

INFORME II SEMESTRE 2021 DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA



Julio – diciembre 2021

SECRETARIA DISTRITAL DE HÁBITAT

Elaborado por: Julieth Yicela Rojas Martínez.

Contratista Subdirección Administrativa

Revisado por: Julián Camilo Cortes.

Coordinador Proceso SAC.

Aprobado por: Luz Nelly Ortiz Moya.

Subdirectora Administrativa

BOGOTÁ, enero 2022

INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por la figura en cada entidad y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

Durante el segundo semestre de 2021, se realizó 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.

Por lo cual se evidencia la gestión realizada desde la figura del Defensor de la Ciudadanía durante el período comprendido entre el 01 de julio de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021, en la Secretaría Distrital del Hábitat, conforme a lo establecido en la normativa aplicable.

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR.

1 Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

1.1 Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones	Resultados
Modificar el documento PG01-CP01 caracterización del proceso.	Documento PG01-CP01 actualizado.
Actualizar el documento PG06-MM35 Manual de Servicio al Ciudadano.	Documento PG06-MM35 actualizado.
Actualizar el documento PG06-IN62 Guía de lenguaje claro.	Documento PG06-IN62 actualizado.
Implementar un procedimiento de Servicio al Ciudadano.	Publicación de la carta de trato digno.
Actualizar y publicar la carta de trato digno.	Base de caracterización de usuarios.

1.2 Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

El proceso de gestión de servicio al ciudadano programó una inversión mensual de ochenta y cinco millones setecientos treinta y seis mil ciento setenta y tres pesos (\$ 85.736.173) m/cte., dividiéndose de la siguiente manera Un (1) contratista con el rol de coordinador del proceso de servicio al ciudadano con un pago mensual de \$ 8.000.000, catorce (14) contratistas con un pago mensual de \$ 3.367.221, cinco (5) contratistas con un pago mensual de \$ 3.000.000.

Dos (2) contratistas con pago mensual de \$ 4.500.000 y un (1) contratista con un pago de \$ 4.635.043, a lo que se suma el pago mensual de la persona de planta que se tiene, por un total de \$ 1.960.000

De igual manera el Proceso comprende los siguientes contratos necesarios para su operación:

- CONTRATO ETB – LINEA 195 por un monto total de \$ 163.444.500, siendo un contrato dado por consumo que depende directamente del funcionamiento y gasto que el mismo represente en operación de inbound y outbound.

CONVENIO INTERADMINISTRATIVO 193-2021, suscrito entre la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría general y la SDHT, con el objeto de aunar esfuerzos para garantizar la orientación o información o prestación de servicios o realización de trámites que ofrece la SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT en forma oportuna, eficiente y eficaz a la ciudadanía que hace uso de los canales de la RED CADE Distrital del Servicio a la Ciudadanía, para lo cual se dispone presupuesto anual requerido para el pago de los contratistas que prestan los servicios de atención efectiva en los puntos de atención designados en la RED CADE.

- 1.3 Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones	Resultados
Se Formularon y publicaron los resultados de satisfacción y percepción de la prestación del servicio al ciudadano.	En el periodo comprendido de julio a diciembre se publicaron los informes de satisfacción y percepción de la prestación de servicio a la ciudadanía en la página de la Secretaría Distrital de Hábitat.

<p>Se Implementaron acciones de seguimiento para validar los protocolos de atención en los canales de atención, al igual que la estrategia de referentes en la SDHT.</p>	<p>Se elaboraron y presentaron los reportes periódicos de las peticiones vencidas</p>
<p>Se desarrolla la estrategia lenguaje claro a través de talleres y traducción de documentos técnicos, así como en procuras a gestar mecanismos que conlleven a garantizar comunicación clara, amable, cercana y entendible con la ciudadanía.</p>	<p>Se promovió la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada. Se emitieron recomendaciones en torno a la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.</p>

