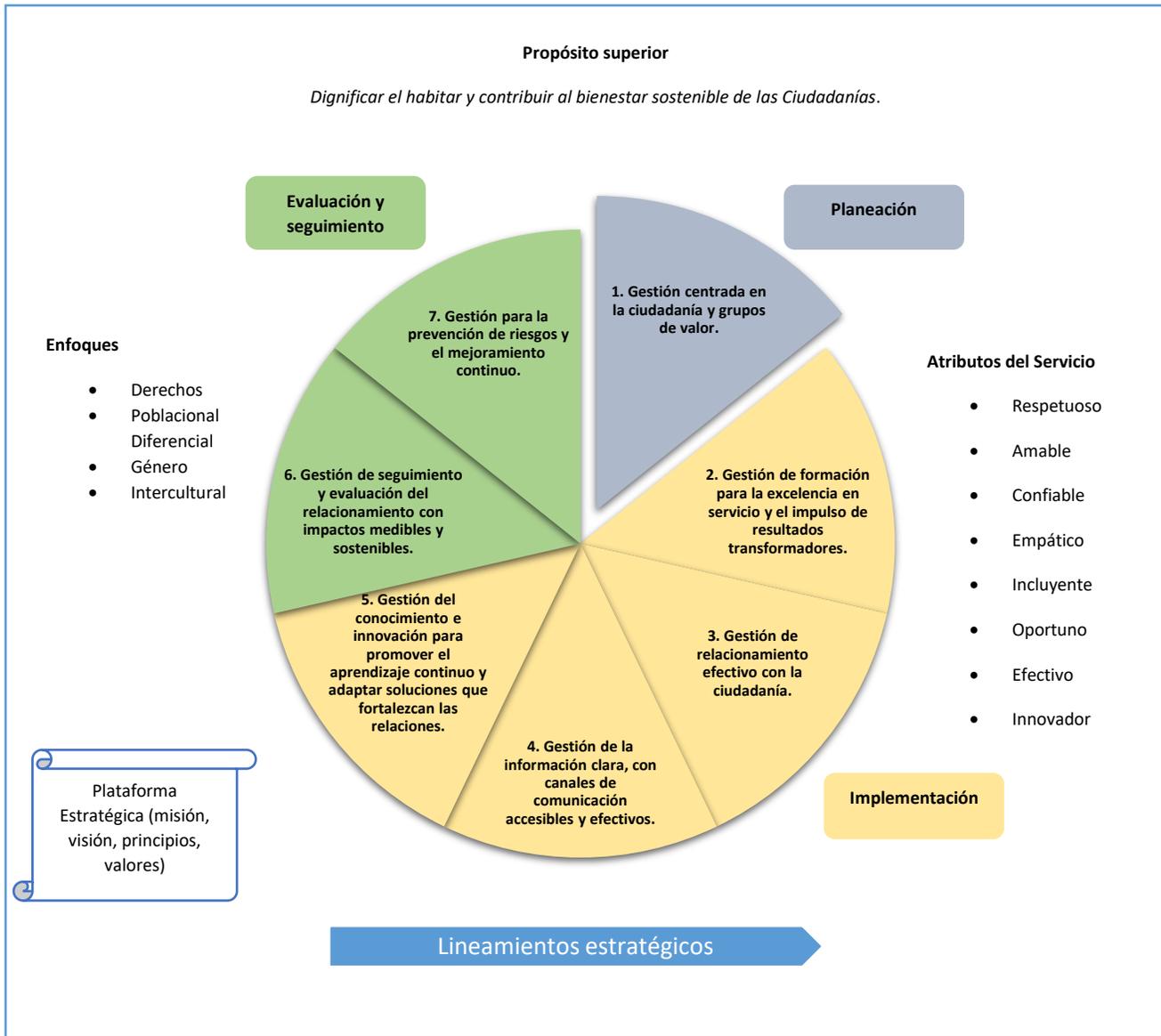
Estas categorías reflejan una evolución hacia una gestión más abierta, en la que la ciudadanía es considerada no solo receptora de servicios, sino también un actor clave en la co-creación de soluciones públicas.

Un ejemplo destacado en Colombia es la Estrategia de Gobierno Abierto liderada por el DAFP, que busca implementar herramientas como los Puntos de Atención al Ciudadano (PAC) y los Centros de Atención Virtual, facilitando la accesibilidad y la interacción con poblaciones diversas. Adicionalmente, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) incluye lineamientos específicos para la creación de espacios participativos que promuevan la corresponsabilidad ciudadana (DAFP, 2023). Estos esfuerzos contribuyen a consolidar un servicio público más eficiente y enfocado en el bienestar colectivo.

BORRADOR

## Modelo Integral de Relacionamiento con las Ciudadanías de la SDHT

Figura 9. Esquema Modelo Integral de Relacionamiento con las Ciudadanías de la SDHT



Fuente: Elaboración propia.

## Lineamientos Estratégicos

Presenta las directrices generales que orientan las acciones de la SDHT hacia el cumplimiento de sus objetivos y metas. Se establecen prioridades, enfoques y criterios para la toma de decisiones, asegurando coherencia entre las acciones operativas y la misión institucional. Estos lineamientos estratégicos permitirán articular las políticas de relacionamiento con la ciudadanía con una comprensión y aplicación específica del MIPG, para responder de manera efectiva a las necesidades de la ciudadanía y promover resultados sostenibles.

### *Propósito superior*

*Dignificar el habitar y contribuir al bienestar sostenible de las Ciudadanías.*

### *Enfoques*

A continuación, se presentan las perspectivas complementarias utilizadas en el diseño y aplicación del presente modelo, políticas, programas y servicios para garantizar inclusión, equidad y respeto por la diversidad.

*Figura 10. Enfoques del MIRC*

BORRADOR

#### **Enfoque de derecho:**

- Promover la garantía, respeto y ejercicio de los derechos humanos, asegurando igualdad, equidad y participación activa en las políticas y servicios públicos.
- Poblaciones objetivo: Personas en situación de vulnerabilidad, como comunidades étnicas, personas con discapacidad, mujeres, niños, población LGBTQ+, migrantes y adultos mayores.
- Diseñar e implementar políticas y servicios que eliminen barreras de acceso, fomenten la participación ciudadana y aseguren la equidad en la asignación de recursos y decisiones públicas.
- Un programa de subsidios de vivienda prioriza a comunidades vulnerables, asegura accesibilidad para personas con discapacidad y promueve espacios de participación para los beneficiarios.

#### **Enfoque Poblacional Diferencial:**

- Objetivo: Asegurar que la información, servicios, trámites, otros procedimientos administrativos, espacios de participación, políticas y acciones sean inclusivos y atiendan las particularidades de cada población.
- Poblaciones objetivo: personas con discapacidad (visual, física, auditiva, mental, múltiples), comunidades étnicas (afrodescendientes, indígenas, raizales, palenqueros, room, entre otras), niños, niñas y adolescentes, adultos, personas mayores (ciclo de vida), personas LGBTQ+, Mujeres, víctimas.
- Aplicación: Implica ajustar los servicios y medidas para eliminar barreras que puedan afectar el acceso equitativo a derechos y oportunidades.
- Ejemplo: Diseñar un programa educativo que considere las necesidades de las comunidades indígenas, incluyendo materiales en su lengua nativa.

#### **Enfoque de Género:**

- Garantizar igualdad de derechos y oportunidades para todas las personas, eliminando brechas y barreras por razones de género.
- **Poblaciones objetivo:** Mujeres, hombres y personas con identidades diversas, priorizando aquellas en situación de vulnerabilidad.
- **Aplicación:** Incorporar el análisis de brechas de género en políticas y programas, con medidas que promuevan equidad y acceso equitativo.
- **Ejemplo:** Priorizar subsidios de vivienda para mujeres jefas de hogar en situación de pobreza.

#### **Enfoque Intercultural:**

- Objetivo: Fomentar relaciones igualitarias entre personas y grupos culturalmente diversos, respetando sus cosmovisiones, prácticas y formas de vida.
- Poblaciones objetivo: Todas las comunidades con diversidad cultural que interactúan en un mismo territorio o contexto.
- Aplicación: Busca integrar conocimientos y prácticas culturales en la gestión de servicios y políticas públicas, reconociendo el valor de todas las culturas.
- Ejemplo: Implementar un modelo de salud que incorpore tanto la medicina tradicional indígena como la medicina occidental.

Fuente: MIPG, 2017.

### **Atributos del servicio**

A continuación, se presentan las características de calidad, eficiencia y satisfacción que la SDHT busca demostrar a los grupos de valor en su interacción con la institucionalidad.

Figura 11. Atributos del servicio de la SDHT

**Respetuoso:** reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias.



**Amable:** ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.



**Confiable:** las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.



**Empático:** comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.



**Incluyente:** el servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas.



**Oportuno:** todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, y cumplir los términos acordados con el ciudadano.



**Efectivo:** el proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.



**Innovador:** la gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad.



Fuente: MIPG, 2017.

### **Lineamientos estratégicos**

Se armonizan las principales estrategias de relacionamiento con la ciudadanía junto con las dimensiones de MIPG que vincula otras políticas de gestión y desempeño institucional necesarias para el correcto desarrollo del modelo, y será un punto de partida preciso para visualizar y entender cómo se da y articula el proceso de relacionamiento con la ciudadanía en todas las dimensiones del MIPG para promover una gestión más cercana, transparente y orientada a generar valor público y bienestar colectivo.

Se estructuran siete (7) lineamientos estratégicos estrechamente relacionados con las dimensiones del MIPG, para visibilizar la transversalidad de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía y su interacción con otras políticas, facilitando el entendimiento para su operacionalización.

En cada lineamiento estratégico se describe el propósito o razón fundamental que orienta su formulación e implementación, y la definición de los objetivos específicos que busca alcanzar. Estos

lineamientos se materializarán con la implementación de las acciones estratégicas descritas en la Guía de Implementación.

### 1) **Direccionamiento Estratégico<sup>7</sup>: Gestión centrada en la ciudadanía y grupos de valor.**

**Propósito.** En línea con lo dispuesto en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación del MIPG, se establecerá una ruta estratégica clara, con objetivos a corto y mediano plazo, para satisfacer las necesidades y expectativas de las ciudadanías y grupos de valor.

Los servidores públicos y colaboradores deben tener claridad sobre la misión institucional, la oferta institucional, la identificación de los grupos de valor, comprender las necesidades, problemáticas a abordar, reconocer los derechos a garantizar y el reconocer las prioridades establecidas en los planes de desarrollo, pilares esenciales para enfocar recursos y procesos en torno a la satisfacción ciudadana. Así mismo, insumos de la caracterización ciudadana e instrumentos o insumos de diagnóstico institucionales.

Se enfatiza la importancia de una planificación estratégica enfocada a garantizar derechos de acceso a información pública clara, sencilla y accesible, acceso a la oferta de servicios, trámites y otros procedimientos administrativos efectivos, acceso a escenarios de participación ciudadana incidente, principalmente.

Este enfoque promueve la participación de los grupos de valor en el diagnóstico y planificación, optimizando capacidades internas y externas, diseñando estrategias alineadas con las prioridades institucionales y utilizando indicadores para un seguimiento efectivo. De esta manera, la SDHT fortalecerá la confianza pública y consolidará una gestión orientada a generar impacto positivo en la satisfacción y percepción de la ciudadanía.

#### **Objetivos.**

- ✓ Caracterizar a la ciudadanía y grupos de valor de la SDHT, identificando y analizando sus necesidades, expectativas y percepciones en materia de relacionamiento.
- ✓ Formular acciones estratégicas en el marco del modelo que promuevan soluciones efectivas, inclusivas y sostenibles para fortalecer el relacionamiento entre la SDHT y grupos de valor, integrándolas en los planes institucionales.

### 2) **Talento Humano<sup>8</sup>: Gestión con excelencia en servicio para impulsar resultados transformadores.**

**Propósito.** En línea con lo dispuesto en la dimensión de Talento Humano del MIPG, se busca garantizar que los servidores públicos y colaboradores de la SDHT sean personas competentes y

<sup>7</sup> Dimensión de Direccionamiento Estratégico: Políticas de Planeación institucional, Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público, Compras y Contratación Pública

<sup>8</sup> Gestión Estratégica del Talento Humano, Integridad

actúen con integridad para responder eficazmente a los requerimientos de las ciudadanas, con acciones de formación en competencias del ser, saber y saber hacer en transparencia, servicio, integridad, participación, gestión de relacionamiento, entre otros temas de interés, alineado con los objetivos institucionales.

El MIPG relaciona las Rutas de Creación de Valor, una herramienta conceptual y metodológica que permite priorizar las acciones para el fortalecimiento del talento humano. Particularmente, la Ruta del Servicio está enfocada al desarrollo y bienestar de los colaboradores de la entidad, forjando una cultura organizacional centrada en valores, en la orientación a resultados y el bienestar de los servidores para garantizar que el compromiso, la motivación y el desarrollo estén presentes, de manera que se avance hacia la consolidación de principios sólidos y la implementación de mecanismos innovadores que faciliten la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía. Esta ruta se relaciona, con las siguientes temáticas: capacitación, bienestar, incentivos, inducción y reinducción, cultura organizacional, cambio cultural, e integridad (MIPG, 2023).

Cabe resaltar que este lineamiento, contempla el fortalecimiento integral de los grupos de valor, mediante acciones de capacitación y sensibilización en temas de interés y productos estratégicos establecidos en el marco del modelo.

Así mismo, se contempla optimizar la estructura organizacional de los puestos clave en el proceso de relacionamiento con la ciudadanía. Este enfoque asegurará que las funciones asignadas estén alineadas con las competencias requeridas, permitiendo una gestión institucional más eficiente y eficaz. Al identificar las necesidades específicas de cada cargo, se facilitará la asignación de personal capacitado y adecuado, contribuyendo a mejorar la calidad del relacionamiento y, por ende, la satisfacción de la ciudadanía.

#### **Objetivos:**

- ✓ Diseñar y desarrollar estrategias de fortalecimiento del talento humano en relacionamiento integral y excelencia en el servicio, orientadas a promover la integridad, maximizar la eficiencia y eficacia institucional, y garantizar el cumplimiento de derechos y la satisfacción de las demandas ciudadanas.
- ✓ Diseñar y ejecutar estrategias de formación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía y grupos de valor, enfocadas en temas clave de interés ciudadano e institucional, para fortalecer su participación y la gestión efectiva de lo público.
- ✓ Realizar un diagnóstico estratégico de los perfiles y cargas de trabajo de los roles clave en el proceso de relacionamiento con la ciudadanía, para optimizar recursos, fortalecer capacidades y mejorar la efectividad en la interacción institucional.

