



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HÁBITAT

# Plan anticorrupción y de atención a la ciudadanía

## Secretaría Distrital del Hábitat

# 2014

versión 2



## Contenido

Presentación.....	3
Plataforma Estratégica de la Secretaría .....	5
Misión.....	5
Visión .....	5
Objetivos estratégicos.....	5
Estrategia Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía .....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos .....	6
Componentes de la Estrategia.....	6
1. Mapa de riesgos de corrupción y medidas para controlarlos y evitarlos .....	7
2. Medidas Antitrámites .....	9
3. Rendición de Cuentas.....	12
4. Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía.....	14
5. Fomento de la cultura de la transparencia.....	17
Plan de Acción 2014.....	18



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT 2014

### Presentación

La Secretaría del Hábitat, entidad del sector central de la Administración Distrital, tiene como objeto, de conformidad con el Acuerdo 257 de 2006, la formulación de las políticas de gestión del territorio urbano y rural con el fin de, entre otros objetivos, garantizar el desarrollo integral de los asentamientos y de las operaciones y actuaciones urbanas integrales, facilitar el acceso de la población a una vivienda digna y articular los objetivos sociales económicos de ordenamiento territorial y de protección ambiental.

Como su misión tiene como centro mejorar las condiciones del acceso a una vivienda de los hogares de más bajos recursos, asumiendo un sentido amplio e integral de la vivienda como hábitat, que incluye las condiciones del entorno y la inserción en la ciudad y en la vida urbana, o el reconocimiento a condiciones y modos de vida rural, todo ello en el marco de actuaciones ligadas al ordenamiento del territorio y la protección ambiental, y, por tanto, está vinculada a las condiciones esenciales para la construcción de una vida digna, resulta fundamental el compromiso con el fortalecimiento de la gestión pública, la coordinación interinstitucional, la democratización del seguimiento y control ciudadano y la transparencia en la gestión.

En este contexto la Secretaría Distrital del Hábitat ha venido desarrollando acciones tendientes a fortalecer en la entidad los mecanismos de prevención, y seguimiento de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, mediante la sensibilización y promoción de prácticas cotidianas y permanentes dirigidas a asegurar la transparencia en las actuaciones de los servidores de la entidad. Los logros alcanzados durante el año 2013 y el compromiso legal establecido en la Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, y en el Decreto Nacional 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”, fundamentan la presentación de la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2014, como una actualización y una expresión de mejora continua en relación con los procesos iniciados desde el año 2013.

La actualización de esta estrategia, está orientada nuevamente por el documento elaborado por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al

Ciudadano”, por lo que incorpora y desarrolla los componentes básicos presentados y se aborda un nuevo componente.

Los componentes de la estrategia para 2014 son:

1. **Mapa de riesgos de corrupción y medidas para controlarlos y evitarlos** : Este componente incluye la actualización del mapa de riesgos del Sistema Integrado de Gestión que contempla riesgos de corrupción en los procesos que desarrolla la entidad,
2. **Medidas Antitrámites:** Este componente reúne las acciones de racionalización de trámites de la entidad, en búsqueda de una mayor eficiencia en los procedimientos.
3. **Rendición de Cuentas:** Este componente se refiere al proceso continuo y bidireccional que tiene como propósito afianzar la relación Secretaría - Ciudadanía y demás actores interesados y generar información pública de calidad que facilite la comprensión y control sobre la gestión de la entidad.
4. **Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía:** Este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía a los servicios que presta la entidad.
5. **Fomento de la cultura de la transparencia:** Este componente establece una estrategia interna de sensibilización, información y desarrollo de capacidades que involucran una participación activa de las y los servidores de la entidad. Con esto se busca avanzar en la transformación positiva de la cultural del servicio público.

Adicionalmente esta estrategia recoge los estándares para la atención de peticiones, quejas sugerencias y reclamos establecidos en la normatividad vigente y la función y contribución de Control Interno en el proceso de seguimiento al proceso de cumplimiento de lo establecido en esta Estrategia.

Las buenas prácticas institucionales, el compromiso de las y los servidores públicos y su transparencia llevarán a hacer de Bogotá, una ciudad más humana y habitable para todos y todas.

María Mercedes Maldonado Copello  
Secretaria Distrital del Hábitat

## **Plataforma Estratégica de la Secretaría**

### **Misión**

Liderar la formulación e implementación de políticas de hábitat que mejoren la vivienda y el urbanismo de toda la población, y en particular el acceso a los mismos de los sectores de más bajos ingresos, a partir de una concepción integral de la gestión y el desarrollo de intervención de distintas escalas y naturaleza.