1.4 Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

ACCIONES

RESULTADOS

<ul style="list-style-type: none"> ➤ se presentaron modificaciones en los trámites o servicios creados por la entidad, las cuales fueron articuladas a través de capacitaciones (funcionarios), cualificaciones (contratistas) o socializaciones a los agentes asignados a los canales de atención; dichas reuniones fueron organizadas por el proceso de gestión de servicio al ciudadano, en atención a la información suministrada por el proceso que presente la novedad. ➤ se evidencia en ajuste el componente no: 3. rendición de cuentas del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, incorporando los siguientes campos en el instrumento: fase o ciclo de la 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan de institucional de participación. ➤ Plan anticorrupción y atención a la ciudadanía
---	---

gestión pública, grupo objetivo y medio, adicionalmente, con el despliegue de actividades.

- se implementó desde el proceso de servicio al ciudadano un formato de reporte de evaluación visita cliente incógnito el cual detalla la información suministrada sobre los tramites y servicios por cada canal de atención de la secretaria distrital de hábitat.

1.5 Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

Acciones

Resultados

Se realizo los lineamientos distritales e internos relacionados con PQRSD y servicio a la ciudadanía
Se formulo planes de acción de gestión al servicio a la ciudadanía.

plan de acción y servicio a la ciudadanía

Se actualizo la encuesta de satisfacción y percepción del servicio prestado a la ciudadanía.

Encuestas de satisfacción y percepción de servicio prestado a la ciudadanía.

Se identifico el riesgo y oportunidad del proceso.

Mapa de riesgo del proceso y/o plan de mejoramiento.

Se actualizo el formato de caracterización de usuarios

Formato PG09-FO579

1.6 Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

Acciones	Resultados
<p>Desde el proceso de servicio al ciudadano y con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos por el distrito para la racionalización de trámites se establece un procedimiento y determinar la competencia para el seguimiento y diseño de socialización mediante procesos gestión documental PS03 CP01, Talento humano PS01 CP01 comunicaciones PG02-CP01, Gestión tecnológica PS05-CP01.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documento PS03 CP01 2. Documento PS01 CP01 3. Documento PG02-CP01 4. Documento PS05-CP01

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

2.1 Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.

Acciones	Resultados
<p>Se evidenció falta de interoperabilidad entre los sistemas de información (Sistema de Bogotá Te Escucha y Sistema de Automatización de Procesos y Documentos FOREST) lo que afecta la oportunidad y la calidad de la información, lo cual se establece</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plataforma SIGA. 2. Estrategia Escuela de Hábitat. 3. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones

<p>como una acción de mejora para la vigencia 2021.</p> <p>Se recomendó automatizar los sistemas de información para la prestación del servicio en el proceso puesto que los mismos no son suficientes para brindar una atención oportuna, se implementó la apertura de sistema integrado de gestión documental módulo de correspondencia SIGA.</p> <p>Se recomendó desarrollar rutas de participación ciudadana para la vinculación y acceso oportuno de la ciudadanía a los programas de la Secretaría Distrital del Hábitat que posibilite el fortalecimiento de las intervenciones y su sostenibilidad; esto vinculado al desarrollo de iniciativas de innovación social y procesos de formación enmarcados en la Escuela del Hábitat</p> <p>Se implemento la estrategia escuela Virtual del Hábitat es una estrategia académica, comunicativa y tecnológica de la Secretaría Distrital del Hábitat para capacitar, informar y fomentar la participación y la cultura ciudadanas, en temas que aportan, desde el hábitat, al desarrollo social, económico y ambiental de Bogotá y la Región Metropolitana.</p>	<p>ciudadanas por parte de las entidades distritales.</p>
--	---

2.2 Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.

Acciones

Resultados

Se recomendó emitir respuestas a los derechos de petición haciendo uso de un lenguaje claro aplicando criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia al igual que revisar las PQRSD de manera oportuna para evitar asignaciones y traslados a otros procesos y entidades que no correspondan.

Analizar las peticiones recibidas para que sean asignadas de manera adecuada y resolver inquietudes o quejas de la ciudadanía interponga con efectividad.

se evidencia los procesos y procedimientos de la entidad están asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía - mapa de riesgo.