### 3) Gestión con Valores para Resultados<sup>9</sup>: Gestión de relacionamiento efectivo con la ciudadanía.

**Propósito:** En línea con lo dispuesto en la dimensión de Gestión con Valores para resultados del MIPG, se busca definir una adecuada y mejor interlocución con las ciudadanías y grupos de valor en el marco de los cuatro escenarios de relacionamiento con la ciudadanía<sup>10</sup>, con la entrega de información de interés actualizada en lenguaje claro y accesible, la atención oportuna, cálida y efectiva de bienes y servicios, la rapidez en la gestión de trámites, otros procedimientos administrativos, respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, la apertura de escenarios de participación incidente en todo el ciclo de la gestión pública, que contribuyen a la generación de confianza pública.

La implementación de las acciones estratégicas documentadas en la guía de implementación optimizará la operación de la SDHT con la mejora de la información, los servicios, los trámites, otros procedimientos administrativos, las consultas de acceso a información pública, los canales de atención y escenarios durante el ciclo del servicio y el fortalecimiento organizacional, contribuyendo a la resolución efectiva de las necesidades de la ciudadanía.

Será esencial facilitar y recibir las iniciativas de participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de los servicios que ofrece la SDHT para promover una cultura del diálogo público y reconocimiento de la ciudadanía como actor de las relaciones públicas.

Al mismo tiempo, se promoverá un servicio a la ciudadanía de alta calidad, mediante la implementación de gobiernos digitales y la mejora de la transparencia, lo que facilitará el acceso a la información pública clara y accesible y combatir la corrupción. Con la participación de la ciudadanía y el uso adecuado de los recursos públicos, esta gestión se enfocará en obtener resultados tangibles que mejoren la experiencia ciudadana y fortalezcan la confianza pública.

#### **Objetivos:**

- ✓ Garantizar la información pública en lenguaje claro y accesible en todas las etapas del ciclo de servicio, respondiendo de manera veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de información, fomentando la confianza, el control social y la transparencia institucional.

<sup>9</sup> Políticas ventanilla hacia adentro: Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, Transparencia, lucha contra la corrupción y acceso a la información pública, Seguridad digital, Defensa jurídica, Mejora normativa.

Políticas ventanilla hacia afuera: Relación Estado Ciudadano (Racionalización de Trámites, Participación ciudadana en la gestión pública, Servicio al Ciudadano) Gobierno digital

<sup>10</sup> a) escenario de consulta y acceso a información pública, b) escenario de acceso a la oferta institucional (servicios trámites y otros procedimientos administrativos) y canales atención, c) escenario de solicitud de peticiones, rendición de cuentas y control social y d) escenario de participación y colaboración en la solución de problemas públicos. (DAFP, 2017).

- ✓ Garantizar una experiencia ágil y eficiente en la gestión de servicios, trámites y otros procedimientos administrativos dispuestos en los canales de atención y escenarios de relacionamiento, a través de procesos de simplificación, automatización y estandarización que permiten reducir tiempos, costos y pasos innecesarios.
- ✓ Garantizar una atención con calidez y calidad en la gestión de PQRSDF y petición de cuentas, desde el primer acercamiento hasta la resolución final.
- ✓ Garantizar la participación de la ciudadanía y grupos de valor en todas las fases del ciclo de gestión pública, promoviendo el diálogo constructivo y la corresponsabilidad para diseñar soluciones públicas, priorizar acciones y mejorar continuamente los servicios ofrecidos.

#### 4) Información y Comunicación<sup>11</sup>: Gestión eficaz de la información, con medios de comunicación eficientes.

**Propósito:** En línea con lo dispuesto en la dimensión de Información y Comunicación para resultados del MIPG, se busca garantizar el flujo efectivo de la información, tanto interna como externa, que permita la operación eficiente en la SDHT, facilite la interacción con la ciudadanía y asegure el cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información pública. Este propósito se articula con las capacidades organizacionales y los lineamientos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, asegurando que los datos y documentos sean gestionados con estándares que garanticen su calidad, seguridad, protección y trazabilidad.

Es vital contar con medios de comunicación para difundir información de calidad hacia los grupos de valor, empoderar a los servidores públicos y colaboradores sobre la información de operación de la entidad y a la ciudadanía para hacer efectivos sus derechos. De este modo, se contribuye a mejorar la eficacia, eficiencia, calidad en la gestión pública y la confianza de la ciudadanía.

##### **Objetivos:**

- ✓ Garantizar el acceso efectivo a la información pública mediante la publicación y divulgación de información de interés de la ciudadanía en lenguaje claro y accesible, tales como servicios, trámites, canales de comunicación.

#### 5) Gestión del Conocimiento y la innovación<sup>12</sup>: Gestión del conocimiento e innovación para promover el aprendizaje continuo y adaptar soluciones que fortalezcan el relacionamiento.

**Propósito:** En línea con lo dispuesto en la dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación del MIPG, se busca fortalecer la capacidad de la SDHT para generar, capturar, evaluar, compartir y aplicar conocimiento de manera efectiva, promoviendo un aprendizaje constante y la

---

<sup>11</sup> Gestión documental, Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, Gestión de la información estadística.

<sup>12</sup> Gestión del Conocimiento y la Innovación

adaptación a cambios tecnológicos y contextuales. Este enfoque busca enriquecer la gestión institucional, dinamizar el ciclo de la política pública y mejorar la interacción con la ciudadanía, garantizando respuestas oportunas y efectivas a sus necesidades.

Se fomenta la experimentación y la innovación como herramientas clave para diseñar soluciones efectivas, minimizando riesgos mediante la creación de prototipos o pruebas antes de implementar nuevos productos o servicios. Además, impulsa la consolidación del conocimiento como un activo estratégico para la entidad, asegurando su transferencia y aprovechamiento por servidores públicos y grupos de valor, con el fin de mejorar la prestación de bienes y servicios y fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía.

Finalmente, se promoverá un entorno de mejora continua a través de la evaluación y retroalimentación de las acciones realizadas, habilitando a la SDHT para aprender de sus propias experiencias y de su entorno, lo que se traducirá en una gestión más innovadora y eficiente al servicio de los derechos y expectativas de la ciudadanía.

**Objetivos:**

- ✓ Promover el aprendizaje continuo y la adaptación de soluciones efectivas que reivindiquen las relaciones con la ciudadanía y fortalezcan la eficiencia institucional.

**6) Evaluación de Resultados<sup>13</sup>: Gestión de seguimiento y evaluación del relacionamiento con impactos medibles y sostenibles.**

**Propósito:** En línea con lo dispuesto en la dimensión de Evaluación de Resultados del MIPG, se busca garantizar que las áreas de la SDHT monitoreen de manera continua el avance de su gestión y el cumplimiento de los resultados y metas propuestas en el marco de la planeación institucional sobre el relacionamiento con la ciudadanía, evaluando su impacto en la satisfacción de las necesidades, la resolución de problemas, expectativas y la garantía de derechos de los grupos de valor.

El proceso permitirá identificar el estado de avance, ajustar acciones para mitigar riesgos, optimizar el uso de recursos, y determinar al cierre de cada periodo si los objetivos planteados fueron alcanzados en los tiempos, cantidades y condiciones de calidad previstas.

Además, el seguimiento y la evaluación aportarán insumos fundamentales para retroalimentar y mejorar la planeación institucional, asegurando que los esfuerzos se alinean con las prioridades estratégicas y las expectativas de la ciudadanía, y promueven la coherencia con las normativas y directrices sectoriales y con los planes estratégicos y presupuestales.

---

<sup>13</sup> Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

**Objetivos:**

- ✓ Establecer e implementar un sistema de seguimiento y evaluación del modelo que permitan medir resultados e impacto, asegurando la efectividad y la mejora continua en la interacción con los grupos de valor.

**7) Control Interno<sup>14</sup>: Gestión eficiente para la prevención de riesgos y el mejoramiento continuo.**

**Propósito:** En línea con lo dispuesto en la dimensión de Control Interno del MIPG, se busca garantizar el cumplimiento efectivo de las políticas, procesos y procedimientos que inciden en el relacionamiento con la ciudadanía, promoviendo la transparencia, la confianza y la mejora continua. Se busca establecer una estructura de control que permita prevenir, gestionar y evaluar riesgos, asegurando que la SDHT cumpla con sus objetivos de manera eficiente y alineada con las necesidades de la ciudadanía y grupos de valor. Esto incluye la implementación de prácticas de autogestión, autorregulación y autocontrol en la gestión de relacionamiento con la ciudadanía.

**Objetivos:**

- ✓ Fomentar la cultura de la evaluación permanente sobre las acciones estratégicas de relacionamiento con la ciudadanía y políticas asociadas, garantizando la efectividad en la entrega de servicios y el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía.

---

<sup>14</sup> Control Interno

## Guía de Implementación del Modelo de Relacionamento Integral con las Ciudadanías

### Introducción

La Secretaría Distrital del Hábitat, adopta esta herramienta para guiar la implementación del Modelo Integral de Relacionamento con la Ciudadanía (MIRC) y sus lineamientos estratégicos, de modo que se promueva el avance conjunto hacia la reivindicación y equilibrio de las expectativas de las ciudadanías y las responsabilidades institucionales. Los lineamientos operativos se basan en el marco normativo colombiano, directrices del DAFP, la SGD y ejercicios de co-creación con la ciudadanía y grupos de valor, adaptados mediante el proceso de armonización.

La guía establece el esquema y pautas operativas con un enfoque colaborativo para garantizar la implementación progresiva acorde con las necesidades y capacidades de la SDHT y necesidades e intereses de la ciudadanía. Así mismo, definen los roles y responsabilidades de los actores y las acciones estratégicas a implementar en cada uno de los siete (7) lineamientos.

### Operación del MIRC

A continuación, se presenta una breve explicación que establece la relación entre los componentes operativos del MIPG y las fases de operación del MDRC, con el objetivo de facilitar una comprensión integral para la implementación de las acciones estratégicas propuestas en el presente modelo.

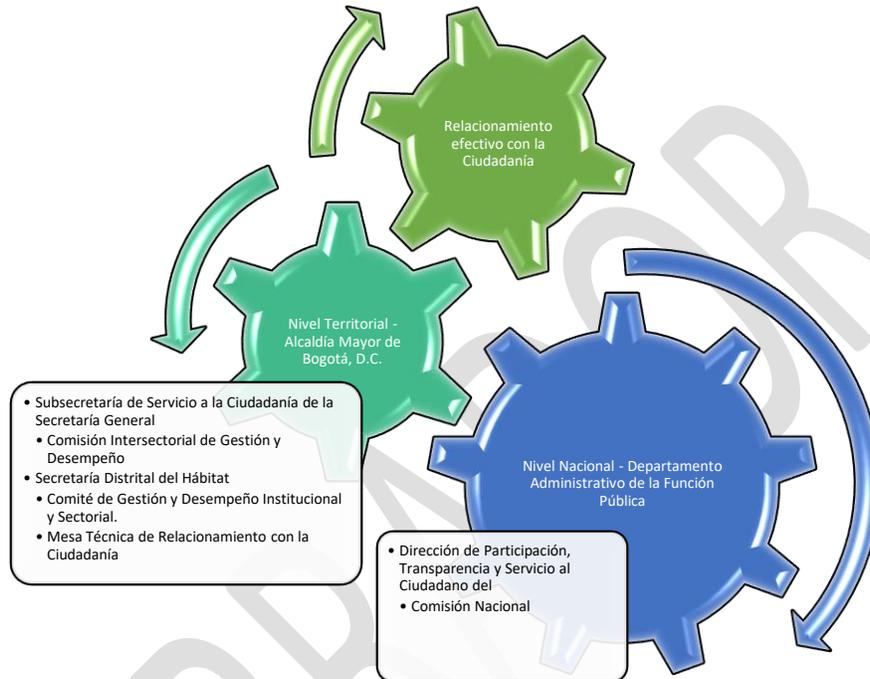
El MIPG presenta tres (3) componentes operativos, a saber: *institucionalidad, operación y medición*, los cuales agrupan y organizan las siete (7) dimensiones de MIPG y sus 19 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.

### Componentes Operativos de MIPG y su articulación con el MIRC

**Componente Institucionalidad.** Se centra en la coordinación y complementariedad entre entidades públicas para optimizar sistemas, procesos de gestión y desempeño, utilizando modelos, manuales y herramientas orientados a garantizar derechos y satisfacer demandas ciudadanas mediante servicios de calidad. Este componente destaca el liderazgo técnico y normativo de las entidades responsables de las políticas, consideradas aliadas estratégicas en la implementación del MIPG, quienes desempeñan un papel fundamental como órganos encargados de articular, ejecutar y monitorear las estrategias y acciones relacionadas con los modelos.

Este componente se desarrolla con las acciones descritas en el lineamiento estratégico del MIRC (planear): *Gestión centrada en la ciudadanía y grupos de valor*, que define las acciones estratégicas de coordinación institucional.

Figura 12. Coordinación y Complementariedad para la Operación de MIPG/MDRIC/MIRC.



Fuente: Elaboración propia. (tomado de DAFP, 2023)

**Componente de Operación.** Se orienta hacia la gestión organizacional y el desempeño institucional para garantizar los derechos de las ciudadanías y grupos de valor abordando sus necesidades y resolviendo problemas sociales mediante la ejecución de programas y proyectos que promuevan el bienestar y generen valor público.

El MIRC organiza su operación en cuatro (4) lineamientos estratégicos (hacer): *Gestión con excelencia en servicio para impulsar resultados transformadores; Gestión de relacionamiento efectivo con la ciudadanía; Gestión eficaz de la información clara, con medios de comunicación accesibles y eficientes; Gestión del conocimiento e innovación para promover el aprendizaje continuo y adaptar soluciones que fortalezcan el relacionamiento.*

**Componente de Medición.** Evalúa el estado de las entidades públicas en relación con el marco de gestión y desempeño de las políticas, para satisfacer eficazmente las necesidades de la ciudadanía y otros grupos de valor.

En el MIRC, este aspecto se aborda a través de dos (2) lineamientos estratégicos (verificar y actuar): *Gestión de seguimiento y evaluación del relacionamiento con impactos medibles y sostenibles; Gestión eficiente para la prevención de riesgos y el mejoramiento continuo.*

En complemento a lo anterior, a continuación, se relacionan las tres (3) etapas de operación del MDRIC, a saber: *planeación, implementación y seguimiento/evaluación*, las cuales se desarrollarán en el marco de los lineamientos estratégicos del MIRC.

