



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HÁBITAT

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Secretaría Distrital Del Hábitat

2013



Tabla de contenido

1. Identificación de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.....	3
1.1 Política general de administración de riesgos.....	4
2. Estrategias Antitrámites	4
2.1 Revisión, análisis y ajuste del procedimiento PS03-PR01 Elaboración y control de documentos.....	4
2.2 Unificación y actualización de la información sobre los trámites y servicios de la entidad en los tres portales	5
3. Estrategias de rendición de cuentas.....	6
3.1 Audiencia Pública Final.....	8
4. Estrategia de Servicio al Ciudadano: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	9
4.1 Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	9
4.2 Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos	10
4.3 Atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.....	11
Seguimiento y control.....	12

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT 2013

Para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría Distrital del Hábitat definió la presente Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2013, orientada a desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y a la participación de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión de la entidad.

La Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2013 incluye los siguientes componentes:

1. Identificación de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.
2. Estrategias Antitrámites.
3. Estrategias de Rendición de Cuentas.
4. Estrategia de Servicio al Ciudadano: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

1. Identificación de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos

La Secretaría Distrital del Hábitat actualizó los mapas de riesgos¹ de cada uno de los procesos definidos dentro del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con la *Guía para la Administración del Riesgo* de la entidad identificada con el código PG01-MM16, en la cual se describen los lineamientos para la identificación, análisis, valoración y tratamiento de aquellas situaciones potenciales que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades en cada proceso.

Es importante resaltar que los lineamientos definidos en la guía tuvieron en cuenta lo establecido en la Guía de Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función pública (DAFP) en cuarta edición de Septiembre de 2011, el documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las entidades y organismos distritales NTD-SIG 001:2011.

¹ De acuerdo con la *Guía para la Administración del Riesgo* los mapas de riesgo de la entidad cuentan con riesgos clasificados como ambientales y de salud ocupacional, de conocimiento, de corrupción, de cumplimiento, de imagen, de tecnología, estratégicos, financieros, normativos y operativos según su grado de impacto frente al cumplimiento de los objetivos de cada proceso.

Los mapas de riesgo de cada uno de los procesos definidos dentro del Sistema Integrado de Gestión de la entidad se pueden consultar en la página web de la Secretaría Distrital del Hábitat.

1.1 Política general de administración de riesgos

La entidad cuenta con la siguiente Política de administración de riesgos:

La Secretaría Distrital del Hábitat, adelanta las acciones pertinentes para la implementación y mantenimiento del proceso de Administración del Riesgo, así como las acciones oportunas, factibles y efectivas que en el marco de la viabilidad jurídica, técnica, financiera esté en posibilidad de ejecutar la Secretaría Distrital del Hábitat.

Teniendo en cuenta los nuevos los lineamientos definidos en la *Guía para la Administración del Riesgo*, la actual política se revisará y ajustará en el marco del Comité del Sistema Integrado de Gestión con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

2. Estrategias Antitrámites

Para cumplir con la política de racionalización de trámites adelantada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en la Secretaría Distrital del Hábitat se realizaron las siguientes actividades:

2.1 Revisión, análisis y ajuste del procedimiento PS03-PR01 Elaboración y control de documentos

Teniendo en cuenta que el procedimiento tiene como objetivo “Definir los criterios para la elaboración, revisión, aprobación, codificación, distribución, difusión, actualización y anulación de los documentos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión de la entidad, así como el manejo e identificación de documentos obsoletos”, se determinó que dicho documento debería establecer los lineamientos sobre el registro y publicación de los trámites y servicios de la entidad. En ese sentido, se definieron los siguientes lineamientos o políticas de operación:

Lineamientos o políticas de operación sobre el registro y publicación de los trámites y servicios de la entidad

- El Administrador de trámites y servicios de la entidad en el Sistema único de información de trámites SUIT será un servidor del área de Servicio al Ciudadano.

- Cuando un área de la entidad requiera ajustar la información publicada en los portales Guía de trámites y servicios, Sistema único de información de trámites SUIT y página web de la entidad o crear un nuevo trámite o servicio deberá hacer la solicitud mediante correo electrónico al Administrador de trámites y servicios de la entidad.
- Una vez el trámite o servicio sea aprobado por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, y éste incluya algún formato, el Administrador de trámites y servicios de la entidad deberá informar mediante correo electrónico a la Subdirección de Programas y Proyectos para su incorporación en el Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con lo establecido en el procedimiento *Elaboración y control de documentos* de la entidad.
- El registro e inscripción, modificación y anulación de trámites y servicios se hará exclusivamente por el aplicativo Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.
- La aprobación para la inscripción de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y la publicación de servicios en el Portal del Estado Colombiano – PEC está a cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública. La aprobación de todos los contenidos está a cargo del Programa Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- El procedimiento para la inscripción y publicación de trámites y servicios de la entidad debe realizarse de acuerdo con el Manual del Administrador del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.
- El trámite o servicio se debe actualizar cuando obedezca a modificaciones procedimentales o estructurales derivadas de acciones concretas.