2.3 Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.

Se recomienda revisar la política de riesgos de la Secretaría Distrital del Hábitat y actualizarla si es pertinente.

Identificar los riesgos de corrupción de los trámites y OPAS de la SDHT inscritos en el SUIT. Mantener al 100% los compromisos de la SDHT en el SUIT (Inscripción de trámites, cargues de datos operativos, actualización de formatos, etc.)

- 2.4 Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

Acciones	Resultados
<p>Se evidencia en el mapa de riesgo la falta de suministro de la información a servicio al ciudadano, por parte de los procesos responsables de gestionar los trámites, servicios, programas y estrategias de la entidad.</p> <p>Se recomienda la Automatización y/o virtualización de trámites SuperCADE Virtual -VUC.</p>	<p>Desde el proceso de servicio al ciudadano se realizó reuniones y actas de desarrollo de jornadas de modo preventivas fortaleciendo la caracterización del proceso responsable a través de campañas publicadas en la web de los trámites y servicios que presta la Secretaría Distrital de Hábitat.</p> <p>Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.</p>

- 2.5 Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

Acciones	Resultados
<p>Tener más usuarios en el sistema Bogotá te escucha para facilitar</p>	<p>Mesas de trabajo con las diferentes subsecretarías de la Secretaría Distrital de Hábitat involucradas en los procesos</p>

respuesta, consultas y cierres de los derechos de petición.

Revisar los usuarios activos de cada proceso e identificar si están asignados correctamente en el sistema de información.

Analizar las peticiones recibidas y las tipologías debido que se están asignando a procesos que no tienen competencia para resolver inquietudes o quejas de la ciudadanía.

Emitir respuestas a los derechos de petición haciendo uso de un lenguaje claro aplicando criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia.

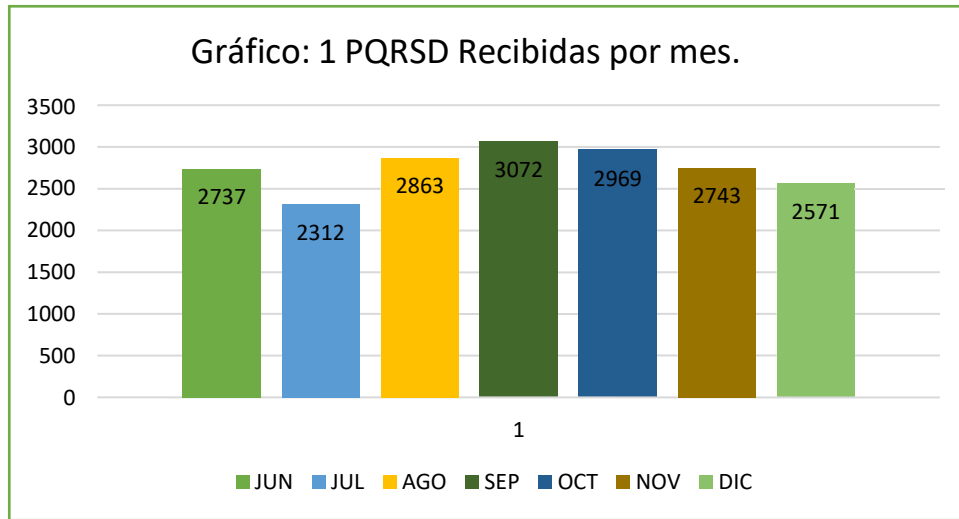
Revisar las PQRSD de manera oportuna debido a la asignaciones y traslados extemporáneos a otros procesos y entidades.

Finalizar las peticiones en el orden que son recibidas debido que en algunos procesos se encuentran peticiones vencidas de años anteriores.

correspondientes a sus competencias para la respuesta completas y oportuna a las PQRSD, con el fin de dar cumplimiento al derecho que tiene todo ciudadano.

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

a) Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.



¹Página de la secretaría de hábitat.

La Secretaría Distrital del Hábitat recibió durante el 01 de junio al 31 de diciembre de 2021 a través de los canales habilitados para la recepción de peticiones, un total de 19.267 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, interpuestas por personas naturales y jurídicas.

b) Subtemas frecuentes.