### **Visión**

Ser en el 2016 la entidad líder que oriente y gestione el desarrollo armónico, de la vivienda y su entorno contribuyendo a la inclusión social, el mejoramiento de la calidad de vida de la población del Distrito Capital y de la región.

### **Objetivos estratégicos**

- OE1 Contribuir al acceso a una vivienda adecuada y asequible a los hogares de bajos ingresos.
- OE2 Promover la participación en la construcción del Hábitat
- OE3 Fortalecer las acciones institucionales para controlar la enajenación, el arrendamiento de vivienda formal y los procesos de ocupación informal.
- OE4 Contribuir al mejoramiento del entorno rural y urbano.
- OE5 Fortalecer la gestión transparente de la acción pública al servicio de la comunidad.

## **Estrategia Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía**

### **Objetivo General**

Consolidar con las y los servidores de la entidad una cultura ética de transparencia en la gestión pública de la Secretaría, desarrollando procesos, herramientas y mecanismos que favorezcan la prevención de actos de corrupción, el cumplimiento de los compromisos misionales, la riqueza en la información pública y la promoción de buenas prácticas en la prestación de servicios a la ciudadanía.

### **Objetivos Específicos**

1. Fortalecer la rendición de cuentas a través de la socialización de los procesos de planeación estratégica de la entidad y sus resultados de gestión.
2. Promover buenas prácticas e iniciativas que favorezcan la gestión transparente en los procesos en la entidad.
3. Sensibilizar a las y los servidores de la entidad en temáticas de transparencia, probidad, ética y cultura ciudadana para la transformación de la cultura del servicio público y mejora de la atención a la ciudadanía.
4. Actualizar la identificación de los riesgos y los controles necesarios para la prevención de la corrupción en atención a la política institucional definida para su manejo.
5. Mejorar la comunicación y atención a la ciudadanía para mantener una adecuada satisfacción frente a los servicios prestados por la entidad.

### **Componentes de la Estrategia**

Esta sección presenta la definición de cada uno de los componentes de la estrategia así como las principales proyecciones para el 2014.

## 1. Mapa de riesgos de corrupción y medidas para controlarlos y evitarlos

La Secretaría Distrital del Hábitat actualizó durante la vigencia 2013 los mapas de riesgos<sup>1</sup> de cada uno de los procesos definidos dentro del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con lo establecido en la *Guía para la Administración del Riesgo* 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.

Adicionalmente, la Secretaría Distrital del Hábitat adoptó mediante acta del Comité del Sistema Integrado de Gestión del 25 de noviembre de 2013 la siguiente política de administración de riesgos, según la cual: La Secretaría Distrital del Hábitat, adelantará las acciones pertinentes para la implementación y mantenimiento de la Administración del Riesgo, y para ello todos los servidores de la entidad se comprometen a:

1. Conocer y cumplir las normas internas y externas relacionadas con la administración de los riesgos.
2. Fortalecer la cultura de administración de los riesgos para crear conciencia colectiva sobre los beneficios de su aplicación y los efectos nocivos de su desconocimiento.
3. Someter los procesos y procedimientos permanentemente al análisis de riesgos con base en la aplicación de las metodologías adoptadas para el efecto.
4. Mantener un control permanente sobre los cambios en la calificación de los riesgos para realizar oportunamente los ajustes pertinentes.
5. Reportar los eventos de riesgo que se materialicen, utilizando los procedimientos e instrumentos establecidos para el efecto.
6. Desarrollar e implementar planes de contingencia para asegurar la continuidad de los procesos, en los eventos de materialización de riesgos que afecten la obtención de los objetivos institucionales previstos y los intereses de los usuarios y partes interesadas.
7. Presentar propuestas de mejora continua que permitan optimizar la forma de realizar y gestionar las actividades de la entidad para así aumentar nuestra eficacia y efectividad.

### Riesgos identificados

En el proceso de actualización de riesgos realizados en el año 2013, se identificaron riesgos de corrupción para los procesos que forman parte del Sistema Integrado de Gestión de la entidad. Dentro de los riesgos identificados y que fueron calificados como de baja

---

<sup>1</sup>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.

probabilidad de ocurrencia se encuentran aquellos relacionados con información, trámite y/o servicios internos y externos, y de actividades regulatorias.