### **Etapas Operativas de MDRIC**

**Etapas de Planeación.** Se centra en la elaboración de estrategias claras que orienten la gestión institucional para garantizar los derechos, atender las necesidades y resolver los problemas de la ciudadanía. Una planeación efectiva de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía para lograr eficiencia, eficacia, economía e integridad en la interacción entre la Administración y las ciudadanías.

Esta etapa se desarrolla con las acciones descritas en el lineamiento estratégico del MIRC (planear): *Gestión centrada en la ciudadanía y grupos de valor*, que define acciones estratégicas y recursos necesarios para su implementación.

**Etapas de Implementación.** En esta etapa se concretan las acciones planificadas, transformando las decisiones en resultados que fortalecen y mejoran la relación entre la entidad, la ciudadanía y grupos de valor. Se presentan los lineamientos para los cuatro escenarios de relacionamiento, buscando coordinar las acciones de manera integral.

La implementación del modelo no se realiza mediante políticas aisladas, sino integrando los cuatro escenarios, siguiendo las directrices emitidas por los líderes distritales para garantizar un desarrollo cohesivo de las políticas de gestión y desempeño incluidas en el modelo.

El MIRC organiza su operación en cuatro (4) lineamientos (hacer): *Gestión con excelencia en servicio para impulsar resultados transformadores; Gestión integral para el relacionamiento con la ciudadanía efectiva; Gestión eficaz de la información clara, con medios de comunicación accesibles y eficientes; Gestión del conocimiento e innovación para promover el aprendizaje continuo y adaptar soluciones que fortalezcan el relacionamiento.*

**Etapas de Seguimiento y Evaluación.** En esta etapa se realizan actividades de monitoreo sobre las metas y acciones definidas en los planes institucionales (como el PAI<sup>15</sup>, el PIC<sup>16</sup>, el PTEP<sup>17</sup>) para identificar el nivel de avance en la implementación de los lineamientos de las políticas de gestión y desempeño de MIPG y los lineamientos descritos en el MDRIC. Se revisan los indicadores

<sup>15</sup> Plan de Acción Institucional

<sup>16</sup> Plan Institucional de Capacitaciones

<sup>17</sup> Programa de Transparencia y Ética Pública.

y mecanismos de seguimiento y evaluación y se evalúa la gestión y desempeño institucional para tomar decisiones sobre la implementación de las políticas.

En el MIRC, este aspecto se aborda a través de dos (2) lineamientos estratégicos (verificar y actuar): *Gestión de seguimiento y evaluación del relacionamiento con impactos medibles y sostenibles; Gestión eficiente para la prevención de riesgos y el mejoramiento continuo.*

En consecuencia, los tres (3) componentes de operación de las dimensiones de MIPG y las tres (3) etapas de operación que propone el MDRIC presentan categorías, conceptos y contenidos afines que refieren y agrupan lineamientos siguiendo el ciclo de la gestión pública: planear, implementar y evaluar. Su denominación conceptual y agrupación de los elementos estratégicos de las políticas no alteran los contenidos descritos en cada una.

### **Esquema de Operación del MIRC**

Con el análisis anterior, se observa que los siete (7) lineamientos estratégicos de relacionamiento con la ciudadanía del MIRC están intrínsecamente relacionados con los tres (3) componentes de MIPG y las tres (3) etapas de operación del MDRIC.

Para efectos de implementación de los siete (7) lineamientos estratégicos de relacionamiento con la ciudadanía del MIRC, se propone el siguiente esquema de operación:

*Figura 13. Esquema de Operación de Lineamientos Estratégicos del MIRC.*

#### **1. Etapa de Planeación (Institucionalidad)**

- 1. Gestión centrada en la ciudadanía y grupos de valor.
- Acciones estratégicas.

#### **2. Etapa de Implementación (Operación)**

- 2. Gestión de formación para la excelencia en servicio y el impulso de resultados transformadores.
- Acciones estratégicas.
- 3. Gestión de relacionamiento efectivo con la ciudadanía.
- Acciones estratégicas.
- 4. Gestión de la información clara, con medios de comunicación accesibles y efectivos.
- Acciones estratégicas.
- 5. Gestión del conocimiento e innovación para promover el aprendizaje continuo y adaptar soluciones que fortalezcan el relacionamiento.
- Acciones estratégicas.

#### **3. Etapa de Seguimiento y Evaluación (Evaluación)**

- 6. Gestión de seguimiento y evaluación del relacionamiento con impactos medibles y sostenibles.
- Acciones estratégicas.
- 7. Gestión para la prevención de riesgos y el mejoramiento continuo.
- Acciones estratégicas.

Fuente: Elaboración propia.

### ***Pautas para la implementación***

La implementación del MIRC puede desarrollarse en dos niveles:

- 1) Priorización según grado de avance en la implementación de las políticas que inciden en el relacionamiento con la ciudadanía y selección de acciones estratégicas por parte del líder técnico de relacionamiento con la ciudadanía y la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía del Comité de Gestión y Desempeño Institucional.
- 2) Priorización y selección de acciones estratégicas por autogestión de las dependencias con el apoyo de los Embajadoras de Relacionamiento con la Ciudadanía.

El proceso comienza con un análisis de necesidades realizado con el apoyo de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía, seguido de la identificación y priorización de actividades del MIRC que permitan abordar problemas específicos. A través de ciclos de investigación, análisis y reflexión colaborativa entre las áreas y grupos de valor, se definen estrategias en el marco del modelo, asignando responsabilidades claras a las áreas involucradas.

Cada una de las tres (3) etapas de implementación relaciona los lineamientos estratégicos del MIRC y las acciones específicas para su implementación. Las acciones estratégicas no requieren una implementación secuencial, permitiendo flexibilidad según las necesidades y viabilidad de las áreas.

### ***Roles y responsabilidades de la SDHT y de la ciudadanía en el proceso de relacionamiento***

La implementación del MIRC se fundamenta en la articulación de roles claves que aseguran su formulación, ejecución y evaluación efectiva.

Figura 14. Roles y responsabilidades de la SDHT y de la ciudadanía en el proceso de relacionamiento.

1. La **Mesa Técnica** es el equipo encargado de guiar la formulación, implementación y seguimiento y evaluación técnica del modelo. Sus funciones incluyen:

- Definir los lineamientos técnicos para el desarrollo y la implementación del modelo, asegurando que se alinee con las normativas y políticas vigentes.
- Coordinar y supervisar los avances en la implementación del modelo, evaluando resultados y proponiendo ajustes.
- Garantizar la interoperabilidad con otros sistemas y modelos de atención al ciudadano, a fin de crear un sistema integral.
- Recoger y sistematizar información sobre las mejores prácticas en atención y relacionamiento con la ciudadanía.
- Supervisar el avance de las actividades de formulación, haciendo seguimiento a los plazos establecidos.
- Realizar análisis de datos y estudios de satisfacción ciudadana para medir la efectividad del modelo.
- Facilitar la comunicación y coordinación entre los miembros del equipo co-creador.
- Integrar la retroalimentación ciudadana de manera efectiva en la formulación del modelo.
- Elaborar y coordinar estrategias de comunicación para informar a la ciudadanía y a la Entidad sobre el progreso y los resultados del proceso de formulación, implementación y evaluación del modelo.
- Elaborar informes periódicos sobre el progreso de la implementación para presentar a directivos y grupos de valor.

2. Los **Embajadores de Relacionamiento con las Ciudadanías** son líderes que tienen el papel articulador para la implementación del modelo en las diferentes áreas. Sus responsabilidades incluyen:

- Promover los valores y principios del modelo dentro de su área de influencia.
- Sensibilizar al personal sobre las herramientas de gestión del relacionamiento con la ciudadanía del presente modelo, actitudes y enfoques necesarios para mejorar la comunicación y el relacionamiento con la ciudadanía.
- Asegurar la coherencia y la calidad del servicio en todos los puntos de contacto, fungiendo como enlace entre la ciudadanía y la SDHT.
- Identificar y escalar problemáticas relacionadas con la experiencia de la ciudadanía y grupos de valor, proponiendo soluciones para su mejora.
- Apoyar y articular la formulación e implementación de las acciones estratégicas de relacionamiento con la ciudadanía.
- Ser un referente interno de buenas prácticas y estándares de relacionamiento con la ciudadanía.
- Facilitar escenarios donde las voces de las ciudadanías sean escuchadas y consideradas en el proceso de toma de decisiones.

3. El rol de las **Ciudadanías**, representantes de los grupos de valor e interés que garantizan la co-creación significativa en todo el ciclo de la gestión pública. Sus responsabilidades son:

- Participar en la co-creación / actualización del modelo, aportando desde su experiencia y expectativas.
- Proporcionar retroalimentación continua sobre la efectividad del modelo, resaltando áreas de mejora y reconocimiento.
- Comunicar claramente las necesidades y preocupaciones a la SDHT para considerarlas en la toma de decisiones.
- Representar las voces y necesidades de la ciudadanía, asegurando que el modelo responda a las realidades de las diferentes comunidades y grupos poblacionales.
- Participar en mesas de trabajo y consultas para evaluar la implementación y efectividad del modelo.
- Monitorear y validar el impacto del modelo en la calidad del servicio recibido, desde la perspectiva ciudadana.
- Difundir información del Modelo con la ciudadanía para promover comprensión y participación en la comunidad en las actividades que desarrolle la SDHT.

Fuente: SDHT, 2024.

### **Articulación de la operación del MIRC con otros instrumentos de Gestión Distrital**

El Distrito ha expedido políticas públicas distritales e instrumentos relacionados con los cuatro escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, frente a la Política Pública Distrital de Servicio a la

Ciudadanía se encuentran el Decreto Distrital 847 de 2019, el Decreto Distrital 293 de 2021 y el documento CONPES D.C. 03 de 2019; en temas de Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción se encuentran el CONPES 01 de 2019, el Decreto Distrital 189 de 2020 y la Directiva 005 de 2020. Así mismo, se han expedido lineamientos anticorrupción expedidos por la Secretaría General y la Secretaría Jurídica Distrital mediante la Directiva 001 de 2021.

La Circular 006 de 2021, con el Programa de Dinamización de la Racionalización de Trámites y Servicios del Distrito Capital, y la Política Pública Distrital de Participación Incidente para el Distrito Capital, así como los lineamientos que se expiden para definir la metodología de rendición de cuentas de la Administración Distrital.

## Etapas de Implementación

A continuación, se describen las etapas de operativas para la implementación del MIRC, que relaciona cada uno de los siete (7) lineamientos con sus respectivas acciones estratégicas a desarrollar. Así mismo, se relaciona la responsabilidad en **liderazgo**, la responsabilidad en **ejecución**, los **instrumentos de apoyo** con los que se cuenta para desarrollar la acción estratégica planteada, **producto** a entregar y un recurso para destacar información clave o consideraciones importantes que debe revisar o recordar para la implementación denominado **tenga en Cuenta**.

### 1. Etapa de Planeación

#### 1. Gestión centrada en la ciudadanía y grupos de valor.

##### **Acciones Estratégicas.**

- a) Diagnosticar el estado de relacionamiento con la ciudadanía e identificar oportunidades de mejora, a partir de los resultados de las evaluaciones internas y externas.
- ♣ Lideran: Relacionamiento con la Ciudadanía y Planeación en el marco de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- ♣ Instrumentos de apoyo: Informes resultados de autodiagnósticos en cada una de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía, Informe de resultados del Formulario Único de Reporte de Avance en la Gestión (FURAG), informes de control interno, entes de control, informes de veedurías ciudadanas, información gestionada en sistemas, plataformas y aplicaciones (SUIT<sup>18</sup>, PQRSDF<sup>19</sup>, medición de la satisfacción y percepción, etc.), Informe de mediciones de experiencia ciudadana y satisfacción del servicio (método de ciudadano incógnito, encuestas de percepción ciudadana, evaluaciones de experiencia, etc.), informe

<sup>18</sup> Sistema Único de Información de Trámites.

<sup>19</sup> Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones.

resultados de los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas (informes, boletines, comunicados de prensa, interacción a través de redes sociales, entre otras), informes de gestión de canales de atención (reconocimiento de canales e información más demandada, frecuencia de consulta y tiempos de espera y atención; calidad, claridad, cobertura y suficiencia, entre otros), Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía que mide la Veeduría Distrital.

- ♣ Producto: Informe diagnóstico gestión de relacionamiento con la ciudadanía.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación de la política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
  - 💡 Evaluar y revisar las recomendaciones realizadas por la ciudadanía en ejercicios de control social o veeduría ciudadana relacionados con la interacción entre la SDHT y grupos de valor.
  - 💡 Acoger las recomendaciones emitidas por organismos de control o entidades líderes de política para el fortalecimiento de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.
  - 💡 Validar con las dependencias misionales y de apoyo si los grupos de valor con los que se trabajó en la vigencia anterior atienden a la caracterización de grupos de valor.
  - 💡 Diagnosticar si los canales, medios, espacios, instancias y mecanismos que contempló la SDHT en la vigencia anterior son los idóneos para promover el relacionamiento con la ciudadanía, de acuerdo con la caracterización de grupos de valor.
  - 💡 Emplear información de la caracterización de la ciudadanía e información gestionada por la ciudadanía en sistemas, plataformas y aplicaciones.
  - 💡 Revisar los resultados de la implementación de las políticas de relacionamiento (transparencia y acceso a la información pública, servicio al ciudadano, racionalización de trámites, participación ciudadana) de vigencias anteriores, consolidada en los Planes de Acción Institucional, el Programa de Transparencia y Ética Pública y los Planes de Participación Ciudadana.
  - 💡 Adelantar un diagnóstico de las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes (sistemas de información, infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones, locativos, infraestructura física, financieros, etc.) y de las necesidades de proveedores externos.
- b) Diseñar e implementar ejercicios de caracterización a grupos de valor e interés con los que interactúa la SDHT para identificar las características, necesidades, preferencias y expectativas relacionadas con información, sistemas de información, canales, gestión de trámites, medios de interacción, infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones,

espacios de participación, entre otros, para la toma de decisiones y el diseño de acciones estratégicas el marco del presente modelo.

