



SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT
INFORME SEMESTRAL DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO
Julio – diciembre 2019

De conformidad con lo establecido en el Decreto 371 de 2010, Decreto 197 de 2014,
Decreto 392 de 2015 y el Acuerdo 24 de 1993.

INFORME SEMESTRAL DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA 01 DE JULIO DE 2019 A 31 DE DICIEMBRE DE 2019

El Defensor del Ciudadano es una figura legal que tiene como objetivo garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, siempre bajo los principios de asesoría, independencia, imparcialidad, objetividad y celeridad.

En atención a lo dispuesto en el artículo 1° del Decreto Distrital 392 de 2015, que señala: *"En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía"*, la Secretaría Distrital del Hábitat, mediante la Resolución interna N.º 164 de 2010, delegó en el(a) Subdirector(a) Administrativo(a) y como suplente al Subdirector(a) de Participación y Relaciones con la Comunidad, la figura del defensor del ciudadano.

El presente informe da muestra de la gestión realizada desde la figura del Defensor de la Ciudadanía durante el período comprendido entre el 01 de julio de 2019 y el 31 de diciembre de 2019, en la Secretaría Distrital del Hábitat, conforme a lo establecido en la normativa aplicable.

Durante el segundo semestre de 2019, el seguimiento a las solicitudes generadas mediante la figura de Defensor del Ciudadano fue apoyado por el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, con el propósito de organizar, clasificar, direccionar y monitorear las distintas solicitudes las cuales son recibidas mediante los canales habilitados especialmente para ejercer la figura y así garantizar una respuesta oportuna y coherente.

El informe está elaborado con base en los siguientes componentes:

- Implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC Decreto 197 de 2014

- Disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción.
- Seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la entidad.
- Cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo.

Implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC- Decreto 197 de 2014

Con el propósito de adoptar los lineamientos de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano y se modifica el *Manual de Servicio al Ciudadano* mediante documento número PG06-MM35, con el fin de incluir protocolos de redes sociales, en el cual se establecen las actividades requeridas para dar respuesta a las comunicaciones o quejas establecidas por redes sociales, de forma clara, eficiente y que permita ofrecer un marco de referencia en las acciones de las redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat.

Con la elaboración, aplicación y socialización del Manual de Servicio al Ciudadano se pretende:

- Promover la formación de una cultura de servicio institucional que permita que todo aquel que establezca una interacción con el ciudadano, independientemente de si le han sido o no asignadas funciones de atención directa de solicitudes; cuente con las capacidades y cualidades que garanticen la calidad en el servicio.
- Fortalecer las competencias y habilidades del personal a cargo de la atención al ciudadano para atender y gestionar las peticiones de los usuarios y de la ciudadanía.
- Socializar los protocolos de atención como una guía en la que se incluyen las orientaciones básicas y los métodos, para la atención al ciudadano en la entidad a través de los diferentes canales de atención con los que se cuenta en la actualidad.

Por otra parte, se actualiza el procedimiento de *Trámite de PQRSD* mediante documento número PG06-PR01 con el fin de fortalecer aspectos fundamentales tales como:

- El registro y gestión de peticiones ciudadanas en el Bogotá te Escucha, sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas.
- Atención a las denuncias por posibles actos de corrupción.
- Tratamiento a las peticiones anónimas.
- Atención prioritaria a peticiones que exijan el reconocimiento de un derecho fundamental.
- Peticiones interpuestas por niños, niñas y menores de edad.
- Implementación del formato de Notificación por aviso en los casos en los que desconozca la información sobre el destinatario o no sea posible la entrega.

Cualificación de equipos de trabajo

Durante el periodo mencionado, se realizaron capacitaciones y talleres con el equipo de trabajo de servicio al ciudadano, con el fin de fortalecer y capacitar en temas tales como política pública de servicio al ciudadano, protocolos de atención, atención a víctimas del conflicto armado, política pública de mujer y equidad de género, atención a población LGTBI, competencias para la atención inclusiva a personas con discapacidad, lenguaje claro e incluyente, y temas relacionados con la SDHT, trámites, servicios, misión, visión, funciones, manejo y uso de los sistemas de información de la Secretaría (SIPIVE, FOREST y Bogotá te Escucha)

Las capacitaciones mencionadas ayudan a que el equipo de trabajo fortalezca los conocimientos relacionados con los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital del Hábitat, ya que están orientadas a la aplicación de buenas prácticas de atención enfocadas a la población en condición de vulnerabilidad, y la apropiación de los procesos y procedimientos que componen el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

Asimismo, fueron adelantados ejercicios de casuística ciudadana con las personas que brindan una atención personalizada en la Red CADE y ejercicios de calibración de llamadas con los agentes que se encuentran a cargo de la prestación del servicio mediante el canal de atención telefónico, línea 195.