Con el propósito de establecer acciones oportunas para el manejo de los riesgos de la entidad, Control Interno durante la vigencia 2013, realizó la verificación y evaluación de los controles que permitieron minimizar la probabilidad de materialización de los riesgos establecidos en los diferentes procesos, para lo cual se tuvieron en cuenta los criterios de aplicabilidad, efectividad y documentación.

Así mismo, se monitorearon los planes de mejoramiento que se elaboraron como producto de las auditorías realizadas a los mapas de riesgos y se actualizó el Mapa de Riesgos del Sistema Integrado de Gestión incluyendo riesgos de corrupción.

Para el 2014 desde Control Interno se continuará con la evaluación, seguimiento y control de acuerdo con las normas legales establecidas y desde la óptica del mantenimiento del sistema integrado de gestión, con el propósito de detectar oportunidades de mejora en el manejo de los riesgos de la entidad y creando una cultura que sea interiorizada en el desarrollo de los objetivos institucionales y en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

En ese sentido, se plantean los siguientes propósitos:

1. Evaluar el esquema general de riesgos de la entidad
2. Identificar los riesgos en la gestión contractual de la entidad y otros resultados de la evaluación del esquema general de riesgos de la entidad
3. Desarrollar estrategias metodológicas para la administración del riesgo
4. Evaluar los controles para los riesgos identificados y proponer los correctivos necesarios
5. Valorar la metodología para la administración de riesgos y su efectividad

## 2. Medidas Antitrámites

En el 2013 y con el objetivo de implementar la política de racionalización de trámites adelantada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), la Secretaría Distrital del Hábitat realizó una revisión, análisis y ajuste del procedimiento PS03-PR01 “Elaboración y control de documentos”, y unificó y actualizó la información sobre los trámites y servicios de la entidad en los tres portales *Guía de trámites y servicios*, *Sistema Único de Información de Trámites SUIT* y *página web*

El procedimiento PS03-PR01 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”. Este procedimiento estableció los lineamientos sobre el registro y publicación de los trámites y servicios de la entidad, así:

- 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 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.

Para la unificación y actualización de la información sobre los trámites y servicios de la entidad en los tres portales<sup>2</sup>, 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 irrazonables 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 ya mencionados, con los siguientes trámites y servicios, garantizando que la información allí publicada sea comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa. En la actualidad los tramites y servicios disponibles son:

No.	Trámites
1	Legalización urbanística de asentamientos humanos
2	Permiso de escrituración
3	Permiso para captación de recursos
4	Radicación de documentos para ejercer la actividad de enajenación de inmuebles destinados a vivienda
5	Registro de enajenador de inmuebles destinados a vivienda
6	Solicitud de cancelación de la matrícula de arrendador
7	Solicitud de cancelación del registro de enajenador de inmuebles destinados a vivienda
8	Solicitud de matrícula de arrendador

  

No.	Servicios
1	Educación financiera
2	Esquema mesa de soluciones
3	Oferta de Vivienda de Interés Prioritario
4	Subsidio Distrital de Vivienda en Especie

<sup>2</sup> Pagina Web de la entidad, El SUIT y Guía de trámites y servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá



En el año 2013, la Guía de Trámites y Servicios de la entidad fue actualizada. Esta Guía, recibió más de 30.000 consultas de la ciudadanía informándose sobre todos los pasos para acceder a los servicios y trámites de la SDHT.

Así mismo, la entidad simplificó el acceso a los formatos que se encuentran en la Guía de Trámites y Servicios para que la ciudadanía pueda realizar su trámite con una mayor agilidad.

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).

Para el año 2014, se tiene como meta la virtualización de por lo menos 2 trámites, como lo son: Solicitud de Cancelación de la Matrícula de Arrendador y la Solicitud de Cancelación del Registro de Enajenación de inmuebles destinados a Vivienda. Esta virtualización se realizará de manera conjunta con la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Adicionalmente, Control Interno realizará la evaluación de los trámites y servicios prestados por la entidad.

### 3. Rendición de Cuentas

La Secretaría Distrital del Hábitat implementa el proceso de rendición de cuentas de acuerdo con los lineamientos 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. La Secretaría Distrital del Hábitat en 2014 actualizará la estrategia de rendición de cuentas que mejore el proceso de comunicación con la ciudadanía

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, se aprobó y publicó la Resolución 422 de 2013 la cuál conformó un “grupo interno de apoyo” encargado de definir y liderar el plan de acción para la rendición de cuentas y determinó las condiciones para la realización de la audiencia pública final que presentará la gestión del año inmediatamente anterior. Dicha resolución señala que la audiencia de rendición de cuentas se deberá realizar entre los meses de enero y marzo de la siguiente vigencia.