Asunto	Cantidad	%
Solicitud de arriendo solidario	2814	15%
Solicitud de información subsidios de vivienda	4261	22%
Inconsistencias, quejas sobre inmobiliarias	373	2%
Inconsistencias, quejas sobre constructoras	664	3%
Mejoramiento de vivienda	1271	7%
Actualización de datos en programas de vivienda	392	2%

¹ <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia>

Solicitud carta de movilización de recursos	283	1%
Plan terrazas	186	1%
Polígonos de monitoreo	125	1%
Solicitud de modificación del núcleo familiar	315	2%
Solicitud autorización de enajenación de inmueble adquirido con subsidio de vivienda	39	0%
Legalización de barrios	35	0%
Solicitud Renuncia Subsidio de Vivienda / desistimiento inscripción	879	5%
Seguimiento a constructoras e inmobiliarias	280	1%
otros	7350	38%
Total	19267	100%

² página de la secretaria de hábitat.

Durante el periodo analizado, se puede evidenciar que los asuntos más reiterados corresponden en primer lugar a temas relacionados con solicitudes de información acerca de subsidios de vivienda, con un total de 4.261, es decir, el 22% de los requerimientos registrados, seguido de las solicitudes de arriendo solidario con 2.814 peticiones, que equivale al 15% del total recibido, ambos de la competencia de la Subsecretaría de Gestión Financiera.

c) Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

Dependencia	NO			Pendiente de respuesta	Total
	CUMPLE	CUMPLE	N/A		
Subsecretaría de Gestión Financiera	7954	1301	478	1299	11032
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	1688	688	588	638	4002
Subsecretaría de Coordinación Operativa	1055	291	503	563	2412
Oficina de Control Interno	7	17	167	40	230
Subsecretaría de Planeación y Política	106	72	206	15	399
Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno D.	50	112	218	25	804
Despacho de la Secretaría	1	10	206	49	266
Subsecretaría Jurídica	25	7	77	3	112
Oficina Asesora de Comunicaciones	2	1	3	4	10
Total General	10888	2499	2446	2636	19267

³ Página de la secretaria de hábitat.

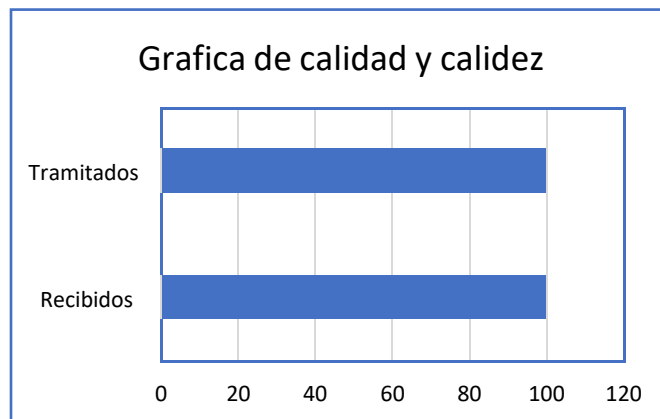
² <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia>

³ <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia>

Dentro de la categoría principio de oportunidad, que corresponden a las peticiones que son ingresadas en la Entidad y resueltas en los tiempos establecidos por la Ley y el trámite interno de PQRSD para dar respuesta, se encontró que 10.888 requerimientos, que corresponden al 57% cumplen este principio, 2499 peticiones, es decir el 13% fueron resueltas extemporáneamente.

Adicionalmente, 2446 solicitudes equivalente al 13% fueron finalizadas sin documento lo cual no permite evidenciar si cumple o no el principio de oportunidad y finalmente, 2636 peticiones, es decir, el 14% se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos establecidos.

d) Análisis de Calidad y Calidez.



⁴Página de la secretaría de hábitat.