Caracterización de usuarios y partes interesadas

La Secretaría Distrital del Hábitat, en aras de dar continuidad a la implementación del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC y del Decreto Distrital 197 de 2014, evidenció la necesidad de contar con un diagnóstico sobre la adopción del programa en la Entidad, así como la identificación de las principales fortalezas y oportunidades de mejora, permitiendo generar la formulación de acciones para optimizar, de cara al ciudadano, el uso de los canales de atención, el acceso a tramites, servicios, y los estándares de satisfacción y percepción sobre la prestación del servicio.

Por lo anterior, se contó con la participación y el acompañamiento del equipo de asistencia técnica de PNSC del Departamento Nacional de Planeación, generando un diagnóstico y levantamiento de información, enfocado en la caracterización de usuarios internos y externos, partes interesadas y la implementación de la política.

Este ejercicio, permite optimizar a través del uso de una herramienta tecnológica y de una metodología, el mejoramiento del Servicio al Ciudadano a la hora de obtener resultados confiables que soporten la toma decisiones y la planeación institucional, con lo cual se busca que sea soporte para proyectar el plan de trabajo de servicio al ciudadano para la vigencia 2020 fortaleciendo las mejoras identificadas en el diagnóstico.

Disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Durante el periodo analizado se contrataron los siguientes objetos con el fin de dar cumplimiento a la Política Pública de Servicio al Ciudadano.

- Mediante el contrato número 025-2019, 026-2019 y 468-2109 se prestan los servicios técnicos para brindar apoyo operativo en las actividades relacionadas con las diferentes fases de acceso al subsidio distrital de vivienda.
- Mediante el contrato número 446-2019 se prestan servicios de apoyo a la entrega de información, atención y acompañamiento a la ciudadanía, en relación con los

requisitos, condiciones y procedimientos para el acceso a los programas de vivienda a cargo de la Secretaría Distrital del Hábitat.

- Mediante el contrato número 540-2019 se prestan servicios profesionales para apoyar la coordinación en el acompañamiento que brinda la SDHT en temas relacionados con atención al ciudadano
- Mediante el contrato número 516-2019 y 553-2019 se prestan Servicios Profesionales de apoyo a las actividades relacionadas con el manejo, procesamiento y divulgación de la información requerida para el seguimiento a la gestión de los instrumentos de financiación con que cuenta la Política de Hábitat del Distrito.
- Asimismo, se contratan los servicios de la línea 195 para atender los usuarios de los trámites y servicios de la SDHT que acceden a través del canal de atención telefónico mediante el contrato No 479 de 2019 con la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A ESP
- Se adquieren los servicios del acuerdo marco de centro de contacto para el proceso de gestión de servicio ciudadano mediante el contrato número 35347 con la empresa DIGITEX SERVICIOS BPO Y O S.A.

Medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción

Durante el periodo analizado, en cumplimiento al seguimiento adelantado al trámite de PQRSD a través del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, se realizó el envío del reporte de peticiones por gestionar de manera semanal a cada Subsecretaría de la entidad con el estado de las peticiones, con el fin de dar cumplimiento al derecho que tiene todo ciudadano a obtener una respuesta completa y oportuna

Igualmente, la Secretaría Distrital del Hábitat tiene habilitado el correo electrónico defensordelciudadano@habitabogota.gov.co, como canal de interlocución principal en aquellos casos en los que la ciudadanía considere necesario hacer uso de la figura.

La ciudadanía podrá acudir al Defensor del Ciudadano en las siguientes instancias:

- Teniendo en cuenta que la figura del defensor del ciudadano tiene como objetivo principal propender por garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía, para las solicitudes que no constituyan un derecho de petición, se corrió traslado de su derecho de petición al correo de servicio al ciudadano de la Secretaría Distrital de Hábitat

- La ciudadanía podrá acudir a la figura del Defensor del Ciudadano cuando no se cumplan los términos establecidos dentro de la normatividad
- La ciudadanía podrá acudir a la figura del Defensor del Ciudadano cuando no se encuentre conforme con alguna respuesta emitida y/o Cuando no se cumplan los términos establecidos dentro de la normatividad
- La ciudadanía podrá acudir a la figura del Defensor del Ciudadano cuando no se encuentre conforme con alguna respuesta emitida.