Este grupo interno de apoyo elaboró el plan de acción de rendición de cuentas 2013 y desarrolló, entre otras, las siguientes actividades:

- Inventario de las PQRS recibidas en la entidad y clasificación por temas.
- Elaboración de cuatro informes trimestrales sobre el cumplimiento de metas de la entidad.
- Diseño e implementación de una estrategia de comunicaciones a través de la cual se consulta a la ciudadanía temas de su interés.
- Construcción de una base de datos con información de las organizaciones sociales vinculadas a los servicios que presta la entidad.
- Realización de talleres, foros y mesas de trabajo con grupos de interés, en las cuales se intercambiaron información sobre la gestión de la entidad.
- Ejercicios de sensibilización de los funcionarios de la entidad sobre la importancia de la rendición de cuentas.

- Implementación de la estrategia de comunicación de rendición de cuentas.

En desarrollo de la implementación de la estrategia de comunicación se realizaron las siguientes acciones:

- Publicación de la agenda virtual “Mi Hábitat Bogotá No. 33 de 2013” y divulgación del plan de rendición de cuentas en la página web de la Entidad. Esta agenda se envió a los 350 servidores y servidoras de la Secretaría a través del correo institucional.
- Producción de material de audio para transmitir en la emisora del Distrito Capital, DC Radio.
- Publicación del presupuesto de publicidad de Comunicaciones.

Para la vigencia 2014 es indispensable continuar el ejercicio de sensibilización al interior de la entidad para que el proceso de rendición de cuentas se consolide como un ejercicio continuo y bidireccional con los beneficiarios e interesados, entendiendo que cada acción diaria que involucre a la ciudadanía, puede ser concebida como “rendición social de cuentas”.

Frente a este componente, Control Interno en 2014 realizará las siguientes acciones:

1. Acompañar y monitorear la audiencia pública de rendición de cuentas.
2. Mantener el control sobre las intervenciones y solicitudes de los asistentes a la audiencia.

#### 4. Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía

A continuación se señalan los mecanismos definidos por la Secretaría Distrital del Hábitat para mejorar la atención a la ciudadanía:

1. Desarrollo institucional para el servicio a la ciudadanía. Hacen parte de este mecanismo los siguientes elementos:
  - Portafolio de servicios a la ciudadanía 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.
  - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios a la ciudadanía: en el marco del Sistema Integrado de Gestión de la entidad se revisaron y ajustaron los procedimientos y formatos concernientes a los trámites y servicios que ofrece la Secretaría.
  - Medición de la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad: a través de una encuesta denominada “Encuesta de satisfacción y percepción de la prestación del servicio al ciudadano” . Esta encuesta se aplica semestralmente. Los resultados determinan oportunidades de mejora.
  - 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.
  - Información actualizada en la cartelera de Atención al Ciudadano, sobre:
    - Derechos de los usuarios y los mecanismos con que cuentan para su garantía.
    - Relación de los trámites y servicios de la entidad.
    - Requisitos e indicaciones necesarias para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
    - Horarios y puntos de atención de la entidad
    - Canales para que la ciudadanía presente quejas, reclamos, sugerencias y denuncias incluyendo actos de corrupción y abusos de poder.
2. Afianzar la cultura de servicio a la ciudadanía en los servidores públicos: Hacen parte de este mecanismo:
  - Desarrollo de las competencias y habilidades para el servicio a la ciudadanía en los servidores públicos: en la entidad se realizan jornadas de capacitación sobre las modificaciones y/o actualizaciones de los trámites y servicios que ofrece la entidad. De igual manera, los servidores de la entidad participan en las diferentes capacitaciones que brinda la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, como entidad rectora en atención en el Distrito.

- 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.
- Sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Adecuación de los espacios físicos de la entidad de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integración de canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio: El procedimiento *PS03-PR03 Comunicaciones recibidas*, establece que todas las solicitudes deben ser radicadas en el Sistema de correspondencia para garantizar unificación y disponibilidad de la información para dar respuesta oportuna a la ciudadanía.
- La Secretaría Distrital del Hábitat continuará prestando el servicio de atención al cliente a través del área de Atención al Ciudadano, la cual se encarga de gestionar las respuestas a todas aquellas quejas, sugerencias y/o reclamos relacionados con el cumplimiento de la misión de la entidad.