- ♣ Lideran: Relacionamiento con la Ciudadanía y Planeación en el marco de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- ♣ Ejecutan: Todos.
- ♣ Instrumentos de apoyo: Guía para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor del DAFP.
- ♣ Producto: Informe de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés e identificación de necesidades.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Desarrollar los enfoques poblacionales diferenciales, género, intercultural que permiten alcanzar una comprensión más profunda de las necesidades y preferencias de la ciudadanía.
  - 💡 Validar con las dependencias si los grupos de valor con los que se trabajó en la vigencia anterior cumplen con las características y criterios que los definen como grupos de valor.
  - 💡 Realizar ejercicios participativos para identificar intereses de información, mejora de trámites y canales de atención, entre otros aspectos.
  - 💡 Usar la información recolectada para definir esquemas de participación, asociación o colaboración que permitan hacer corresponsable a la ciudadanía en la obtención de soluciones a las necesidades identificadas, así como promover el compromiso con el mejoramiento de los bienes o servicios suministrados.
  - 💡 Incorporar los datos y la información resultantes de los ejercicios de caracterización para mejorar el proceso de toma de decisión y el relacionamiento de la entidad con la ciudadanía.
- c) Formular participativamente planes, programas, proyectos o ruta estratégica integral de relacionamiento con la ciudadanía, en los instrumentos de planeación institucional (Plan de Acción Institucional, Programa de Transparencia y Ética Pública, Plan Institucional de Capacitaciones, Plan Estratégico de Talento Humano, Plan de Participación Ciudadana entre otros), teniendo en cuenta los insumos de la caracterización ciudadana y la información del direccionamiento y la planeación estratégica de la SDHT.

Ejemplo: Formular e implementar participativamente la estrategia de racionalización de trámites, con actividades para reducir costos, tiempos, documentos, pasos, y así mejorar su calidad de vida.

- ♣ Lideran: Relacionamiento con la Ciudadanía y Planeación, en el marco de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.

- ♣ Ejecutan: Todos.
- ♣ Instrumentos de apoyo: (según instrumento de Planeación sistema de calidad). Documento Técnico de Programas de Transparencia y Ética Pública del Distrito Capital
- ♣ Producto: Planes Institucionales.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Para la formulación de la ruta o planes estratégicos se deberán tener en cuenta las propuestas e información del equipo directivo y equipos de trabajo; la evaluación y retroalimentación ciudadana realizada en las actividades de rendición de cuentas; los resultados de las auditorías internas y externas; los resultados de la evaluación de la gestión de riesgos; la medición del desempeño institucional en periodos anteriores; la medición de la satisfacción de los grupos de valor en periodos anteriores; el diagnóstico de necesidades de inducción, reinducción, capacitación en relacionamiento con la ciudadanía a servidores públicos y colaboradores.
- 💡 Formular acciones estratégicas de relacionamiento con la ciudadanía en el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), que sustituyó el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), como estrategia para la prevención de la corrupción y la mejora del relacionamiento con la ciudadanía a través de la definición de acciones específicas sobre: acceso a la información, servicio al ciudadano, racionalización de trámites, y participación ciudadana (rendición de cuentas), según artículo 31 de la Ley 2195 de 2022. Esto se deberá realizar de manera coordinada entre áreas y dependencias de la entidad.
- 💡 Formular acciones de participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación y evaluación), en atención a lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015. Esto se deberá realizar de manera coordinada entre áreas de la entidad.
- 💡 Articular las acciones encaminadas a mejorar el relacionamiento con la ciudadanía formulando acciones integrales que impacten positivamente la interacción en los distintos espacios, evitando planificar la implementación de las políticas por separado y procurando siempre que detrás de las acciones exista una estrategia integral para el relacionamiento con la ciudadanía. Además, incorporar componentes TIC.
- 💡 Alinear las estrategias para el relacionamiento con la ciudadanía establecidas en el Plan de Desarrollo Distrital con aquellas que se formulen institucionalmente.
- 💡 Poner en consideración de la ciudadanía las acciones formuladas para mejorar el relacionamiento de la entidad, a través del diseño e implementación de espacios de diálogo y consulta.
- 💡 Establecer objetivos, metas, responsables, fechas e indicadores de gestión y medición de las acciones estratégicas a implementar en el marco del modelo.

💡 Aprobar en el marco del Comité de Gestión y Desempeño Institucional.

- d) Promover la participación de la ciudadanía y grupos de valor en el diagnóstico y diseño de los planes, programas y proyectos de la SDHT, asegurando la priorización de acciones definidas por la ciudadanía.

Ejemplo: Actualización a la oferta institucional, de acuerdo con las necesidades, los intereses, las expectativas y las preferencias de los grupos de valor.

- ♣ Ejecutan: Todos.
- ♣ Producto: Insumos de diagnósticos y formulación de planes, programas o proyectos.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Generar espacios de diálogo internos y con la ciudadanía y grupos de valor, para identificar prioridades y definir acciones colaborativas en el marco del Modelo.
- 💡 Realizar ejercicios de consulta y/o co-creación con los grupos de valor, para identificar prioridades y definir acciones colaborativas en el marco del Modelo.

- e) Validar la oferta institucional, los canales de atención y los espacios de relacionamiento, asegurando que respondan a las necesidades y expectativas ciudadanas, faciliten el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes, y estén alineados con la misión de la SDHT, garantizando que sean accesibles, comprensibles y fáciles de usar para la ciudadanía.

- ♣ Lideran: Relacionamiento con la Ciudadanía y Planeación, en el marco de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- ♣ Ejecutan: Alta Dirección.
- ♣ Instrumentos de apoyo: Guía metodológica de actualización de portafolio de servicios (por diseñar).
- ♣ Producto: Oferta institucional, canales y espacios de relacionamiento validados.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Aprobar en el marco del Comité de Gestión y Desempeño Institucional.

- f) Disponer sistemas estratégicos de información tales como la información estadística de relacionamiento con la ciudadanía, seguimiento y evaluación.

Ejemplo: gestión de PQRSDf, medición de servicio a la ciudadanía o satisfacción, caracterización ciudadana.

- ♣ Lideran: Relacionamiento con la Ciudadanía, Planeación y TIC, en el marco de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.

- ♣ Ejecutan: Todos.
  - ♣ Productos: Sistema de gestión de PQRSDF, sistema de medición de servicio al ciudadano o satisfacción, consultas de información caracterización ciudadana.
- g) Asignar partida presupuestal de gasto e inversión para fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía, entre ellos, infraestructura física, tecnológica, humana, financiera y administrativa.
- ♣ Lideran: Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.
  - ♣ Ejecutan: Todos.
- Tenga en cuenta:**
- 💡 Disponer de los recursos y herramientas necesarias para que los escenarios de relacionamiento sean accesibles e incluyentes, entre ellos, infraestructura física, tecnológica, humana, financiera y administrativa, de tal manera que la ciudadanía y los grupos de valor puedan acceder, comprender y usar la oferta institucional.

## 2. Etapa de Implementación

### 2. Gestión con excelencia en servicio para impulsar resultados transformadores

#### *Acciones Estratégicas.*

- a) Identificar las necesidades, intereses, y expectativas de los servidores públicos y colaboradores en procesos de formación, sensibilización, capacitación, entrenamiento en temas de relacionamiento con la ciudadanía y actividades de bienestar psicosocial.
- ♣ Lideran: Talento Humano y Relacionamiento con la Ciudadanía, en el marco de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.
  - ♣ Ejecutan: Todos.
  - ♣ Instrumento de apoyo: Matriz diagnóstico de la Gestión Estratégica del Talento Humano.
- b) Implementar acciones estratégicas de formación, sensibilización, capacitación en relacionamiento con la ciudadanía diseñadas en los planes institucionales diseñados para ello.
- ♣ Lideran: Talento Humano y Relacionamiento con la Ciudadanía, en el marco de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.
  - ♣ Ejecutan: Todos.

- ♣ Instrumento de apoyo: Matriz de seguimiento a la implementación del Plan Estratégico de Talento Humano y el Plan Institucional de Capacitaciones. Instrumento de evaluación de las capacitaciones.
- c) Reconocer e incentivar la gestión en la interacción con la ciudadanía y los grupos de valor.
- d) Analizar los perfiles y las cargas de trabajo de los empleos que se requieran para el cumplimiento de las funciones de relacionamiento con la ciudadanía para la eficiente y eficaz gestión institucional.
- ♣ Lideran: Talento Humano y Relacionamiento con la Ciudadanía, en el marco de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.
  - ♣ Productos: Informe de análisis de cargas laborales y suficiencia de talento humano.

**Tenga en cuenta:**

- ☀️ Incluir e implementar instrumentos para medir la suficiencia del capital humano; los recursos de infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones.
- e) Garantizar que en la planeación institucional del Plan Estratégico de Talento Humano y el Plan Institucional de Capacitaciones se articulen acciones estratégicas de inducción, reinducción, capacitación, bienestar social e incentivos en materia de relacionamiento con la ciudadanía.
- ♣ Lideran: Talento Humano y Relacionamiento con la Ciudadanía, en el marco de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.
  - ♣ Instrumentos de apoyo: Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030, Programa Nacional de Bienestar 2020-2022, Programa de Capacitación Dirigido a Servidores Públicos sobre Trato Digno con Enfoque de Derechos y Diferencial Étnico a las Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales, Programa para el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadano dirigido a los pueblos Negros, Afrocolombianos, Raizales y Palenqueros - abril de 2021, ABC Sistema Nacional de Rendición de Cuentas, ABC para rendir cuentas sobre paz, ABC de la Ley 1757 de 2015 Estatuto de la participación democrática en Colombia
  - ♣ Producto: Servidores públicos con habilidades y competencias fortalecidas para el relacionamiento con la ciudadanía.
- a. Competencias del ser (actitud): actitud, inteligencia emocional, resiliencia, empatía, trabajo en equipo, escucha activa, comunicación asertiva, humanización, valores de integridad, atributos del servicio, entre otras.
- b. Competencias del saber (niveles de conocimiento) en cultura general y conceptos técnicos: estructura del Estado y el sector; portafolio de servicios del sector y canales

dispuestos para la ciudadanía, gobierno y trámites en línea, otros procedimientos administrativos, consultas de acceso a información pública; inclusión social y enfoque diferencial; carta de trato digno y declaración de los derechos y deberes de la ciudadanía; innovación en el servicio de inclusión ciudadana en el ámbito de lo público (CONVERTIC, Centro de Relevó, SIEL y nuevas tecnologías); procedimientos, manuales, sistemas de información internos y en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT); protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial; medición y satisfacción del servicio; derecho de petición; reinducción para desarrollar la labor o actividad de servicio; lenguaje claro; lenguas nativas; lengua de señas; riesgo psicosocial en servicio; elaboración y análisis de indicadores de gestión; Estado abierto, metodologías de participación y diálogo; participación ciudadana, rendición de cuentas y control social, código de integridad y valores, transparencia y derecho de acceso a la información pública, archivo y gestión documental y seguridad digital, entre otros.

c. Competencias del saber hacer (aptitud): saber práctico o conocimiento procedimental. Desarrollar habilidades, destrezas. Ej.: procesos y procedimientos de servicio, destreza para atender en el menor tiempo y con calidad los trámites y OPA's, cuidado del colaborador, entre otras.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Fortalecer competencias para la gestión del cambio y facilitar en la SDHT la adopción y entendimiento de conceptos relacionados con el cambio para la implementación del modelo de relacionamiento con la ciudadanía.
- 💡 Desarrollar y promover integralmente los elementos transversales de enfoque de derechos, poblacional diferencial, género, transcultural, lenguaje claro, innovación abierta y uso de las TIC.
- 💡 Contar con la oferta institucional de organismos públicos especializados como el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Escuela Superior de Administración Pública, el Departamento Nacional de Planeación, el Instituto Caro y Cuervo, y la red de lenguaje claro.

f) Generar jornadas de capacitación y sensibilización para las ciudadanías y grupos de valor en temas de interés y productos estratégicos en el marco del modelo.

- ♣ Lideran: Talento Humano y Relacionamiento con la Ciudadanía, en el marco de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- ♣ Instrumentos de apoyo: Plan Nacional de Formación Control social a la Gestión Pública – Módulos de capacitación.
- ♣ Producto: Grupos de valor con competencias fortalecidas para el relacionamiento con la ciudadanía.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Promover la capacitación en el curso virtual sobre Evaluación de la Gestión Pública con Enfoque Basado en Derechos Humanos, dirigido especialmente a las veedurías ciudadana pero que presenta contenidos de interés para la ciudadanía en general.

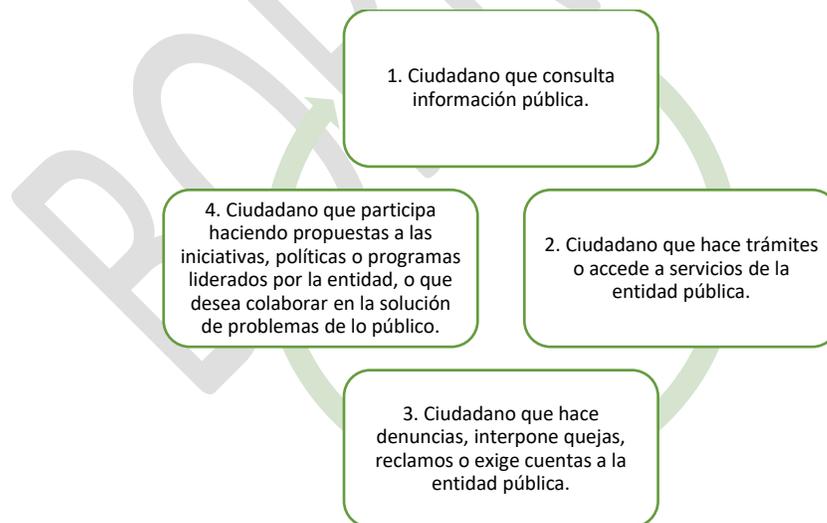
- g) Diseñar e implementar instrumento estandarizado para medir el impacto de los procesos de formación y capacitación de servidores, colaboradores y grupos de valor.

### 3. Gestión de relacionamiento efectivo con la ciudadanía (escenarios de relacionamiento con las ciudadanías)

El DAFP ha definido cuatro escenarios de relación e interacción de la ciudadanía con las entidades, para garantizar las condiciones y capacidades institucionales que permitan una efectiva apertura al diálogo con los diferentes grupos de valor de cada institución pública, y el acceso real y efectivo a sus derechos. La implementación adecuada de las acciones estratégicas previstas en cada escenario, generan equilibrio en las expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas, fortalece la democracia participativa y lucha contra la corrupción, e integra las políticas de gestión y desempeño orientadas a mejorar la relación del Estado con la ciudadanía.