Es importante resaltar, que la figura de Defensor del Ciudadano puede adelantar acciones con absoluta independencia de las instancias de administración de la Entidad, y que toda vez que un requerimiento no involucre el uso de la figura, se debe informar al(a) ciudadano(a), la trazabilidad empleada para dar tratamiento a su solicitud.

La trazabilidad que tienen las solicitudes, inicia con la recepción a través del correo electrónico habilitado defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co y continúa a través de este canal, una vez se realiza el análisis correspondiente que justifique la intervención de la figura del defensor para que sea asignado al proceso que le compete el tema correspondiente, no obstante, en caso de que se requiera un seguimiento más exhaustivo, se acudirá a oficios internos que insistan en la necesidad de brindar una solución oportuna y efectiva al ciudadano.

Gráfica 1: Hoja de Ruta

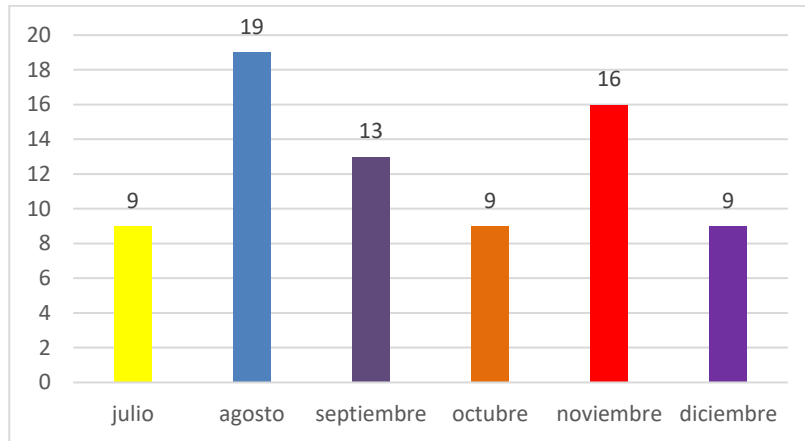


Para el segundo semestre de 2019, fueron recibidos **79** requerimientos a través del correo institucional defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co, de los cuales sólo **4** contaron con la intervención de la figura del Defensor del Ciudadano y direccionados **3** a la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda y **1** a la Subsecretaría de Gestión Financiera; las **75** peticiones restantes fueron trasladadas al canal de atención virtual de la Secretaría, correo electrónico servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co para ser ingresada en el sistema interno de correspondencia y en el Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y continuar bajo el trámite de una petición, queja, reclamo, solicitud o Denuncia - PQRSD.

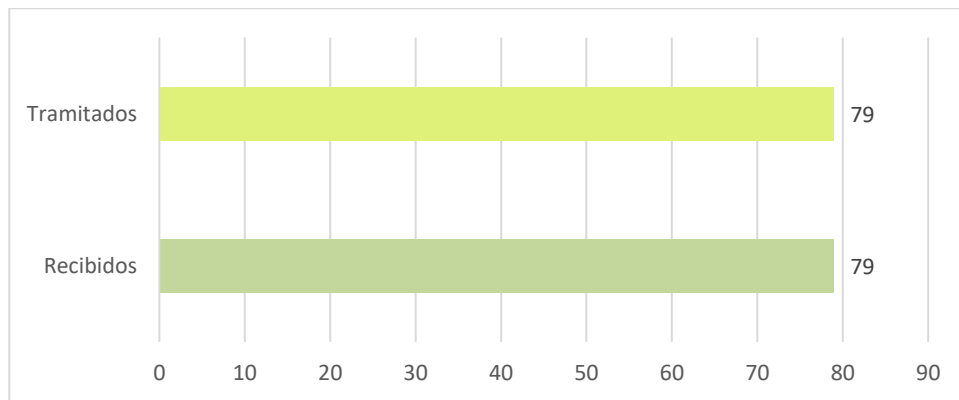
Tabla 1: Peticiones recibidas Defensor del Ciudadano

Nombre del Solicitante	Documento del Solicitante	Fecha Ingreso del correo	Dependencia Responsable	Tema
ARTURO BERNAL LONDOÑO	Sin Información	6/07/2019	Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda	INCONFORMIDAD DE RESPUESTA EMITIDA
Martha C. Agudelo F.	41727075	8/07/2019	Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda	INCUMPLIMIENTO DE TERMINO
Diana Carolina Dueñas	52932297	25/09/2019	Subdirección de Investigaciones y Control de Vivienda	INCONFORMIDAD DE RESPUESTA EMITIDA
Jefferson Montenegro	1022995722	28/11/2019	Subsecretaría de Gestión Financiera	INCUMPLIMIENTO DE TERMINO