El área de correspondencia de la entidad asigna un único número de radicado a las comunicaciones con el fin de facilitar el control y seguimiento de los documentos, desde su recepción, radicación y registro hasta su respuesta. Lo anterior de acuerdo con el procedimiento *PS03-PR03 Comunicaciones recibidas*.

De otra parte, en la página web de la entidad [www.habitatbogota.gov.co](http://www.habitatbogota.gov.co) se encuentran los siguientes enlaces a través de los cuales la ciudadanía puede presentar quejas y denuncias de posible actos de corrupción<sup>3</sup>

- Link "Atención y Servicio al ciudadano(a)" "Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS",
- Link "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".
- 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–,

<sup>3</sup> La administración de este canal para los correos [servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co](mailto:servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co) y [transparencia@habitatbogota.gov.co](mailto:transparencia@habitatbogota.gov.co) está documentada a través del procedimiento PS03-PR11 Recepción de requerimientos por canales virtuales.



Empresa de Renovación Urbana y la misma Secretaría) a través del correo electrónico [transparencia@habitatbogota.gov.co](mailto:transparencia@habitatbogota.gov.co).

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”.

Para la vigencia 2014 se han establecido las siguientes acciones:

1. Establecer mejoras en el seguimiento de las PQRS recibidas en la entidad.
2. Promover mecanismos de medición de la satisfacción del cliente.
3. Producir dos videos en lenguaje de señas colombianas y subtítulos, para socializar los trámites y servicios de la entidad incorporando el enfoque de inclusión social.

Estas acciones adicionales complementan la aplicación de los lineamientos alcanzados e institucionalizados para una mejor atención a la ciudadanía.



## **5. Fomento de la cultura de la transparencia.**

Este componente se incorpora a la estrategia anticorrupción y atención a la ciudadanía en 2014, con el propósito de vincular las acciones que desde el año 2013 se vienen realizando en el marco del proyecto 953 – Implementación de mecanismos para una gestión transparente. Estas acciones buscan la participación activa de las y los servidores de la entidad para transformar la cultura del servicio público. Para esto se fomentaran actividades que afiancen conocimientos y comportamientos fundamentados en la ética y en la intención de construir entre todos, una sociedad que valora, vigila y protege los bienes públicos.

Las acciones a desarrollar en este componente para la vigencia 2014 se incorporan en el plan de acción de la estrategia.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HABITAT

### Plan de Acción 2014

Componente	No.	Actividad	Finalidad	Dependencia(s) responsable(s)	Fecha inicial	Fecha Final	Mecanismo de Seguimiento
<b>Mapa de riesgos de corrupción y medidas para controlarlos y evitarlos</b>	1	Realizar el análisis del esquema general de riesgos de la entidad en todas sus etapas y proponer las acciones de mejora a implementar por todos los procesos de la entidad	Contribuir al fortalecimiento de la cultura de la administración del riesgo	Control Interno	Marzo	Julio	Comités técnicos, cronograma de actividades, matriz de riesgos
	2	Evaluar para cada una de las modalidades de contratación definidas en el Decreto 1510 de 2013 y demás normas aplicables, los riesgos en la gestión contractual	Aportar en la adopción de mejores prácticas en a gestión contractual	Control Interno	Febrero	Abril	Comités técnicos, cronograma de actividades, verificación aleatoria de procesos contractuales
	3	Ejecutar sesiones de capacitación, entrenamiento, trabajo colaborativo y acompañamiento con los diferentes procesos de la SDHT en la aplicación metodológica de administración del riesgo	Contribuir al fortalecimiento de la cultura de la administración del riesgo	Control Interno	Marzo	Noviembre	Comités técnicos, cronograma de actividades
	4	Proponer los controles necesarios para el buen desarrollo de la gestión contractual en todas sus etapas	Aportar en la adopción de mejores prácticas en a gestión contractual	Control Interno	Junio	Noviembre	Seguimiento a la implementación de las recomendaciones, cronograma de actividades