En estos escenarios se deben adelantar acciones para mejorar la relación con la ciudadanía y construir confianza. Para ello, cada una de las políticas vinculadas con esta dimensión desarrolla lineamientos y herramientas que orientan dicha mejora. El propósito es mejorar permanentemente los escenarios de relación entre el Estado y la ciudadanía, bajo el enfoque de Estado abierto.

Figura 15. Escenarios de Relacionamiento con la Ciudadanía.



Fuente: Elaboración propia, (tomada a partir de Política de Servicio al Ciudadano del DAFP, 2020)

Para la entrega eficiente de los productos y servicios públicos que ofrece la SDHT, se requiere saber en dónde centrar la promesa de valor, a qué grupos de valor dirigir la oferta, cómo relacionarse con ellos, por qué canales, en qué condiciones, cómo ofrecer servicios diferenciales, qué recursos utilizar, y cómo medirlos, entre otros aspectos que hacen de este modelo un elemento valioso a la hora de fortalecer capacidades organizacionales en la materia.

### **Acciones generales**

- a) Crear la oficina encargada de la coordinación institucional para la implementación de acciones alrededor de las diferentes políticas que buscan mejorar la relación con la ciudadanía.
  - ♣ Lideran: Planeación y Relacionamento con la Ciudadanía, en el marco de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía.
  - ♣ Instrumento de apoyo: Caja de transformación institucional: herramientas para la relación del Estado con la ciudadanía 2021.
  - ♣ Producto: Acto Administrativo creación de la oficina de relacionamiento con la ciudadanía.
  
- b) Elaborar, actualizar, simplificar, los procesos, procedimientos, manuales de funciones y perfiles del talento humano del área encargada de liderar las políticas relación del Estado con la ciudadanía.
  - ♣ Lideran: Planeación y Relacionamento con la Ciudadanía, en el marco de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía.
  - ♣ Instrumento de apoyo: Guía para la gestión por procesos en el marco de MIPG – Versión 1
  - ♣ Producto: Proceso de Relacionamento con la Ciudadanía, procedimientos de gestión de información y canales, gestión de servicios y trámites, gestión de PQRSDf, gestión de participación ciudadana.

### **Tenga en cuenta:**

- 💡 Fortalecer las capacidades organizacionales mediante la alineación entre la estrategia institucional y el modelo de operación por procesos, la estructura y la planta de personal, de manera que contribuyan a la generación de mayor valor público en la prestación de bienes y servicios, aumentando la productividad estatal a través de los lineamientos de la Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.
- 💡 Identificar los procesos necesarios para la prestación del servicio y la adecuada gestión, a partir de las necesidades y expectativas de los grupos de valor identificadas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y de Planeación (es posible agrupar procesos afines en macroprocesos)

- 💡 Definir con claridad los procesos misionales de la entidad relacionados con la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, así como los de atención a requerimientos de la ciudadanía.
  - 💡 Optimizar y automatizar los procesos de relacionamiento con la ciudadanía, para facilitar la gestión interna y la entrega oportuna de la oferta pública a la ciudadanía.
- c) Designar los Embajadores de Relacionamiento con la Ciudadanía encargados de liderar la implementación de la gestión del relacionamiento con la ciudadanía y garantizar efectivamente el desarrollo transversal del modelo en el marco de la institucionalidad que impulsa el MIPG al interior de la entidad.
- d) Fomentar la creación de escenarios innovadores de interacción como sedes electrónicas.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Identificar, gestionar, tratar y mitigar los riesgos de seguridad digital.
- e) Implementar en los escenarios de relacionamiento, las directrices de lenguaje claro (estratégicas, capacitación, simplificación, atención, evaluación y comunicación) contenidas en la Circular 100-010 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

**Nota:** Para la simplificación de información pública, (1) debe priorizar especialmente lo referente a las consultas reiterativas, canales más usados (contenidos web, insumos para la atención telefónica y presencial, preguntas frecuentes para el chat bot, entre otros) y resultados de mediciones y evaluaciones de la experiencia ciudadana; e (2) incluir ejercicios de validación de la claridad de la información con la participación de la ciudadanía y grupos de valor.

### 3.1 Escenario de consulta y acceso a información pública.

Este escenario está enmarcado en principios de transparencia y rendición de cuentas, y constituye una plataforma para el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, regulado por leyes de transparencia que permiten a los ciudadanos acceder a la información generada, administrada o en poder de la entidad.

El acceso a información pública incluye la información disponible sobre aspectos clave de la gestión pública, como presupuestos, planes, proyectos, contratos y decisiones administrativas. Así mismo, la creación de canales efectivos como oficinas de atención a la ciudadanía, sedes electrónicas (portales de transparencia) que permitan a cualquier persona solicitar y recibir información pública de manera oportuna, clara y completa.

El escenario también contempla límites y excepciones a este derecho, como la protección de datos personales, la seguridad nacional, y otras restricciones establecidas por la ley. No obstante, estas limitaciones deben ser específicas, justificadas y proporcionales al interés público.

En este escenario, las SDHT tiene la responsabilidad de facilitar el acceso, mantener registros claros y accesibles, y promover la divulgación proactiva de información, sin que sea necesario que la ciudadanía la solicite explícitamente. El objetivo central es garantizar que la ciudadanía pueda conocer, participar y evaluar las acciones de la entidad, promoviendo la transparencia y el control social sobre la gestión pública.

Este entorno se sustenta en la idea de que la información pública es un recurso esencial para la participación ciudadana informada, la toma de decisiones y el fortalecimiento de la democracia, por lo tanto, la SDHT diseñará e implementará soluciones a la medida de las necesidades, preferencias y expectativas de la ciudadanía para la garantía de los derechos y el cumplimiento de obligaciones.

Todo lo anterior, promoviendo y aplicando el lenguaje claro en la estructura, contenido y diseño de las comunicaciones institucionales generadas al público para que puedan encontrar fácilmente lo que necesitan, además de comprender y usar lo que encuentran. La incorporación del lenguaje claro debe posibilitar la construcción de contenido público más sencillo (normatividad, respuestas a peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), formularios, intervenciones institucionales, espacios de diálogo, páginas web, entre otros), que facilite el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes ciudadanos y favorezca el aumento de la eficiencia administrativa.

**Ocurre cuando** las ciudadanías o grupos de valor requieren información pública (consultas de acceso a información pública) haciendo uso de los canales presenciales, virtuales, telefónicos, carteleras, boletines, líneas telefónicas, así como cualquier otro medio que la entidad haya puesto a disposición.

### **Actividades en el marco del escenario de la consulta y acceso a información pública.**

- a) Diseñar, actualizar y publicar la información de oferta de servicios de la SDHT en lenguaje claro y accesible para garantizar el derecho de acceso a la información pública.
- b) Diseñar, actualizar y publicar la información de los trámites, otros procedimientos administrativos (OPAS) en lenguaje claro y accesible, en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y sistema distrital de trámites para garantizar el derecho de acceso a la información pública y generar certeza sobre sobre las condiciones de modo, tiempo y lugar.

**Nota:** La publicación de la información del trámite genera certidumbre sobre: requisitos, documentos, pasos, costos, tiempo y normas aplicables.

- c) Diseñar, actualizar y publicar preguntas frecuentes en lenguaje claro y accesible de la SDHT para garantizar el derecho de acceso a la información pública.
- d) Diseñar, actualizar y publicar la carta de trato digno en lenguaje claro y accesible para visibilizar los derechos ciudadanos, así como, los canales de atención puestos a disposición para garantizarlos efectivamente.
- e) Diseñar, actualizar y publicar los protocolos de servicio en lenguaje claro y accesible para garantizar el acceso efectivo a la oferta institucional, y fomentar escenarios innovadores de interacción.
- f) Publicar y divulgar la oferta de servicios institucional, trámites, canales y escenarios de relacionamiento, manuales y protocolos y demás información clave que facilite el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes ciudadanos.

💡 Instrumentos de apoyo: Lineamientos para publicar información en el Menú de Atención y Servicio a la Ciudadanía.

- g) Compartir y difundir información sobre las experiencias, buenas prácticas y conocimientos sobre la gestión de consulta y acceso a información pública al interior de la entidad y con otras entidades públicas para la mejora continua.
- h) Realizar ejercicios de validación de la claridad de la información con la participación de la ciudadanía y grupos de valor.

**Tenga en cuenta:**

💡 Circular 100-010 de 2021 - Directrices para fortalecer la implementación de Lenguaje Claro.

- i) Garantizar la publicación de información y contenidos en formatos sencillos y de fácil comprensión, y difundir los resultados de las simplificaciones al interior y exterior de la entidad.

**Tenga en cuenta:**

💡 Lineamientos para publicar información en el menú Atención y Servicios a la Ciudadanía de las sedes electrónicas - Versión 1 - diciembre 2021.

- j) Generar e implementar instrumentos que le permitan evaluar la calidad y claridad de las comunicaciones de la entidad (información pública, contenidos web, de trámites y servicios, de espacios de diálogo y control social, entre otros).

### **Canales de atención:**

- k) Difundir los canales de atención idóneos a través de los cuales se establece la comunicación, interacción o prestación de servicios entre la SDHT y la ciudadanía.

#### **Ejemplo:**

Canales Presenciales: oficina de atención a la ciudadanía.

Canales Virtuales: portal web, aplicaciones móviles, correo electrónico.

Canales Telefónicos: líneas de atención a la ciudadanía.

Canales Móviles: puntos de atención itinerantes o kioscos digitales.

### **3.2 Escenario de acceso a la oferta institucional (servicios, trámites y otros procedimientos administrativos).**

Se refiere al conjunto de condiciones, normativas, procedimientos que permiten a la ciudadanía o grupos de valor acceder a productos, bienes y servicios ofrecidos por la entidad. Este concepto abarca los mecanismos a través de los cuales las personas pueden satisfacer sus necesidades y demandas en un marco institucional determinado, asegurando que dichos bienes y servicios sean asequibles, equitativos y de calidad.

La SDHT diseñará e implementará soluciones a la medida de las necesidades, preferencias y expectativas de la ciudadanía, para la garantía de los derechos y el cumplimiento de obligaciones.

**Ocurre cuando** las ciudadanías o grupos de valor realizan trámites u otros procedimientos administrativos - opas con el objetivo de cumplir una obligación (ejemplo: Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda) o garantizar un derecho (ejemplo: acceso a vivienda), haciendo uso de los canales presenciales, virtuales, telefónicos, carteleros, boletines, así como cualquier otro medio que la entidad haya puesto a disposición.

#### **Actividades en el marco del escenario de acceso a la oferta institucional (servicios trámites y otros procedimientos administrativos).**

- a) Implementar el procedimiento de gestión de servicios, trámites y canales de atención, los protocolos de servicio a la ciudadanía, carta de trato digno que orienten las acciones de los servidores públicos de la entidad en su relación con la ciudadanía.
- b) Rediseñar, actualizar la oferta institucional, trámites, opas, canales de atención y escenarios de relacionamiento que respondan a las necesidades y expectativas ciudadanas y que faciliten el cumplimiento de derechos y deberes, de acuerdo con la misionalidad de la SDHT, de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías.

- ♣ Lideran: Relacionamiento con la Ciudadanía y Planeación, en el marco de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- ♣ Ejecutan: Áreas misionales.
- ♣ Instrumentos de apoyo: Guía metodológica de actualización de portafolio de servicios (por diseñar).
- ♣ Producto: Oferta institucional optimizada y alineada a partir de la interacción con los grupos de valor, reconociendo sus características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Identificar los canales y espacios de relacionamiento para establecer los procedimientos y los responsables y así definir y/o articular la estrategia o lineamientos de interacción con los grupos de valor.
- 💡 Identificar y estandarizar los mecanismos y herramientas de evaluación existentes en los canales y espacios.
- 💡 Aplicar los lineamientos de lenguaje claro.
- 💡 Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites.

c) Revisar y evaluar periódicamente (mínimo dos veces al año) la oferta institucional con el fin de garantizar la calidad en el servicio y mejorar permanentemente.

- ♣ Lideran: Relacionamiento con la Ciudadanía y Planeación, en el marco de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- ♣ Ejecutan: Áreas misionales.
- ♣ Instrumentos de apoyo: Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites - Versión 1

d) Crear o mejorar canales virtuales como portales web y aplicaciones móviles que faciliten el acceso a servicios y la interacción con la ciudadanía.

- ♣ Lideran: Relacionamiento con la Ciudadanía y Planeación, en el marco de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- ♣ Ejecutan: Todos
- ♣ Instrumentos de apoyo: Anexo técnico 1 de la Resolución 1519 de 2020 que adopta las Directrices de Accesibilidad Web.
- ♣ Producto: Informe evidencias ajustes razonables.

**Tenga en cuenta**

- 💡 Adoptar las orientaciones de la Resolución 1519 de 2020 que adopta las Directrices de Accesibilidad Web.
  - 💡 Implementar ajustes razonables en canales electrónicos.
- e) Crear o mejorar espacios físicos accesibles, cómodos e inclusivos para la interacción directa con la ciudadanía.

**Ejemplo:** Establecer Centros de Atención Integral a la Ciudadanía que centralicen los servicios más demandados.

- ♣ Lideran: Relacionamiento con la Ciudadanía y Planeación, en el marco de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- ♣ Ejecutan: Todos.
- ♣ Producto: Informe evidencias ajustes razonables espacios físicos.

**Tenga en cuenta**

- 💡 Adoptar las orientaciones de la Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico NTC 6047 de 2013 y, en general, los lineamientos de enfoque diferencial para todos los escenarios de relacionamiento.
  - 💡 Implementar ajustes razonables en canales físicos.
- f) Crear o mejorar canales telefónicos e inclusivos para la interacción directa con la ciudadanía.
- g) Diseñar / adecuar los escenarios, espacios o jornadas alternativas de relacionamiento tipo ferias o centros integrados de servicio, que integren y articulen la oferta pública más requerida por los territorios, la ciudadanía y grupos de valor.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Revisar insumos institucionales que determinen necesidades y capacidades institucionales (talento humano, recursos financieros, logísticos, tecnológicos, entre otros).
  - 💡 Implementar unidades móviles que lleven los servicios a zonas de difícil acceso.
  - 💡 Habilitar escenarios alternativos para el relacionamiento ciudadano, que le permitan no solo brindar una oferta integrada, sino generar espacios de escucha. Debe descentralizarse el que hacer de la entidad, para llegar a comunidades o territorios donde es necesario fortalecer la presencia institucional.
- h) Diseñar e implementar la herramienta estandarizada de medición de experiencia ciudadana.