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

⁴ <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia>

- 4.1 Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

ACCION	RECOMENDACIONES
<p>Se implementó la estrategia de referentes para fortalecer la articulación de los canales de comunicación entre las dependencias y el proceso de gestión de servicio al ciudadano.</p>	<p>Mantener actualizado el esquema de publicación de la información y publicar una vez al año.</p> <p>Publicar contenidos del sitio Web de la SDHT en Lengua de Señas Colombiana-LSC.</p>
<p>Desde el proceso de servicio al ciudadano se implementó la estrategia chat de atención a la ciudadanía, para fortalecer los trámites y servicios de la secretaría distrital de hábitat, el cual se encuentra en articulación.</p>	<p>Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre política pública distrital de servicio a la ciudadanía y su plan de acción.</p>

- 4.2 Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

La Secretaría Distrital de Hábitat en el periodo de junio y diciembre de 2021, a través de encuentros virtuales implementó la inducción para servidores nuevos funcionarios y contratistas en desarrollo del marco de los planes institucionales de capacitación de las entidades en cumplimiento al artículo 7 del Decreto 1567 de 1998, permitiendo que cada Servidor Público pueda sentirse parte integral de la entidad y no solo como miembro de un equipo que en muchas ocasiones no tiene la oportunidad de conocer los planes y proyectos que se están implementando en la institución.

4.3 Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

La ley 489 de 1998 determinó que el Plan Nacional de Formación y Capacitación es uno de los dos pilares sobre los que se cimienta el sistema de desarrollo administrativo (ahora sistema de gestión y desempeño), entendido este como el ciclo de mejora continua de la gestión pública.

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

- **Inducción** en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, copasst,
- **Seguimiento cultural y organizacional:** socializó la actividad para afianzar y fortalecer el sentido de pertenencia y el compromiso institucional.
- **Seguimiento calidad de vida:** talleres de alimentación saludable, manejo de duelo, actividades que ayuden a optimizar el trabajo en equipo y la comunicación asertiva, empatía.

- 4.4 Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.

La Secretaría Distrital de Hábitat mediante el CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. 371-2018, suscrito entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y la Secretaría Distrital de Hábitat con el cual se garantizan los espacios físicos y el acceso a personas en situación de discapacidad en la red cede.

Actualmente se han registrado doce (12) trámites en el SUIT, y el equipo de Servicio al Ciudadano realiza el seguimiento a la información de la Guía de Trámites, certificándola a través de correo electrónico. A través de la Subdirección de Programas y Proyectos, se lidera la estrategia de transparencia y acceso a la información.

5 Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

- 5.1 Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

Para promover la utilización de tecnologías de información y comunicación el Defensor del Ciudadano adelanta acciones independientes de las instancias de administración de la Entidad, y que toda vez que un requerimiento no involucre el uso de la figura, se debe informar al(a) ciudadano(a), la trazabilidad empleada para dar tratamiento a su solicitud, para ello se cuenta con un procedimiento interno para las solicitudes que constituyan un derecho de petición.

En donde se le informa al ciudadano que se traslada su petición al correo de servicio al ciudadano de la Secretaría Distrital de Hábitat con el fin de gestionar oportuna y eficientemente todas y cada una de las peticiones desde el Sistema de Automatización de Procesos FOREST y el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha de forma paralela.

En articulación entre la subdirección de comunicaciones y el proceso de servicio al ciudadano se está implementando la estrategia de chat en vivo, el cual se encuentra en proceso de planeación a justes de operabilidad, de igual manera permanente se actualiza y armoniza la información sobre Trámites y OPAS de la SECRETARIA DISTRITAL DE HABITAT en las plataformas de información a la ciudadanía: Página WEB, Guía de Trámites y Servicios, y SUIT.

5.2 Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

Acciones:

La subdirección de programas y proyectos en el periodo en curso implementó la estrategia de virtualización de dos trámites como es el permiso de captación de recursos y permiso de escrituración.