2.2 Unificación y actualización de la información sobre los trámites y servicios de la entidad en los tres portales

La Secretaría Distrital del Hábitat, bajo la coordinación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, participó activamente en la elaboración y ejecución del plan de acción para la implementación del Decreto 019 de 2012 referente a la racionalización de trámites, en aras de eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, falta de información sobre los mismos, etc.

Como resultado de dicha labor, y con base en los procedimientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se actualizaron en los portales *Guía de trámites y servicios*, *Sistema único de información de trámites SUIT* y *página web de la entidad*, los siguientes trámites y servicios, garantizando que la información allí publicada sea comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa:

Trámites	Servicios
Legalización urbanística de asentamientos humanos	Educación financiera
Permiso de escrituración	Esquema mesa de soluciones
Permiso para captación de recursos	Oferta de Vivienda de Interés Prioritario
Radicación de documentos para ejercer la actividad de enajenación de inmuebles destinados a vivienda	Subsidio Distrital de Vivienda en Especie
Registro de enajenador de inmuebles destinados a vivienda	
Solicitud de cancelación de la matrícula de arrendador	
Solicitud de cancelación del registro de enajenador de inmuebles destinados a vivienda	
Solicitud de matrícula de arrendador	

De igual manera y en el marco del Sistema Integrado de Gestión de la entidad se revisaron y ajustaron, cuando hubo lugar a ello, la totalidad de los procedimientos y formatos concernientes a los trámites y servicios que ofrece la Secretaría, haciendo énfasis en los siguientes:

- Procedimiento PM05-PR27 Autorizaciones y permisos.
- Formato PM05-FO86 Radicación de documentos para enajenación de inmuebles destinados a vivienda.
- Formato PM05-FO105 Solicitud de permiso para constitución de gravamen hipotecario o limitación de dominio (anulado).
- Formato PM05-FO135 Relación de unidades de vivienda (anulado).

3. Estrategias de rendición de cuentas

La Secretaría Distrital del Hábitat desarrollará el proceso de rendición de cuentas de acuerdo con los lineamientos y contenidos de metodología formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.

El documento Conpes 3654 de 2010 señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión de la administración pública. Por su importancia, anualmente la Secretaría Distrital del Hábitat elaborará la estrategia de rendición de cuentas, la cual se incluirá en la Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

La rendición de cuentas se estructura como un proceso continuo y bidireccional conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas, organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

En este contexto, la entidad conformó un “grupo interno de apoyo” encargado de definir y liderar el plan de acción para la rendición de cuentas mediante Resolución 422 de 2013, la cual se encuentra disponible en la página web de la Secretaría Distrital del Hábitat.

El grupo interno de apoyo está conformado por:

- Subsecretario(a) de Planeación y Política o su delegado, quien liderará este grupo.
- Director(a) de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario o su delegado.
- Subdirector(a) de Participación y Relaciones con la Comunidad o su delegado.
- Asesor(a) de Control Interno o su delegado.
- Jefe de la Oficina de Comunicaciones o su delegado.
- Profesional del área de sistemas.
- Profesional del área de atención al ciudadano

Las acciones encargadas a este grupo son:

1. Recopilar y organizar la información sobre los contenidos mínimos para la rendición de cuentas. El insumo para esta actividad son los inventarios sobre las quejas y reclamos recibidos, los informes de gestión de la entidad, los seguimientos de los proyectos de inversión y de los procesos, los informes de talleres, foros y eventos de participación con la comunidad; las actas de las reuniones con líderes, asociaciones, gremios y demás organizaciones interesadas en los servicios que brinda la entidad.
2. Diseñar las estrategias de comunicación para garantizar la interlocución bidireccional.
3. Elaborar el plan de acción de la rendición social de cuentas que contenga actividades, recursos, responsables y cronograma.
4. Sensibilizar a los servidores de la entidad sobre cómo funciona el proceso, cuáles son sus límites, sus alcances, las herramientas utilizadas y mecanismos para facilitar su implementación.