Gráfica 2: Peticiones ingresadas por mes

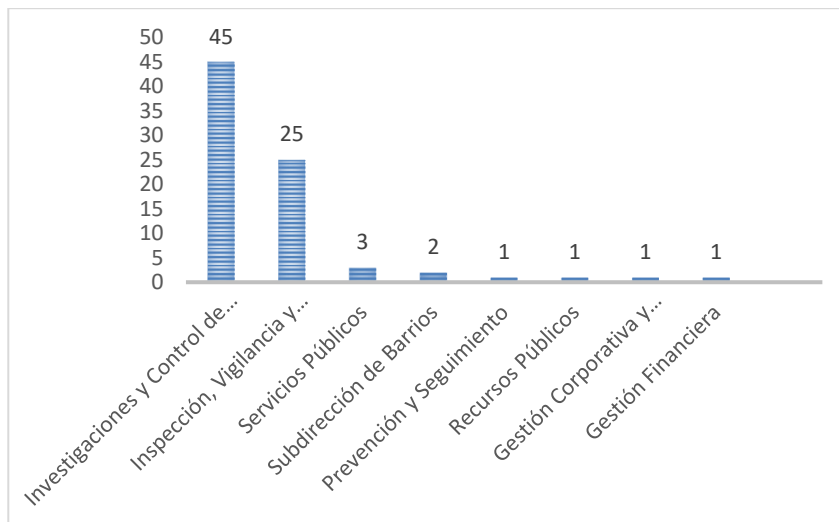


Gráfica 3: Requerimientos recibidos



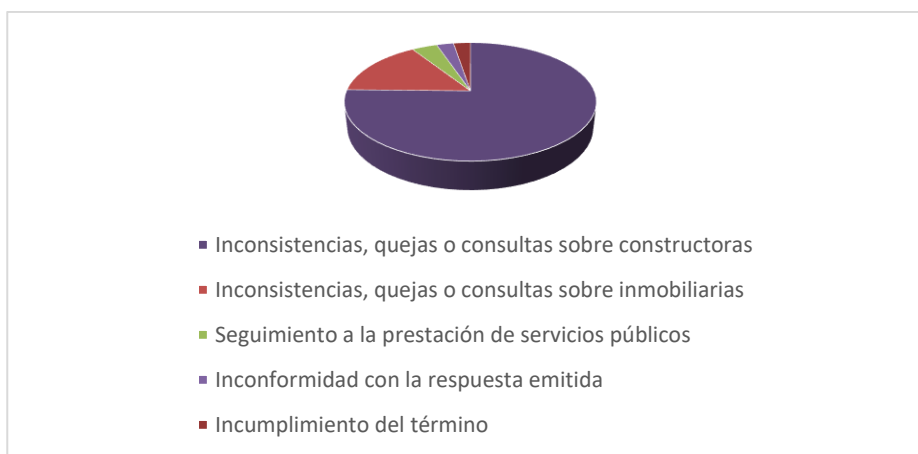
De un total de 79 requerimientos, se tramitaron en un 100% aplicando los criterios de clasificación

Gráfica 4: Relación dependencias



Se puede evidenciar que para la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda la atención de requerimientos se incrementa toda vez que hace parte de la misionalidad de la Entidad, contando con un total de 71 requerimientos en las dos diferentes subdirecciones.

Gráfica 4: Temas



Consolidando los cinco (5) temas más consultados por la ciudadanía, tenemos como evidencia que las inconsistencias, quejas e inconformidades con inmobiliarias y constructoras en Bogotá son las más realizadas por los usuarios.

Seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la entidad.

Se modifica el formato “Encuesta de satisfacción y percepción de la prestación del servicio al ciudadano grado de satisfacción” formato PG06-FO436 teniendo en cuenta que, a través de la ésta se mide el grado de satisfacción y expectativas de los trámites y servicios que se prestan de manera directa a la ciudadanía, con el fin de identificar posibles oportunidades de mejora e iniciar las acciones pertinentes.