Resultados:

Nombre	Estado	Situación actual	Mejora para implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo de racionalización	Acciones de racionalización
Permiso de captación de recursos	Inscrito	El trámite se realiza de manera presencial	Incorporación de una herramienta tecnológica para la realización del trámite en línea para el registro de documentos y obtención del permiso	Disminución en los tiempos y costos de desplazamiento para la ciudadanía.	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos

Permiso de escrituración	Inscrito	El trámite se realiza de manera presencial	Incorporación de una herramienta tecnológica para la realización del trámite en línea para el registro de documentos y obtención del permiso.	Disminución en los tiempos y costos de desplazamiento para la ciudadanía.	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos
--------------------------	----------	--	---	---	-------------	---

5.3 Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

Acciones:

El proceso de servicio al ciudadano implementó la estrategia de cobertura de nuevos puntos de atención presencial cades la cual es proyectado a modificaciones de escala de servicio red cade.

5.4 Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.

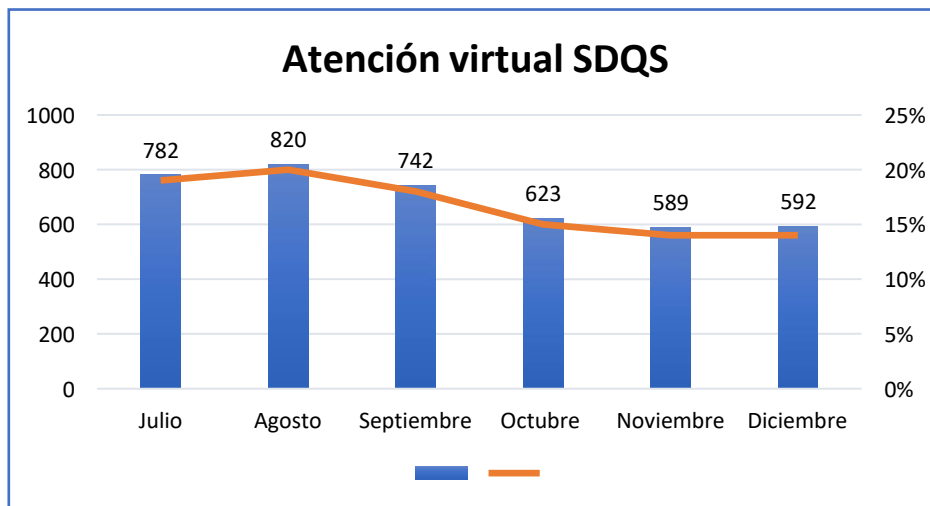
Acciones:

Durante el periodo mencionado el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas implementó capacitaciones y talleres con el fin de fortalecer y a la vez promover la articulación con las subsecretarías para mejorar el canal de atención a la ciudadanía, Adicionalmente realizó el envío del reporte de peticiones por gestionar de manera semanal a cada una de las Subsecretarías de la Entidad informando el estado de las peticiones, con el fin de dar cumplimiento al derecho que tiene todo ciudadano a obtener una respuesta completa y oportuna.

Se implementó la estrategia de interoperabilidad para unificar el sistema integrado de gestión de correspondencia y archivo SIGA el cual es un software de información que

administra la información y facilita la búsqueda y el uso a la misma entidad con la finalidad que funciona para la integración con el sistema SDQS Bogotá te escucha.