5. Promover la participación de organizaciones sociales.
6. Realizar la organización de una base de datos con las organizaciones sociales.
7. Adelantar campaña publicitaria sobre el derecho a participar en la rendición de cuentas.
8. Preparar talleres bimestrales con las organizaciones sociales sobre los alcances de la rendición de cuentas que se plantean en el plan de acción.
9. Impulsar la conformación de observatorios ciudadanos sobre los temas de la entidad por parte de universidades u organizaciones especializadas para que vigilen la gestión de la entidad.
10. Formular preguntas a las organizaciones sociales y grupos de interés, sobre los temas de su predilección y sobre días y horarios más convenientes para asistir a las reuniones que se programen en el año y a la audiencia pública final.
11. Comunicar a la ciudadanía el plan de acción formulado.
12. Garantizar la publicación periódica y socialización de informes sobre los programas, proyectos, metas y recursos invertidos por la entidad.
13. Promover el uso de buzones de sugerencias al interior de la entidad.
14. Organizar la audiencia pública para cerrar el proceso de rendición de cuentas.
15. Diseñar y estandarizar los formatos necesarios para el proceso de rendición social de cuentas (lista de asistencia, actas, preguntas, informes).
16. Consolidar el informe de rendición de cuentas para ser presentado en audiencia pública.
17. Elaborar las actas de las audiencias y talleres que se realicen y divulgarlas.
18. Realizar la respectiva retroalimentación institucional una vez se realice la audiencia pública.
19. Elaborar anualmente un plan de mejoramiento.

3.1 Audiencia Pública Final

La audiencia pública final sobre la gestión del año inmediatamente anterior se realizará entre los meses de enero y marzo de la siguiente vigencia. La convocatoria a esta reunión se hará por lo menos 30 días antes de la fecha seleccionada a través de medios masivos de comunicación.

La información que se entregue a la ciudadanía será simple y de fácil comprensión, actualizada, con temas relevantes (ejecución presupuestal, contratación, cumplimiento de metas, programas, proyectos y recursos humanos), oportuna y completa. Por lo menos un mes antes de la audiencia se publicará y distribuirá el informe de rendición de cuentas.

La audiencia será precedida por el(la) Secretario(a) de Despacho y participará el Comité Directivo, el(la) Subdirector(a) de Programas y Proyectos y el grupo interno de apoyo. Esta audiencia se realizará en los siguientes bloques:

- Intervención de la entidad. La Secretaria explicará en forma clara y comprensible el informe de rendición de cuentas.
- Informe de Control Interno. El Asesor de Control Interno presentará el resultado de las auditorías o evaluaciones realizadas sobre la gestión y plan de mejoramiento.
- Intervención de Organizaciones Sociales. Exposición de propuestas o evaluaciones inscritas previamente en la entidad.
- Intervención de la ciudadanía.
- Acuerdos y compromisos.
- Cierre y evaluación. El Asesor de Control Interno elabora las conclusiones de la audiencia.

La moderación de la audiencia será realizada por la Asesora de Comunicaciones, quien controlará el tiempo para las intervenciones, presentará el reglamento de la audiencia, aclarará el procedimiento y los objetivos a los participantes.

Se contará ese día con un punto de atención ciudadana para recibir las quejas y reclamos sobre los servicios prestados por la entidad.

El cronograma que establece la realización de la audiencia pública sobre programas o temas específicos de acuerdo con los intereses de las organizaciones sociales, fue aprobado por el grupo interno de apoyo de la entidad el 26 de abril de 2013, y se puede consultar en la página web de la Secretaría Distrital del Hábitat.

4. Estrategia de Servicio al Ciudadano: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Con relación a este componente, a continuación se señalan los mecanismos definidos por la Secretaría Distrital del Hábitat para mejorar la atención al ciudadano:

4.1 Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

A continuación se relacionan los elementos que hacen parte de éste mecanismo:

- a. Portafolio de servicios al ciudadano de la entidad: se cuenta con un documento que relaciona los diferentes servicios que ofrece el Sector Hábitat así como el directorio y los puntos de atención.
- b. Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano: en el marco del Sistema Integrado de Gestión de la entidad se revisaron y ajustaron, cuando hubo lugar a ello, la totalidad de los procedimientos y formatos concernientes a los trámites y servicios que ofrece la Secretaría.