- i) Diseñar e implementar soluciones a la medida de las necesidades, preferencias y expectativas de la ciudadanía para la garantía de los derechos y el cumplimiento de obligaciones.
- j) Efectuar los arreglos institucionales que fortalezcan la interacción con la ciudadanía y sus grupos de valor, entre ellos, los relacionados con la infraestructura física, tecnológica, humana, financiera y administrativa.
- k) Implementar procedimientos internos y la tecnología suficiente que le permita garantizar la calidad y oportunidad de respuesta que se provee a la ciudadanía y grupos de valor, en coherencia con lineamientos de gestión documental.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Consultar la Caja de Herramientas del Archivo General de la Nación.
- l) Implementar servicios para personas ciudadanas digitales, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de herramientas y procesos (Interoperabilidad, Carpeta Ciudadana y Autenticación Digital) que faciliten el acceso eficiente a los servicios y trámites del Estado a través de medios electrónicos.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Consultar las orientaciones incluidas en la Resolución 1519 de 2021, sobre las características y contenidos de los espacios web.
- m) Disponer de información institucional y de servicio en lenguaje claro, incluyente, con enfoque de género en los canales comunicación y atención disponibles.

**Tener en cuenta:**

- 💡 Lineamientos para la apertura, protección de datos y manejo de información, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y acceso a la información.
- n) Fomentar escenarios innovadores de interacción.
- o) Utilizar sistemas y herramientas de captura, uso, trazabilidad y apropiación de la información sobre el servicio a la ciudadanía para identificar acciones de mejora con los diferentes grupos de valor, incorporando el enfoque diferencial.

Ejemplo: Herramientas de percepción de los grupos de valor y la experiencia del servicio, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que presentan las ciudadanías, servicios y canales con mayor demanda, tiempos de espera y de atención, entre otros).

- p) Consolidar, organizar y compartir los insumos del relacionamiento con los grupos de valor (bases de datos, reportes, informes de los sistemas de información, entre otros).
- q) Gestionar los recursos y herramientas necesarias para que los escenarios de relacionamiento sean accesibles e incluyentes, de tal manera que la ciudadanía y los grupos de valor puedan acceder, comprender y usar la oferta institucional.
- r) Garantizar la calidad y oportunidad de respuesta que se provee a la ciudadanía y grupos de valor, en coherencia con lineamientos de gestión documental.

**Nota:** Consultar la Caja de Herramientas del Archivo General de la Nación.

- s) Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites, otros procedimientos administrativos (OPAS).
- ♣ Lideran: Relacionamiento con la Ciudadanía y Planeación, en el marco de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- ♣ Ejecutan: Áreas misionales.
- ♣ Instrumentos de apoyo: Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites - Versión 1, Protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Priorizar los trámites y opas a racionalizar, involucrando a la ciudadanía y grupos de valor, basado en criterios asociados a políticas públicas, planes de desarrollo, contribución a la implementación de trámites con mayor demanda y mayor número de PQRSDf, entre otros.
- 💡 Identificar y definir las acciones de racionalización para lograr la mejora de los trámites con la participación de la ciudadanía, considerando los recursos y cronograma para la implementación la estrategia de racionalización de trámites de la entidad.
- 💡 Definir, formular, implementar y evaluar la estrategia de racionalización de trámites para cada vigencia en el marco de la planeación anual institucional, registrarla en el SUIT y hacerle seguimiento cada tres meses (abril, agosto, diciembre).
- 💡 Implementar acciones de racionalización normativas, administrativas y tecnológicas.

- t) Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar las consultas de acceso a información pública, relacionadas con trámites u otros procedimientos administrativos (OPAS) a la cual puede acceder la ciudadanía de manera digital, inmediata y gratuita para el ejercicio de un derecho, una actividad u obligación.
- ♣ Lideran: Relacionamiento con la Ciudadanía y Planeación, en el marco de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.
  - ♣ Ejecutan: Áreas misionales.
  - ♣ Instrumentos de apoyo: Lineamientos y orientaciones para la disposición de consultas de acceso a información pública.
- u) Construir y actualizar el inventario de trámites, y otros procedimientos administrativos de la SDHT.
- v) Crear un nuevo trámite o hacer modificación estructural, en cuanto aumento de tiempo, inclusión de nuevos requisitos reducción de la vigencia de los documentos o productos del trámite o por traslado de competencias a otra entidad.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 La estructuración de los trámites debe responder a las características de sus usuarios, es decir, debe responder a aspectos tales como: necesidades, características demográficas, de comportamiento, preferencias, entre muchas más.
  - 💡 Vincular a la ciudadanía, para la identificación y/o validación de las opciones de mejora de sus trámites en atención a las orientaciones formuladas en la Guía metodológica para la estandarización de trámites y formularios a través de ejercicios de participación ciudadana.
  - 💡 Implementar trámites totalmente en línea para la ciudadanía.
  - 💡 Cumplir con los procesos de consulta pública en actos administrativos que reglamenten trámites.
  - 💡 Solicitar la autorización de trámites creados por ley o modificación estructural de trámites existentes ante el Departamento Administrativo de la Función Pública, previa a la expedición del acto administrativo adoptado, siguiendo lo establecido en la Resolución 455 de 2021.
  - 💡 Contar con el concepto de aprobación por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- w) Identificar y estandarizar los mecanismos y herramientas de evaluación existentes en los canales y escenarios de relacionamiento.

- x) Simplificar procesos y procedimientos asociados a la interacción con los grupos de valor y aquellos que incidan en la entrega de bienes y servicios.
- y) Registrar los datos de operación de los trámites en el SUIT, con esta información el Departamento Administrativo de la Función Pública, estará en la capacidad de cuantificar los ahorros generados a la ciudadanía por la simplificación de los trámites, divulgar a las ciudadanías las mejoras efectuadas y las nuevas formas de interacción.
- z) Revisar y evaluar periódicamente (mínimo dos veces al año) la oferta institucional con el fin de garantizar la calidad en el servicio y mejorar permanentemente.

### **3.3 Escenario de solicitud y gestión de peticiones, rendición de cuentas y control social.**

El escenario de solicitud de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones se refiere al conjunto integral de mecanismos, procedimientos y políticas que permiten a las ciudadanías interactuar con las entidades gubernamentales para expresar sus inquietudes, necesidades, reconocimientos, expectativas y requerir información para hacer control social.

Permite a las ciudadanías expresar sus necesidades y preocupaciones e impulsa a las entidades a ser más responsables y receptivas, contribuyendo así a una gestión pública más eficiente y orientada a la ciudadanía.

La SDHT diseñará e implementará soluciones a la medida de las necesidades, preferencias y expectativas de la ciudadanía para la garantía de los derechos y el cumplimiento de obligaciones.

**Ocurre cuando** las ciudadanías o grupos de valor presentan sus PQRSDF y la entidad realiza el registro, análisis, respuesta y seguimiento de las solicitudes, asegurando que se manejen de manera eficiente y en plazos establecidos por la Ley, utilizando el sistema de gestión de PQRSDF de la entidad.

#### **Actividades en el marco del escenario de solicitud de peticiones, rendición de cuentas y control social.**

- a) Asignar talento humano suficiente e idóneo para realizar la gestión del relacionamiento con la ciudadanía.
- b) Implementar el procedimiento de gestión de PQRSDF, los protocolos de servicio a la ciudadanía, carta de trato digno que orienten las acciones de los servidores públicos de la entidad en su relación con la ciudadanía.

- c) Utilizar sistemas y herramientas de captura, uso, trazabilidad y apropiación de la información sobre el servicio a la ciudadanía.

**Tenga en cuenta:**

- Identificar acciones de mejora con los diferentes grupos de valor a través de los insumos de percepción de los grupos de valor y la experiencia del servicio, PQRSDF que presenta la ciudadanía, servicios y canales con mayor demanda, tiempos de espera y de atención, entre otros.
- Mapear que la estrategia de servicio está cumpliendo su objetivo y construir soluciones de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía. Para ello, es importante consolidar, organizar y compartir los insumos del relacionamiento con los grupos de valor (bases de datos, reportes, informes de los sistemas de información, entre otros).

### 3.4 Escenario de la participación y colaboración en la solución de problemas públicos.

Se refiere al entorno y los mecanismos que facilitan la inclusión de las ciudadanías y grupos de valor en el diagnóstico, formulación, implementación y evaluación de políticas, programas e iniciativas públicas. Se destaca la importancia de la colaboración entre la ciudadanía y las entidades gubernamentales, promoviendo la corresponsabilidad en la gestión de lo público y el fortalecimiento de la democracia.

El presente escenario contribuye a la construcción de confianza pública en el marco de la adopción del enfoque de Estado abierto porque permite transitar de una gestión pública para la ciudadanía a una gestión pública con la ciudadanía. La construcción de confianza en la gestión pública exige ejercicios de participación ciudadana aterrizados a particularidades, necesidades y expectativas de la propia ciudadanía. En tal sentido, la SDHT diseñará e implementará soluciones a la medida de las necesidades, preferencias y expectativas de la ciudadanía para la garantía de los derechos y el cumplimiento de obligaciones.

**Ocurre cuando** se crean las condiciones adecuadas para que las ciudadanías puedan involucrarse activamente en la toma de decisiones y en el seguimiento de la gestión pública, y cuando las ciudadanías y grupos de valor se involucran en la gestión de lo público, ofreciendo propuestas y soluciones a desafíos sociales. Este escenario no solo promueve una democracia más participativa y transparente, sino que también fortalece la legitimidad y efectividad de las políticas públicas al integrar sus voces y experiencias.

**Actividades en el marco del escenario de la participación y colaboración en la solución de problemas públicos.**

- a) Socializar con los servidores públicos, la ciudadanía y los grupos de valor de la entidad los resultados del diagnóstico del grado de implementación del relacionamiento con la ciudadanía.
- b) Identificar los temas de mayor interés ciudadano para posibles ejercicios de rendición de cuentas.

**Tenga en cuenta:**

-  Seguir las indicaciones que el Manual Único de Rendición de Cuentas.
- c) Identificar las instancias de participación de la SDHT legalmente establecidas para revisar su estructura y alcance de cara a delimitar y garantizar su incidencia.
- d) Involucrar a la ciudadanía y organizaciones de la sociedad civil, así como a los grupos de valor en al menos una de las actividades de la planeación institucional identificadas y considerar otras actividades en las cuales puedan ser involucrados.
- e) Definir la metodología participativa que utilizará en cada acción, orientando los esfuerzos a promover el diálogo efectivo y el reconocimiento mutuo.
- f) Preparar y socializar con la ciudadanía y los grupos de valor la información en lenguaje claro que servirá de insumo para el desarrollo de las acciones participativas, así como la metodología que se utilizará en dichos espacios.
- g) Convocar a la ciudadanía y grupos de valor al desarrollo de las acciones estratégicas de participación ciudadana ya definidas habilitando canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos para recoger las recomendaciones u objeciones de la ciudadanía y los grupos de valor frente a la gestión de la entidad.

**Tenga en cuenta:**

-  Invitar a las veedurías y otros grupos de control social a las actividades que se hagan en el ciclo de seguimiento, evaluación y control para promover la vigilancia en la gestión de la entidad.
- h) Analizar las recomendaciones, observaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación y efectuar los ajustes y mejoras en la gestión institucional a que haya lugar.
- i) Publicar la información requerida en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública, en atención a los requerimientos del anexo 2 adoptado mediante la

Resolución 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), que define los estándares y directrices para la disposición de información pública en las sedes electrónicas institucionales.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Implementar el procedimiento establecido para el manejo del menú participa de la SDHT.
- j) Armonizar los compromisos institucionales ya existentes en la planeación de la entidad con posibles acciones de participación ciudadana que permitan un mayor grado de involucramiento de la ciudadanía en el cumplimiento de la misión institucional.
- k) Adelantar acciones de transparencia pasiva, activa, focalizada y colaborativa para promover una participación de calidad, informada y orientada a la mejora institucional, en garantía al acceso a información en temas de interés.
- l) Habilitar la oferta institucional adecuada a los requerimientos y necesidades de la ciudadanía.
- m) Adelantar ejercicios de participación ciudadana para la mejora de trámites y servicios institucionales a partir de la propia experiencia ciudadana que, como persona usuaria de estos, puede brindar elementos para la optimización de tiempos, costos, requisitos, canales de atención, entre otros aspectos.
- n) Facilitar el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana a través de procesos permanentes de rendición de cuentas.
- o) Desarrollar diagnósticos participativos, formulación y presupuestos participativos, ejercicios de colaboración e innovación abierta y la evaluación participativa a través de procesos de rendición de cuentas y control social.
- p) Diseñar mecanismos que promuevan la participación ciudadana en la planeación y haga explícita la forma en la que facilita y promueve la participación en las distintas fases del ciclo de la gestión pública sobre los asuntos de su competencia.

***Acciones estratégicas de diagnóstico participativo***

- a) Vincular a la ciudadanía y grupos de valor en la recolección y análisis de información para identificar y explicar los problemas que les afecta, aportando datos, ideas, hechos, experiencias y propuestas para caracterizar problemas y necesidades de la situación abordada.

- ♣ Lideran: Relacionamiento con la Ciudadanía y Planeación, en el marco de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- ♣ Ejecutan: Todos.
- ♣ Producto: Documento que refleje aquello que fue objeto de indagación y análisis con la participación de la ciudadanía.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Realizar la participación a través de escenarios virtuales y presenciales de consulta, de encuestas o entrevistas, mediante la indagación directa a través de mesas de trabajo, grupos focales, visitas de campo u otros mecanismos que diálogo directo.

**Acciones de Formulación participativa**

- b) Vincular a la ciudadanía y los grupos de valor para que, en conjunto con ellos, se formulen las mejores alternativas para atender oportunamente lo diagnosticado.

Ejemplo: Formulación de presupuestos participativos.

- ♣ Lideran: Relacionamiento con la Ciudadanía y Planeación, en el marco de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- ♣ Ejecutan: Todos.
- ♣ Producto: Instrumento de planeación que refleje en acciones aquello que fue objeto de formulación con la participación de la ciudadanía.