Resultado: Atención virtual SDQS

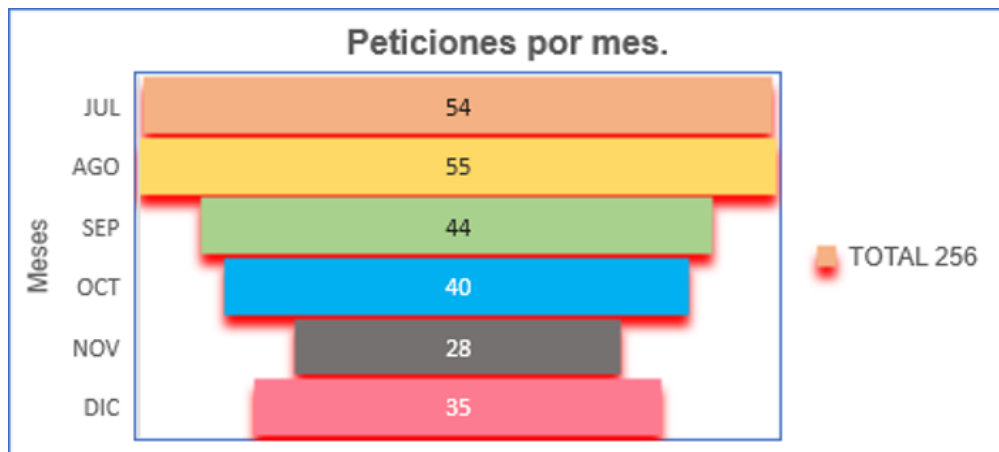


Durante el segundo semestre de 2021, el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” mantuvo un porcentaje entre las peticiones recibidas en el mes de julio con un porcentaje de 19% en el mes de agosto aumentó con un porcentaje de 20% en el mes de septiembre disminuye con un porcentaje del 18% en el mes de octubre sigue disminuyendo con un porcentaje de 15% y por último en el mes de noviembre y diciembre se mantuvo con un porcentaje de 14 % solicitudes ocasionando así una disminución en la atención presencial en un 8% lo cual requirió el fortalecimiento de los medios electrónicos y la cualificación de servidores adoptando los lineamientos de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano.

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

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

6.1 Grafica peticiones recibidas por mes:

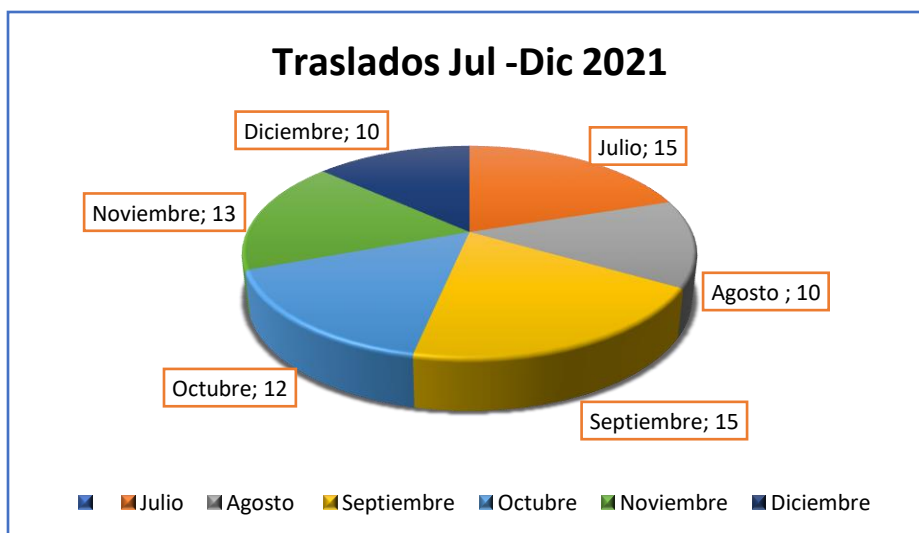


De acuerdo con el resumen que nos muestra la gráfica el mes que más se recibieron peticiones fu el mes de agosto con 55 que equivalen al 21% seguido con el mes de julio con 54 y un 21% el mes de septiembre con 44 y un 17% octubre con 40 y un 16% diciembre con 35 y un 14% y por último el mes que menos se recibieron peticiones fue noviembre con 28 y un 11% lo que concluye comparando con el primer semestre se mantiene el mismo porcentaje y número de peticiones recibidas.