- c. Medición de la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad: en el marco del Sistema Integrado de Gestión de la entidad se aplica de manera semestral la “Encuesta de satisfacción y percepción de la prestación del servicio al ciudadano” que busca Medir el grado de satisfacción y expectativas de los servicios que se prestan de manera directa a la ciudadanía, con el fin de determinar las oportunidades de mejora que se identifiquen y de tal manera iniciar las acciones respectivas.
- d. Identificación de necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna: en el marco del Sistema Integrado de Gestión se tienen documentados los requisitos de los clientes frente a los productos y servicios que brinda la entidad.
- e. Información actualizada en la cartelera de la Oficina de Atención al Ciudadano, sobre:
 - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
 - Relación de los trámites y servicios de la entidad.
 - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - Horarios y puntos de atención.
 - Canales para que los ciudadanos presenten sus quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los actos de corrupción.

4.2 Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos

A continuación se relacionan los elementos que hacen parte de éste mecanismo:

- a. Desarrollo de las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos: en la entidad se realizan permanentemente jornadas de capacitación sobre las modificaciones y/o actualizaciones en los trámites y servicios que ofrece la entidad. De igual manera se participa en las diferentes capacitaciones que brinda la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, como rectora en atención en el Distrito.
- b. Protocolos de atención al ciudadano: en el marco del Sistema Integrado de Gestión la entidad cuenta con el documento *PS02-PT02 Protocolo de atención y servicio al ciudadano* que establece los parámetros de atención al ciudadano, bien sea presencial o telefónicamente, con el fin de ofrecer un servicio eficiente, oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que merecen los usuarios.
- c. Sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- d. Adecuación de los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- e. Integración de canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio: dentro de los lineamientos del procedimiento *PS03-PR03 Comunicaciones recibidas*, la entidad tiene establecido que cualquier solicitud debe ser radicada en el Sistema de

correspondencia para garantizar que toda la información referente a la misma esté unificada y disponible para darle respuesta al ciudadano sin importar el canal.

4.3 Atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos

La Secretaría Distrital del Hábitat continuará prestando el servicio de atención al cliente a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, la cual se encarga de dar respuesta a todas aquellas quejas, sugerencias y/o reclamos relacionados con el cumplimiento de la misión de la entidad. Igualmente, se realiza la recepción, trámite y seguimiento a las que deben ser respondidas por alguna de las áreas de la Secretaría o que de acuerdo a la competencia, deban ser asumidas por la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario.

Con el fin de facilitar el control y el seguimiento de los documentos, la recepción, radicación y registro de los mismos está a cargo del Área de correspondencia de la entidad, donde es asignado un único número de radicado a las comunicaciones. Las políticas para administrar se encuentran documentados en el procedimiento *PS03-PR03 Comunicaciones recibidas*.

De otra parte, en la página web de la entidad se encuentran los siguientes enlaces a través de los cuales los ciudadanos pueden presentar quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por servidores del Sector Hábitat, así:

- a. En el link denominado "Atención y Servicio al ciudadano(a)", entre las 6 opciones que se despliegan, está "Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS", mediante la cual los ciudadanos pueden interponer cualquier queja, sugerencia o reclamo.
- b. En la opción denominada "Contacto" (en el menú principal) el ciudadano puede presentar sus quejas, sugerencias y/o reclamos, los cuales son remitidos directamente al correo institucional de "servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co". La administración de este canal está documentado a través del procedimiento *PS03-PR11 Recepción de requerimientos por canales virtuales*.
- c. En el link denominado "Tú también combates la corrupción Denuncia!" el ciudadano puede revelar casos de corrupción en el sector Hábitat (Caja de Vivienda Popular, Metrovivienda, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos –UAESP-, Empresa de Renovación Urbana y la misma Secretaría) los ciudadanos pueden dirigir sus denuncias al correo electrónico transparencia@habitatbogota.gov.co. La administración de este canal está documentado a través del procedimiento *PS03-PR11 Recepción de requerimientos por canales virtuales*.



Finalmente, la entidad cuenta con el procedimiento *PS02-PR14 Análisis de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias recibidas* el cual tiene como objetivo “Definir los criterios para el seguimiento, análisis y toma de decisiones de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias recibidas en la entidad” con el fin de determinar las oportunidades de mejora que se identifiquen y de tal manera iniciar las acciones respectivas.

Seguimiento y control

El Asesor de Control Interno de la entidad será el encargado de de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y control a las acciones contempladas en el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, en las siguientes fechas: 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31 de cada vigencia.

De otra parte, el Asesor de Control Interno será el encargado de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirá un informe semestral a la administración de la entidad.