**Tenga en cuenta**

- 💡 Formular las políticas, programas, planes, estrategias, servicios, etc., que deberán atender la situación diagnosticada.
- 💡 Realizar la participación a través de escenarios virtuales y presenciales de consulta que promueva la revisión ciudadana de borradores de planes, programas, proyectos, espacios de toma de decisiones directa, como mesas de trabajo o grupos focales.

**Acciones de ejecución participativa (Colaboración abierta)**

- c) Vincular a la ciudadanía y los grupos de valor para implementar soluciones a problemáticas en escenarios de innovación y/o a implementar la propia política pública.

**Tenga en cuenta:**

- Lanzar convocatorias abiertas para dar solución, de manera creativa, a problemáticas sociales específicas y para contribuir al mejoramiento de los servicios de la SDHT a través de procesos de colaboración con actores externos.

- Identificar soluciones innovadoras a diversos retos de la gestión y/o a implementar la propia política pública.
- Incorporar metodologías de innovación como los laboratorios de simplicidad en materia de lenguaje claro, laboratorios ciudadanos basados en esquemas de codiseño y cocreación.
- Adelantar ejercicios de pensamiento de diseño para promover la creatividad colectiva, entre otros.

#### ***Acciones de evaluación (rendición de cuentas y control social)***

- d) Facilitar a los grupos de valor escenarios de rendición de cuentas y control social para evaluar y control a la gestión pública.

#### **Tenga en cuenta**

- Revisar las orientaciones que en materia dicta el Manual Único de Rendición de Cuentas, lineamientos alrededor del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas y el Sistema de Rendición de Cuentas para el Acuerdo de Paz, (SIRCAP).
  - Promover permanentemente la conformación de veedurías ciudadanas siguiendo la ruta delimitada en el Plan Nacional de Formación para el Control Social. Plan Nacional de Formación Control social a la Gestión Pública – Módulos de capacitación.
  - Tener presentes los lineamientos definidos por la Veeduría Distrital en los documentos de la serie metodológica, las circulares, el protocolo definido por la Secretaría General incluyen lo relacionado con enfoques.
- e) Crear espacios de diálogo para el control social en articulación con el sistema de control interno a través de las líneas de defensa, para asegurar mediante el control a la gestión, que las entidades cumplan con los objetivos y los planes programados en cada vigencia.

## **4. Gestión de la información clara, con canales de comunicación accesibles y efectivos**

### ***Acciones Estratégicas.***

- a) Identificar y gestionar la información y comunicación interna.

#### **Tenga en cuenta:**

- 💡 Identificar y describir objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de sus operaciones.
- b) Establecer estrategias comunicativas concretas y medios de comunicación formales que aseguren los flujos de información, ascendente, descendente y transversal.

- c) Difundir y transmitir la información de calidad que se genera en toda la entidad, entre dependencias y a los grupos de valor.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Publicar el informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con el registro, clasificación y seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios. Estas son fuentes de información sobre cómo los grupos de valor y partes interesadas reciben los bienes y/o servicios, su nivel de cumplimiento en cuanto a calidad y oportunidad, y el impacto y nivel de satisfacción que se genera en la ciudadanía.
- d) Publicar y divulgar los resultados de acciones de participación ciudadana, consolidarlos y visibilizarlos de forma masiva y mediante el mecanismo que empleó para convocar a los grupos de valor que participaron.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Enfatizar los resultados de la participación del control social de la ciudadanía y las veedurías. Los reportes individuales diligenciados en los formatos internos deberán quedar a disposición del público.
- e) Divulgar la oferta institucional, canales y escenarios de relacionamiento, manuales y protocolos y demás información clave que facilite el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes de la ciudadanía.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Consultar los Lineamientos para publicar información en el Menú de Atención y Servicio a la Ciudadanía.
- f) Desarrollar campañas de difusión para promover el desarrollo de habilidades de comunicación y la apropiación de los lineamientos de la estrategia de lenguaje claro, en los diferentes escenarios y canales de relacionamiento, reconociendo que lenguaje claro no se limita a contenidos escritos, sino a las diferentes formas de comunicar el que hacer institucional.
- g) Difundir información de trámite para generar certidumbre sobre: requisitos, documentos, pasos, costos, tiempo y normas aplicables.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Publicar la información de los trámites en SUIT, como forma de garantizar el derecho de acceso a la información pública y generar certeza sobre las condiciones de modo, tiempo y lugar.
- h) Divulgar el plan de acción de relacionamiento con la ciudadanía, por distintos canales institucionales.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Presentar las acciones estratégicas de transparencia y acceso a la información pública, servicio al ciudadano, racionalización de trámites y participación.
- i) Garantizar la publicación de información y contenidos en formatos sencillos y de fácil comprensión, y difundir los resultados de las simplificaciones al interior y exterior de la entidad.
- j) Garantizar que se cumpla siempre con temas de protección de datos personales en todos los procesos de captura de información de los ciudadanos.
- k) Generar y disponer información estadística.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Anonimizar las bases de datos de registros administrativos y operaciones estadísticas para promover el acceso y el aprovechamiento estadístico de la información, respetando la confidencialidad de la información.
- 💡 Disponer al público la documentación de información estadística, indicadores y registros administrativos en su página web.
- 💡 Consultar a los grupos de valor, organismos de control, organizaciones de la sociedad civil, corporaciones públicas, entre otros, sobre la satisfacción de los agregados estadísticos, o indicadores que produce y la documentación que permite interpretarlos y usarlos.
- l) Garantizar la disponibilidad continua de información de calidad para la política pública y toma de decisiones basadas en evidencias, fomentando el dialogo social con la ciudadanía y los grupos de interés, en el marco de la construcción participativa de las soluciones sociales, y generando una herramienta de control político, fiscal, administrativo y social que permita transparencia en las soluciones del estado.
- m) Definir estrategias y acciones para mejorar la producción, accesibilidad y uso de la información estadística, así como fortalecer sus registros administrativos en el corto, el mediano y el largo plazo.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Contar con la información estadística necesaria para la formulación, el seguimiento y la evaluación de las políticas públicas; así como la asignación de recursos públicos.
- 💡 La información estadística contribuye al control político, fiscal, administrativo y social, por parte de los actores que hacen parte del ecosistema de datos<sup>21</sup> (Entidades, Academia, organismos de control, corporaciones públicas, organizaciones de la sociedad civil y ciudadanía en general).
- 💡 Identificar actores del ecosistema de datos.
- 💡 Identificar la oferta y demanda de información estadística sobre la gestión de relacionamiento con la ciudadanía (Inventarios)

**5. Gestión del Conocimiento y la Innovación para promover el aprendizaje continuo y adaptar soluciones que fortalezcan el relacionamiento**

***Acciones Estratégicas.***

- a) Idear, investigar, experimentar e innovar en la gestión de relacionamiento con la ciudadanía.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Analizar y resolver problemas complejos de manera colaborativa para convertirlos en retos.
- 💡 Generar y producir conocimiento a través de pruebas piloto, prototipos o experimentos, en escenarios controlados con grupos de valor.

- b) Obtener, organizar, sistematizar, guardar y compartir fácilmente datos e información de la entidad sobre la gestión de relacionamiento con la ciudadanía.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Implementar y alimentar las bases de datos, los sistemas de archivística, los gestores de conocimiento, las bibliotecas físicas y virtuales y otros tipos de herramientas tecnológicas que faciliten la organización y clasificación de la información productos de interacciones con la ciudadanía.
- 💡 Organizar, clasificar y sistematizar la información, que luego será transformada en conocimiento.
- 💡 Compartir y difundir el conocimiento para la creación de nuevas visiones y perspectivas de aporte a la innovación de los productos o servicios de la entidad.

- c) Analizar y la visualizar los datos e información por medio de softwares especializados

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Generar una disciplina en la actualización de los datos básicos recogidos en los sistemas de información.
  - 💡 Integrar los distintos sistemas donde se recolectan datos (usar nombres estándar, códigos únicos en los identificadores de los datos, entre otros), para viabilizar un análisis eficiente de los datos de la entidad y posibilitar la comunicación con los sistemas de información de internas y externas.
  - 💡 Generar un análisis descriptivo, predictivo y prospectivo, efectuado a través de datos históricos, para predecir y probar distintos escenarios de la gestión institucional.
  - 💡 Entrega herramientas e información para la ciudadanía y los servidores públicos utilizadas en los procesos de innovación, para la evaluación de las ideas y alternativas de solución, análisis comparativo con otras actividades y proyectos emprendidos y testeado de modelos predictivos para reducción del riesgo en la implementación de actividades y proyectos de innovación.
  - 💡 Tomar decisiones basadas en evidencia con acciones como: la medición para el control y monitoreo, el análisis y visualización de la información para identificar el cumplimiento de objetivos y la priorización de acciones derivadas del seguimiento continuo de los planes, programas y proyectos desarrollados por las entidades.
- d) Consolidar la memoria institucional y el fortalecimiento compartido del capital intelectual de la SDHT en materia de relacionamiento con la ciudadanía.

**Ejemplo:** Los bancos de éxitos de las mejores prácticas de gestión para su consulta y réplica en otras entidades (<http://www.funcionpublica.gov.co/banco-de-exitos>).

Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de Participación y Rendición de Cuentas.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Compartir lecciones aprendidas y experiencias o mejores prácticas.
- 💡 Preservar la memoria institucional.
- 💡 Establecer espacios de difusión del conocimiento.
- 💡 Contar con espacios de retroalimentación.
- 💡 Promover las comunidades de práctica y redes de conocimiento.

Compartir y difundir las experiencias, buenas prácticas y conocimientos sobre el servicio a la ciudadanía al interior de la entidad y con otras entidades públicas para la mejora del servicio.

### 3. Etapa de Seguimiento y Evaluación

Es necesario fomentar la cultura del seguimiento y la evaluación mediante el monitoreo de las metas y acciones definidas en los planes institucionales (como el PAI, el PIC, el PTEP), en línea con la política de seguimiento y evaluación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

La Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía, de apoyo al Comité de Gestión y Desempeño Institucional de la SDHT, tiene la responsabilidad de hacer seguimiento a la implementación de los lineamientos del Modelo Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía. Para ello, debe desarrollar las funciones y lineamientos descritos en la Directiva 02 de 2024, tales como: reuniones trimestrales, elaborar informes periódicos, y definir mecanismos y herramientas de seguimiento dentro de la entidad.

Se deberá establecer y revisar constantemente los indicadores y mecanismos de seguimiento y evaluación asegurando su pertinencia frente al MIRC. Evaluar, de manera anual, la gestión y desempeño de relacionamiento con la ciudadanía, identificando el nivel de avance en la implementación de los lineamientos de las Políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana del MIPG, y el grado de cumplimiento de los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

A nivel institucional, las SDHT diseñará los indicadores y mecanismos específicos para medir, evaluar y tomar decisiones sobre la implementación del Modelo. A nivel distrital, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá desarrollará herramientas e instrumentos para evaluar los avances y resultados de las entidades en la implementación del MDRIC.

Se deberá divulgar los resultados de las evaluaciones al Comité de Gestión y Desempeño Institucional, para que sirvan como insumos en la identificación de acciones de mejora.

### 6. Gestión de seguimiento y evaluación del relacionamiento con impactos medibles y sostenibles

#### *Acciones Estratégicas.*

- a) Diseñar el instrumento metodológico de seguimiento y evaluación del presente modelo, armonizado con el instrumento de evaluación Distrital.
- ♣ Lideran: Relacionamiento con la Ciudadanía y Planeación, en el marco de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.
  - ♣ Ejecutan: Todos.
  - ♣ Instrumentos de apoyo: Herramienta de medición de experiencia ciudadana del DAFP.
  - ♣ Producto: Metodología de Seguimiento y Evaluación del MIRC (pendiente por diseñar)

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Revisar y actualizar los indicadores y demás mecanismos de seguimiento y evaluación establecidos en la SDHT y otras entidades referentes.
  - 💡 Definir indicadores de gestión y evaluación que permitan medir el cumplimiento a cabalidad con lo planeado.
  - 💡 Implementar un esquema de monitoreo y seguimiento sobre servicio a la ciudadanía en dos niveles: uno, que permita conocer los avances respecto de la gestión institucional para el servicio a la ciudadanía y la implementación de la política desde el punto de vista de la entidad, y otro, orientado a conocer la percepción de las ciudadanías y medir la experiencia del servicio y la efectividad en la entrega de resultados desde el punto de vista de la ciudadanía.
- b) Hacer seguimiento trimestral a la implementación del plan estratégico de relacionamiento con la ciudadanía para verificar la ejecución de las actividades, el cumplimiento de metas o el uso de recursos correspondan con lo programado en la planeación institucional.
- c) Evaluar el logro de los resultados.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Aplicar los indicadores definidos de acuerdo con las decisiones que la entidad haya asumido y las disposiciones establecidas en las normas y lineamientos de política frente a las maneras, plazos y poblaciones a quienes decide entregar la información del seguimiento y evaluación.
- d) Evaluar la experiencia y percepción ciudadana frente a los servicios prestados, adelanto de trámites, opas, consultas de información, canales de atención, en general, a la gestión de la SDHT.
- ♣ Lideran: Relacionamiento con la Ciudadanía y Planeación, en el marco de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.
  - ♣ Ejecutan: Áreas misionales.
  - ♣ Instrumentos de apoyo: Herramienta de medición de experiencia ciudadana

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Utilizar la encuesta estándar de satisfacción de ciudadanos que permiten recoger información de primera mano, tanto de su percepción sobre los niveles de satisfacción como de sus propias expectativas y necesidades.

- 💡 Evaluar la experiencia ciudadana en la realización del trámite y la divulgación de los resultados a la ciudadanía para generar apropiación.
  - 💡 Evaluar la experiencia ciudadana en los espacios de participación ciudadana.
  - 💡 Evaluar la experiencia ciudadana en el uso de la información.
  - 💡 Evaluar la experiencia ciudadana en la gestión de servicios y canales de atención.
  - 💡 Identificar puntos críticos de trabajo, oportunidades de mejora, y necesidades de los grupos de valor.
- e) Analizar y documentar los resultados de los ejercicios de seguimiento y evaluación para determinar una línea base en siguientes ejercicios de Direccionamiento Estratégico y Planeación.

