

Reporte Año 2025 Semestre 1

# Defensor de la Ciudadanía

Secretaría Distrital del Hábitat



## Secretaría Distrital del Hábitat

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

---

El 18 de julio del presente año, se reportó el avance en la ejecución de los productos establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, liderada por la Secretaría Distrital del Hábitat. Dicho informe de avance fue remitido de la siguiente manera:

Producto esperado 1.1.1 Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC.

Con corte a 31 de marzo del 2025 la Secretaría Distrital del Hábitat cumplió el indicador ya que se cuenta con el objetivo estratégico No 4 definido por la Entidad "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."

Así mismo en el plan de acción proyecto de inversión, se establece la Meta: Implementación del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía en la Secretaría Distrital del Hábitat, evidenciando la importancia de la gestión del servicio desde la Alta Dirección, mediante la operación de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 1 Lineamiento 2

---

Se aprobó en el comité de gestión y desempeño el 25 de junio de la actual vigencia, el Modelo Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía y la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía, del mismo modo se consolidó el informe de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía del período 15 de noviembre 2024 al 31 de marzo 2025 y el plan de acciones estratégicas que incluye las etapas de planeación, implementación, seguimiento y evaluación del Modelo Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía.

## Secretaría Distrital del Hábitat

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

### Lineamiento 3



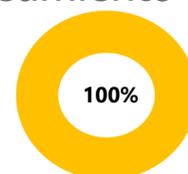
### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

---

Se aprobó en el comité de gestión y desempeño el 25 de junio de la actual vigencia, el Modelo Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía y la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía, del mismo modo se consolidó el informe de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía del período 15 de noviembre 2024 al 31 de marzo 2025 y el plan de acciones estratégicas que incluye las etapas de planeación, implementación, seguimiento y evaluación del Modelo Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

### Lineamiento 1



### Observaciones Función 2 Lineamiento 1

---

Durante la implementación de las directrices orientadas a promover el lenguaje claro, la accesibilidad y los enfoques de derechos en los distintos escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, se identificaron avances significativos, así como oportunidades de mejora. En ese contexto, se destacan las siguientes acciones:

1. Ajustes razonables realizados a la sede principal – Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013

Con el fin de garantizar el acceso y la participación efectiva de todas las personas, especialmente aquellas con discapacidad, se realizaron ajustes razonables en la sede principal de la entidad, conforme a los criterios técnicos de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, orientada a la accesibilidad al medio físico.

2. Estrategia institucional #HablemosClaro

Como parte del fortalecimiento del enfoque de lenguaje claro y comunicación comprensible con todos los grupos de interés, la entidad implementó la estrategia denominada #HablemosClaro, a nivel interno por medio del correo institucional en los boletines informativos de la Entidad y por medio de las pantallas digitales, cuyo propósito es garantizar una interacción efectiva, clara y oportuna con la ciudadanía, en todos los canales y escenarios institucionales.

## Secretaría Distrital del Hábitat

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

### Lineamiento 2



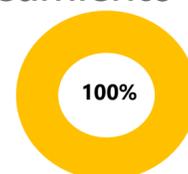
#### Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el primer semestre del 2025 se elaboró un instructivo con el fin de que la ciudadanía conozca cómo puede interponer denuncias por posibles actos de corrupción con el objetivo de promover el uso adecuado de los canales dispuestos para su atención, en el portal web de la Entidad se dispuso de dicho instructivo el cual permite orientar, sensibilizar y capacitar a la ciudadanía en cuanto al manejo de Bogotá te escucha para interponer denuncias y/o quejas relacionadas con presuntos actos de corrupción.

<https://www.habitatbogota.gov.co/sites/default/files/202506/Instructivo%20denuncia%20Anticorrupcio%CC%81n.pdf>

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

### Lineamiento 3



#### Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Durante el primer semestre del 2025, se realizó la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas, y se emitió recomendación de continuar efectuando la revisión a las PQRSD que ingresan a la Entidad, por medio del Seguimiento y control peticiones vencidas y próximas a vencer por dependencia, donde se reportan todos los requerimientos pendientes por gestionar que tienen las dependencias de la Secretaría Distrital del Hábitat, además, el proceso de Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía desarrolló, a través de Power BI, una herramienta visual para el seguimiento y control de la gestión de peticiones. Esta herramienta se incluyó, a partir del 16 de mayo, en el reporte semanal habitual que se comparte con las dependencias de la Entidad.