6.2 Gráfica subtemas frecuentes.

ASUNTO	CANT
Inconsistencias quejas sobre inmobiliarias	106
Inconsistencias quejas sobre constructoras	42
Solicitud de visita técnica	2
Depósitos ilegales	2
Solicitud de escrituración	2
Solicitud de información subsidio de vivienda	6
Carta movilización de recursos	1
Solicitud autorización de enajenación de Inmueble adquirido con subsidio de vivienda	2
Solicitud de subsidio de arriendo solidario	1
Renuncia subsidio complementario	3
Mejoramiento de vivienda	4
Legalización de barrios	1
Total	172

6.3 Traslados temas de no competencia de la secretaria Distrital de Hábitat.



De acuerdo con la información que nos arrojó la gráfica en el mes de julio entraron 15 solicitudes que no son competencia de la secretaria Distrital de Hábitat, en el mes de agosto disminuyó con 10 solicitudes, en el mes de septiembre se mantuvo con 15 solicitudes en el mes de octubre 12, en noviembre 13 solicitudes y por último en diciembre con 10 solicitudes.

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

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

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

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

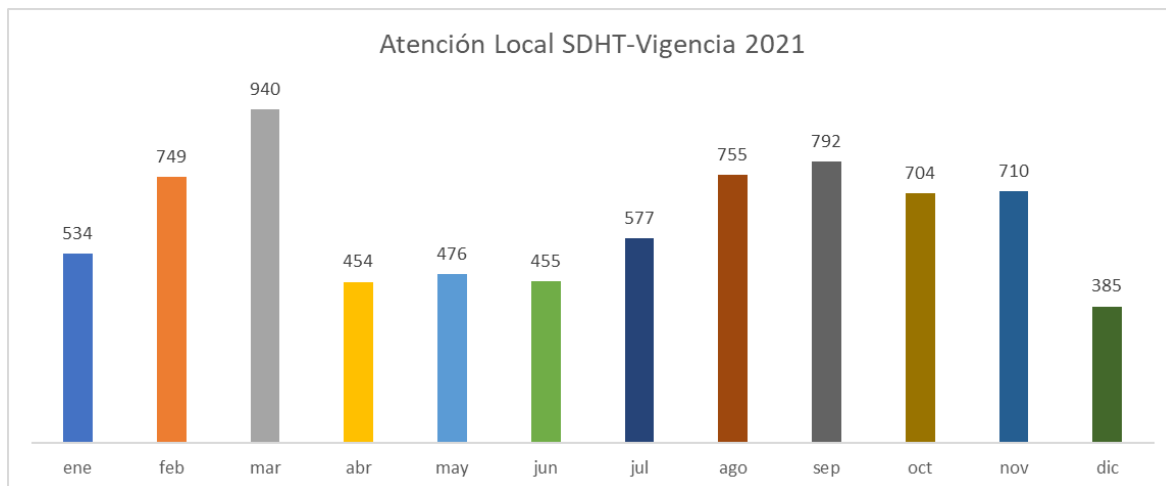
1. Implementar acciones de seguimiento para validar los protocolos de atención en los canales de atención.
2. Diseñar de forma articulada, intra institucionalmente, la estrategia para hacer uso del lenguaje claro en la entidad.
3. Formular y publicar los resultados de satisfacción y percepción de la prestación del servicio al ciudadano.
4. Implementar acciones de seguimiento para validar los protocolos de atención en los canales de atención.

5. Adecuar el local de Servicio al Ciudadano para tener un punto atención idóneo para la atención a la ciudadanía.
6. Gestionar la interoperabilidad del Bogotá te Escucha con el sistema de correspondencia interno.

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

Este seguimiento se hizo a través de mesas de trabajo, reuniones y gestión con las coordinaciones correspondientes para lograr tener un espacio idóneo. En este local se han atendido 7.531 personas, siendo resaltable dentro de la percepción ciudadana que estos sienten más confianza de recibir información y conocer el estado de los requerimientos por personal que se encuentra en la sede principal, donde opera la SDHT.

Gráfica: Ciudadanía atendida local 2021



Fuente: Registro propio proceso servicio al Ciudadano

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

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

7.2 Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

La secretaria Distrital de Hábitat dio cumplimiento a la participación en el Nodo Sectorial Hábitat determinado por la Veeduría Distrital en el marco del seguimiento a la Red Distrital de Quejas y Reclamos y durante el periodo analizado, el cual participó en plenaria de Apertura, Nodo Sectorial, Nodo Central y Nodo Intersectorial convocados por la Veeduría Distrital.