### **Tenga en cuenta**

- 💡 Analizar la información y evaluación de los datos que surgen por el seguimiento y la evaluación para mejorar los productos y servicios y la satisfacción de los grupos de valor.
- 💡 Analizar los resultados obtenidos en la implementación de las acciones estratégicas de Transparencia y Acceso a la Información Pública, para: (1) la calidad y claridad de las comunicaciones de la entidad (2) accesibilidad.
- 💡 Analizar los resultados obtenidos en la implementación de las acciones estratégicas de Servicio a la Ciudadanía, para: (1) canales de atención accesibles, web / físicos, (2) PQRSDF oportunas, (3) competencias en servicio, (4) satisfacción y percepción en excelencia.
- 💡 Analizar los resultados obtenidos en la implementación de las acciones estratégicas de Racionalización de Trámites, para: (1) calcular los ahorros generados a la ciudadanía por la simplificación de los trámites, (2) medir el impacto de la mejora de los trámites hacia las ciudadanías, (3) Divulgar a las ciudadanías las mejoras efectuadas y las nuevas formas de interacción, (4) experiencia ciudadana en la realización del trámite y la divulgación de los resultados a la ciudadanía.
- 💡 Analizar los resultados obtenidos en la implementación de las acciones estratégicas de Participación Ciudadana, para: (1) Identificar el número de actividades en las que se involucró a la ciudadanía, (2) grupos de valor involucrados, (3) fases del ciclo que fueron sometidas a participación, (4) alcance de la participación, (5) metodologías utilizadas y (6) resultados de la participación. En Rendición de Cuentas se analizará adicionalmente la evaluación ciudadana de los resultados de la gestión.
- 💡 Generar recomendaciones para la mejora en todos los procesos de gestión institucional y así maximizar el aprovechamiento de los recursos disponibles.
- 💡 Tomar de decisiones basada en el análisis de los resultados de los seguimientos y evaluaciones, para lograr los resultados, gestionar más eficiente y eficazmente los recursos y facilitar la rendición de cuentas a los ciudadanos y organismos de control.

- f) Utilizar y aprovechar los resultados de los seguimientos y evaluaciones para la mejora continua

**Tenga en cuenta:**

Fortalecer la formulación de las acciones estratégicas de relacionamiento con la ciudadanía.

- g) Realizar seguimiento a las acciones estratégicas de formación, sensibilización, capacitación, entrenamiento en temas de relacionamiento con la ciudadanía y actividades de bienestar psicosocial diseñadas en el marco de los planes institucionales diseñados para tal fin.

## 7. Gestión para la prevención de riesgos y el mejoramiento continuo

### *Acciones Estratégicas.*

- a) Emitir, revisar, validar y supervisar el cumplimiento de los seguimientos a la gestión estratégica de relacionamiento con la ciudadanía en cabeza de la línea estratégica de defensa.

**Tenga en cuenta:**

- La Línea estratégica de defensa: está conformada por la Alta Dirección y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

- b) Identificar, evaluar, controlar y mitigar los riesgos en la gestión de relacionamiento con la ciudadanía con el liderazgo de la primera línea de defensa.

**Tenga en cuenta:**

- Primera línea de defensa: esta línea de defensa les corresponde a los servidores en sus diferentes niveles, quienes aplican las medidas de control interno en las operaciones del día a día de la entidad.
- El conocimiento y apropiación de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía, procedimientos, manuales, protocolos y otras herramientas que permitan tomar acciones para el autocontrol en sus puestos de trabajo.
- La identificación de riesgos y el establecimiento de controles, así como su seguimiento, acorde con el diseño de dichos controles, evitando la materialización de los riesgos.
- El seguimiento a los indicadores de gestión de los procesos e institucionales, según corresponda.
- La formulación de planes de mejoramiento, su aplicación y seguimiento para resolver los hallazgos presentados.
- La coordinación con sus equipos de trabajo, de las acciones establecidas en la planeación institucional para tener información clave para el seguimiento o autoevaluación aplicada por la 2a línea de defensa.

- c) Supervisar la gestión de relacionamiento con la ciudadanía para la entidad y rendir cuentas ante la Alta Dirección con el liderazgo de la segunda línea de defensa.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Segunda línea de defensa: esta línea de defensa está conformada por servidores que ocupan cargos del nivel directivo o asesor (media o alta gerencia).
  - 💡 Asegurar que los controles y procesos de gestión del riesgo de la 1ª Línea de Defensa sean apropiados y funcionen correctamente, supervisan la implementación de prácticas de gestión de riesgo eficaces.
- d) Evaluar de manera independiente y objetiva los controles de 2ª línea de defensa para asegurar su efectividad y cobertura; así mismo, evaluar los controles de 1ª línea de defensa que no se encuentren cubiertos y los que inadecuadamente son cubiertos por la 2ª línea de defensa con el liderazgo de la tercera línea de defensa.

**Tenga en cuenta:**

- 💡 Tercera línea de defensa: esta línea de defensa está conformada por la Oficina de Control Interno.
- 💡 Realizar evaluación independiente de la gestión.
- 💡 Revisar los informes de control interno sobre la implementación.

## Glosario

**Atributos de calidad:** son las características o propiedades que determinan el nivel de excelencia, adecuación o satisfacción de un producto, servicio o proceso en función de las necesidades y expectativas de los usuarios o beneficiarios. Estos atributos sirven como criterios para evaluar y garantizar que lo ofrecido cumple con los estándares deseados o establecidos.

**Consulta de Acceso a Información Pública:** Es la información contenida en bases de datos o repositorios digitales relacionadas a trámites u otros procedimientos administrativos (OPA), a la cual puede acceder la ciudadanía de manera digital, inmediata y gratuita para el ejercicio de un derecho, una actividad u obligación, que puede ser accedida utilizando o no un mecanismo de autenticación según sea la tipología de la información que trate. (DAFP, 2023)

**Estandarización de trámites:** Proceso que desarrollan las autoridades responsables de reglamentar o emitir lineamientos sobre trámites modelo para definir los documentos, requisitos, condiciones, validaciones, formularios únicos y cualquier tipo de requerimiento necesario para acceder al trámite, los cuales deberán ser de obligatoria observancia por parte de las entidades responsables

de su implementación, sin que exista la posibilidad de incluir pasos o requisitos adicionales a los establecidos por la autoridad responsable de la reglamentación. (DAFP, 2023)

**Escenarios de relación con la ciudadanía:** se identifican como los momentos en los cuales la ciudadanía interactúa con la Administración Distrital (Decreto 542 de 2023)

**Enfoque Diferencial:** Perspectiva que reconoce las diferencias sociales, culturales, económicas, biológicas y territoriales entre las personas y comunidades. Busca garantizar la igualdad sustantiva, brindando atención diferenciada según las necesidades específicas de cada grupo.

Enfoque diferencial poblacional, orientado a la extensión del principio constitucional de igualdad y no discriminación, así como al reconocimiento de las particularidades y exigencias de grupos poblacionales y ciudadanos que, por sus características, requieren de una especial protección y de una adecuación de los escenarios de relación con las entidades y organismos del Estado para acceder a información, bienes, servicios y espacios de participación en condiciones de igualdad. Ejemplos de la materialización de dicho enfoque se pueden reflejar en las adecuaciones institucionales alrededor de la relación con: personas con discapacidad, con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, mujer rural, pertenecientes a pueblos étnicos, por ciclo de vida (niñez, adolescencia y adulto mayor), víctimas, entre otros. Ahora bien, es clave identificar la conexidad entre las diferentes tipologías diferenciales, pues en una misma persona pueden confluir particularidades asociadas con una discapacidad, ser víctima del conflicto armado y reconocerse en una orientación sexual e identidad de género diversa,

**Enfoque Intercultural:** Perspectiva que promueve el diálogo, respeto y aprendizaje mutuo entre culturas diferentes, valorando la diversidad y evitando la imposición de una cultura sobre otra.

**Otro Procedimiento Administrativo – OPA:** Es el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso gratuito de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias, cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad. (DAFP, 2023)

**Procesos:** Los procesos, entendidos como la secuencia ordenada de actividades, interrelacionadas, para crear valor, deben tener en cuenta que el ciudadano es el eje fundamental de la gestión pública (CLAD: 2008). Los procesos se pueden clasificar en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, lo que permitirá la adecuada gestión y prestación del servicio de la organización (DAFP, 2023).

**Simplificación o racionalización de trámites:** Es la implementación de acciones normativas, administrativas y tecnológicas orientadas a simplificar, estandarizar, eliminar u optimizar los trámites existentes, reduciendo costos de transacción entre los particulares y el Estado. (DAFP, 2023)

**Sistema Único de Información de Trámites - SUIT:** Es el instrumento de acceso a la información de los trámites, otros procedimientos administrativos del Estado y consultas de acceso a información pública asociadas a trámites, y única fuente válida de información exigible y oponible a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Así mismo, es la herramienta que facilita la implementación de la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites establecida en las normas antitrámites vigentes. (DAFP, 2023)

**Trámite:** Es el conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que cumple funciones públicas o administrativas, para hacer efectivo un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. (DAFP, 2023)

## Anexos

### Anexo 1



2024-11-25\_Marco  
Normativo SDHT.pdf

### Anexo 2



2024-06-30\_Dx PRC  
SDHT.pdf

### Anexo 3



2024-06-30\_Context  
o SDHT.pdf

### Anexo 4

 [Anexo 1 Trámites.docx](#)

## Referencias / Bibliografía

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2023). Decreto 542 de 2023 “Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones” Secretaría Jurídica Distrital. Tomado de: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=150936>

Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. (2024). Por la cual se adopta el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. Secretaría General, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. Tomado de: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=152851&dt=S>

Castells, M. (2020). La era de la información: Economía, sociedad y cultura (Vol. 2). Siglo XXI Editores.

Departamento Administrativo de la Función Pública (2022). 20221014\_Presentación\_general\_MIPG. Tomado de: [https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2022-07-26\\_Presentaci%C3%B3n\\_general\\_MIPG+%281%29.pdf/cf5452e4-5608-460d-6262-3ecb2e646ab8?t=1660251234878](https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2022-07-26_Presentaci%C3%B3n_general_MIPG+%281%29.pdf/cf5452e4-5608-460d-6262-3ecb2e646ab8?t=1660251234878)

Departamento Administrativo de la Función Pública (2023). Anexos 2, 3, 5, 6 y 7 Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional Versión 5 marzo de 2023. Tomado de: [https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21\\_Anexos\\_2%2C+3%2C+5%2C+6+y+7\\_manual\\_operativo\\_criterios\\_diferenciales.pdf/841a781d-531f-1c4f-e40f-7c4a39bfdcc1?t=1679506229623](https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Anexos_2%2C+3%2C+5%2C+6+y+7_manual_operativo_criterios_diferenciales.pdf/841a781d-531f-1c4f-e40f-7c4a39bfdcc1?t=1679506229623)

Departamento Administrativo de la Función Pública (2023). Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional Versión 5. Tomado de: [https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21\\_Manual\\_operativo\\_mipg\\_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732](https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732)

Departamento Administrativo de la Función Pública (2023). Marco General del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional Versión 5. Tomado de: <https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Marco+general+MIPG+V5.pdf/56dc451e-b8c1-06b5-6c46-292e4ff71df6?t=1691168391010>

Departamento Administrativo de la Función Pública (2017). Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Tomado de:  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83433>

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (2022). Guía para la implementación de estrategias de gobierno abierto. Recuperado de [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co).

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (2023). Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): Lineamientos para la gestión del relacionamiento con la ciudadanía. Recuperado de [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co).

Departamento Administrativo de la Función Pública (2020). Actualización de lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano. Tomado de:

Departamento Administrativo de la Función Pública (2023). Marco General del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional.

Floridi, L. (2022). The Philosophy of Information. Oxford University Press.

Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía

García, M., & Rodríguez, A. (2022). Derechos digitales y acceso a la información: Retos contemporáneos en sociedades democráticas. Editorial Tecnos.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). Marketing Management (15th ed.). Pearson.

Kaplinsky, R., & Morris, M. (2022). A Handbook for Value Chain Research. IDRC.

Kettunen, P., & Kallio, T. (2022). Public Sector Communication: Integrating Digital and Face-to-Face Interactions for Improved Transparency. Routledge.

Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2020). Theories of Human Communication (11th ed.). Waveland Press.

López, A. (2023). Optimización de la cadena de valor en la administración pública: Hacia una gestión más eficiente y transparente. Editorial Ecoe.

Gobierno Abierto. (2020). Informe sobre el Estado del Gobierno Abierto en América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo.

Ochoa, M. (2022). Gobernanza digital: Tecnologías y participación ciudadana. Editorial Universidad del Rosario.

Pérez, L., & Sánchez, F. (2023). La información en la era digital: Gestión, privacidad y acceso. Editorial UOC.

Porter, M. (2023). Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance. Free Press.

Ruiz, C. (2023). Gestión del ciclo de servicio en el sector público: Teoría y práctica para una mejor atención al ciudadano. Editorial Universidad de la Sabana.

Resolución 001 de 2024: Alcaldía Mayor de Bogotá adopta el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Sampedro, P. (2021). Participación ciudadana y gestión pública: Nuevas tendencias y enfoques. Editorial Tirant lo Blanch.

Secretaría Distrital del Hábitat (2024). Directiva 02 del 15 de noviembre de 2024. Creación Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía en la secretaría distrital del hábitat

Secretaría Distrital del Hábitat (2006). Acuerdo 244 DE 2006

Secretaría Distrital del Hábitat (2023). Resolución 088 de 2023 "Por la cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público en la Secretaría Distrital del Hábitat". Tomado de: <https://www.habitatbogota.gov.co/sites/default/files/marco-legal/2024-11/RES%20088.PDF>

Secretaría Distrital del Hábitat (2023). Acta de reunión 011 del 27 de diciembre de 2023: Comité de Gestión y Desempeño - SDHT adoptó el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía que menciona el Decreto 542 de 2023.

Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2018). Decreto 118 de 2018 "Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público, se modifica el Capítulo II del Decreto Distrital 489 de 2009, "por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital", y se dictan otras disposiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto Nacional 1499 de 2017. Tomado de: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=75403>

Secretaría Distrital del Hábitat (2024). Diagnóstico de operación de las Políticas que inciden en el Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat y propuesta para fortalecer la gestión de cara a las ciudadanías.

Secretaría Distrital del Hábitat (2024). Contexto institucional, socioeconómico, político y cultural de la Secretaría Distrital del Hábitat.

Secretaría Distrital del Hábitat (2024). talleres de co-creación)



SECRETARÍA DEL  
HÁBITAT



Secretaría General del Distrito (2024). Modelo Distrital del Relacionamento Integral con la Ciudadanía. Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. Tomado de: <https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/2024-04/ManualModeloRelacionamento.pdf>

Shankar, V., & Carpenter, G. (2023). Marketing Strategy and Management. Wiley.