Para el segundo semestre del año, fueron aplicadas un total de 1.749 encuestas de satisfacción y percepción sobre la prestación del servicio por parte del grupo de servicio al ciudadano en los diferentes puntos de atención relacionados así:



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

Utilización de los canales de atención e información



Tabla N.º 2 Puntos de Atención

PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA Carrera 13 # 52-25	<ul style="list-style-type: none"> • Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.
SUPERCADE SUBA Calle 145 No. 103B - 90 Al lado de la entrada al Portal Suba	<ul style="list-style-type: none"> • Lunes, miércoles y viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. • Martes Jueves: 7:00 a.m. a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 p.m. • Sábados: 08:00 am a 12:00m.
SUPERCADE BOSA Avenida Calle 57R Sur No. 72D -12. Al lado del Portal del Sur	<ul style="list-style-type: none"> • Lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:30 p.m. • Sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.
SUPERCADE 20 DE JULIO Carrera 5A No. 30D - 20 Sur. Cerca al Portal del 20 de Julio.	<ul style="list-style-type: none"> • Lunes, miércoles y viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. • Martes y jueves: 7:00 a.m. a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 p.m. • Sábados: 08:00 am a 12:00 m
SUPERCADE CALLE 13 Avenida Calle 13 No. 37 – 35.	<ul style="list-style-type: none"> • Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 p.m. • Sábados: 08:00 am a 12:00m.
SUPERCADE ENGATIVÁ Transversal 113B # 66 – 54 Barrio Granjas del Dorado	<ul style="list-style-type: none"> • Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 p.m.
CADE TUNAL Carrera 24C No 48 - 94 Sur Centro Comercial Ciudad Tunal Entrada 1 y 2 Locales: 58, 59 y 60	<ul style="list-style-type: none"> • Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 p.m.

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

Tabla N. 3 Puntos de Atención

Punto de atención	Horario de atención
CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV RAFAEL URIBE Calle 22 Sur # 14 A-99 Barrio Gustavo Restrepo	• Martes y jueves: 7:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm.
CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV CIUDAD BOLIVAR Carrera 17F #69 A-32 Sur. Barrio Lucero bajo.	• Martes 7:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm.
CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV BOSA Calle 69 a sur 92-47 Barrio Metro Vivienda	• Miércoles y jueves de 7:00 am a 12:30 pm y de 1:30 a 4:30
CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV CHAPINERO Calle 63 # 15 – 58 Barrios Unidos	• Lunes y martes de 7:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm
CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV SEVILLANA Calle 44 d sur 72 – 13 Barrio Sevillana	• Martes y jueves de 7:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30pm
CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV PATIO BONITO Carrera 87 # 5b-21	• Viernes de 7:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm
CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS CLAV SUBA Transversal 126 # 133 – 32 Barrio la Gaitana	• Jueves de 7:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm

El nivel de satisfacción y percepción ciudadana para el segundo semestre del año está por encima del 99%, el cual fue medido a través de encuestas de percepción aplicadas durante el año a 2084 ciudadanos

Tabla 4: Encuestas aplicadas

Meses	Encuestas	Satisfacción y percepción del servicio %
Julio	331	99,48%
Agosto	346	98,97%
Septiembre	359	99,35%
Octubre	349	97,89
Noviembre	364	99,57%
Diciembre	335	99,53%
TOTAL	2084	99,12%

Acompañamiento a la ciudadanía y grupos de interés

El inventario de trámites y otros procedimientos administrativo ha sido presentado en varias ferias de servicio y eventos convocados por distintas entidades a nivel distrital, parte de la generación de acciones que permitan ampliar la cobertura de atención y difundir la oferta institucional de la Entidad.



Cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo.

Implementación de la estrategia de lenguaje claro en la Entidad

Con el fin de adelantar acciones que permitan el uso eficiente de un lenguaje claro al interior de la Entidad, la Secretaría Distrital del Hábitat creó el documento PG06-IN62 -Guía de Lenguaje Claro-con la finalidad de facilitar el acceso a los ciudadanos a la información pública permitiendo hacer un proceso más efectivo de participación ciudadana promoviendo la transparencia pública logrando así afianzar la relación ciudadano-Estado.



Así mismo, se promovió al interior de la Entidad el curso de Lenguaje Claro, dirigido por el Departamento Nacional de Planeación -DNP-a los diferentes funcionarios y contratistas, el cual tiene como propósito la construcción de una relación más eficiente con los usuarios mitigando la posible vulneración de sus derechos básicos

Por otra parte, se divulgaron piezas de comunicación a través del correo institucional con tips para comunicarnos en lenguaje claro