La herramienta permite consultar de manera inmediata y visual el estado de las peticiones (pendientes, resueltas y en proceso). Asimismo, facilita el acceso a información filtrada con un solo clic, permitiendo segmentar por área, responsable, tipo de solicitud y nivel de prioridad. Estas funcionalidades contribuyen a identificar posibles cuellos de botella en la gestión y a tomar decisiones oportunas.

Cabe destacar que, el mismo 9 de mayo, la herramienta fue socializada con las distintas dependencias, con el objetivo de promover su uso y garantizar una interacción accesible y efectiva.

## Secretaría Distrital del Hábitat

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 3 Lineamiento 1

---

Durante el primer semestre del 2025 se inició la ejecución de la Estrategia #Gestiónconcalidad, la cual tiene como objetivo mejora de los criterios de calidad establecidos por Secretaría General (Oportunidad y Manejo del Sistema), se evidencia la necesidad de fortalecer al interior de la Entidad el uso efectivo de la interoperabilidad entre Bogotá Te Escucha y SIGA con el fin de garantizar una excelente atención a las PQRSD que recibe la Entidad. Se divulgaron piezas comunicativas por medio de las pantallas digitales de la Entidad y a través del boletín interno Hábitat, además, se definió un conjunto de acciones que buscan optimizar los procesos de atención y respuesta a las solicitudes de la ciudadanía. En atención a las necesidades expresadas por las distintas dependencias, y con el propósito de fortalecer el uso adecuado de las herramientas tecnológicas institucionales, se realizaron sesiones de cualificación sobre la interoperabilidad entre los sistemas de información Bogotá Te Escucha y SIGA y sobre el deber de dar respuesta a las solicitudes bajo los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 3 Lineamiento 2

---

José Alexander Moreno Páez Cedula de ciudadanía 80239647, correo electrónico jose.moreno@habitatbogota.gov.co y número de contacto 3581600 ext 1202

## Secretaría Distrital del Hábitat

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

### Lineamiento 1



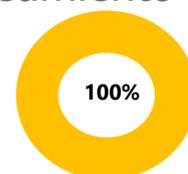
#### Observaciones Función 4 Lineamiento 1

---

Durante el primer semestre del 2025 se realizó pieza de comunicación que, promoviendo el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, en la que se divulgó, además, los canales de interacción dispuestos por la Entidad

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 4 Lineamiento 2

---

Durante el primer semestre del 2025 se realizó una capacitación dirigida a todos los contratistas y funcionarios de la Entidad sobre los protocolos de atención por canales y el Manual de Servicio a la Ciudadanía. Adicionalmente en busca del fortalecimiento a la calidad del servicio, se definieron acciones en aras de optimizar los procesos de radicación con el proceso de Gestión Documental, se programaron sesiones de cualificación sobre la radicación de peticiones, en la cual también se socializó la creación de la "GUÍA DE DEFINICIONES PARA EL REGISTRO DE PETICIONES"

## Secretaría Distrital del Hábitat

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" que sean promovidas por la Secretaría General.

### Lineamiento 3



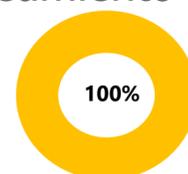
### Observaciones Función 4 Lineamiento 3

---

Durante el primer semestre del 2025 se participó en las cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía dispuestas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el propósito de fortalecer la confianza en la relación con la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

### Lineamiento 1



### Observaciones Función 5 Lineamiento 1

---

Mecanismos para la atención a la ciudadanía

Canales de atención virtual:

Página web:

[www.habitatbogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios](http://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios) (medio de publicación de la entidad).

Canal Web:

Chat Live

Correo electrónico:

[Ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co](mailto:Ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co)

Sistema Distrital de PQRSD Bogotá te Escucha SDQS:

<https://bogota.gov.co/sdqs/>

Redes sociales:

X - @habitatbogota / Facebook - Secretaría Distrital del Hábitat / Instagram @habitatbogota

Aplicación Super CADE Virtual:

(Descargar desde Playstore)

## Secretaría Distrital del Hábitat

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

### Lineamiento 2



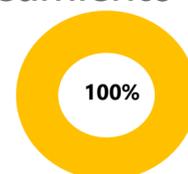
#### Observaciones Función 5 Lineamiento 2

---

Durante el primer semestre del 2025 se verificó el seguimiento a la identificación y cumplimiento IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES, para la Secretaría Distrital del Hábitat.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 7 Lineamiento 1

---

El Defensor de la Ciudadanía participó el 25 de junio del 2025 en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño en la cual se aprobó el Modelo Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía.

## Secretaría Distrital del Hábitat

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



### Observaciones Función 7 Lineamiento 2

---

El Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría del Hábitat participó durante el primer semestre como invitado en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.