Componente	No.	Actividad	Finalidad	Dependencia(s) responsable(s)	Fecha inicial	Fecha Final	Mecanismo de Seguimiento
<b>Mapa de riesgos de corrupción y medidas para controlarlos y evitarlos</b>	5	Desarrollar y aplicar la metodología para la valoración de los riesgos de la Secretaria Distrital del Hábitat	Contribuir al fortalecimiento de la cultura de la administración del riesgo	Control Interno	Marzo	Junio	Comités técnicos, cronograma de actividades
	6	Realizar las actividades de verificación en la elaboración, visibilización y control a las acciones contempladas en esta estrategia.		Control Interno	Enero Abril Agosto	Diciembre	Informe de Control Interno.
<b>Medidas Antitrámites</b>	1	Realizar la evaluación de cada uno de los trámites y servicios con los que cuenta la entidad y proponer las recomendaciones de mejora resultantes.	Identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de la entidad	Control Interno	Mayo	Agosto	Comités técnicos, cronograma de actividades
	2	Virtualizar dos trámites de la entidad.	Facilitar la gestión de la ciudadanía	Dirección de Gestión Corporativa	Febrero	Diciembre	Comités técnicos, cronograma de actividades
	3	Producir dos videos en lenguaje de señas colombianas y subtítulos,	Socializar los trámites y servicios de la entidad incorporando el enfoque de inclusión social	Dirección de Gestión Corporativa	Febrero	Diciembre	Comités técnicos, cronograma de actividades



Componente	No.	Actividad	Finalidad	Dependencia(s) responsable(s)	Fecha inicial	Fecha Final	Mecanismo de Seguimiento
<b>Rendición de cuentas</b>	1	Realizar la evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas	Contribuir la mejora de los procesos de rendición de cuentas a la ciudadanía	Control Interno	Marzo	Abril	Comités técnicos, cronograma de actividades
	2	Registrar las peticiones y solicitudes de los intervinientes y efectuar el seguimiento a los compromisos asumidos por la entidad	Garantizar la atención de las solicitudes las partes interesadas de la entidad	Control Interno	Marzo	Diciembre	Comités técnicos, cronograma de actividades
	3	Gestionar 1500 publicaciones de notas en medios de comunicación a través de free-press	Informar sobre noticias importantes que se generan desde la Secretaría y que facilitan el posicionamiento de la entidad ante los ciudadanos.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero	Diciembre	Publicaciones – Reporte Sistema de información para la planeación interna
	4	Lograr 365.000 visitas a la página web	Medir la cantidad de veces que ingresan los ciudadanos a consultar información sobre servicios, trámites,	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero	Diciembre	Contador de visitas – Reporte Sistema de información para la planeación interna

Componente	No.	Actividad	Finalidad	Dependencia(s) responsable(s)	Fecha inicial	Fecha Final	Mecanismo de Seguimiento
			programas proyectos publicados en la web de la entidad				
<b>Rendición de cuentas</b>	5	Realizar 84 contenidos radiales y audiovisuales para divulgación externa	Divulgar auditiva y visualmente los productos, actividades y acciones que realiza la secretaría	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero	Diciembre	Contenidos visuales y radiales – Reporte Sistema de información para la planeación interna
	6	Realizar 5 campañas de difusión	Dar a conocer a la ciudadanía un proyecto o programa que adelanta la entidad (en cada campaña) en beneficio de la ciudadanía	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero	Diciembre	Campañas implementadas – Reporte Sistema de información para la planeación interna
	7	Realizar 560 acciones de comunicación intersectorial e interna	Divulgar información de interés para el servidor público, para fortalecer los temas de bienestar, las políticas del sector y de la	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero	Diciembre	Reporte Sistema de información para la planeación interna

Componente	No.	Actividad	Finalidad	Dependencia(s) responsable(s)	Fecha inicial	Fecha Final	Mecanismo de Seguimiento
			entidad				
<b>Rendición de cuentas</b>	8	Diseñar e implementar 100% de la estrategia de participación en la construcción del hábitat.	Realizar la identificación de valores culturales, actores e intereses sociales y reconocimiento del reconocimiento del territorio para potenciar procesos de articulación y planificación concertada de la política y la acción pública.	Subdirección de participación y relaciones con la comunidad	Enero	Diciembre	Reporte Sistema de información para la planeación interna
	9	Diseñar e implementar 0,5 de la estrategia de transparencia, probidad y cultura ciudadana para mejora la visibilización de la acción de los proyectos y beneficiarios de la SDHT	Desarrollar acciones para fortalecer los espacios de socialización en los que se dan a conocer los procesos de planeación estratégica en la entidad, en el marco de	Subdirección de Programas y Proyectos	Enero	Diciembre	Agendas internas semanales - Reporte Sistema de información para la planeación interna

Componente	No.	Actividad	Finalidad	Dependencia(s) responsable(s)	Fecha inicial	Fecha Final	Mecanismo de Seguimiento
			procesos participativos.				
<b>Rendición de cuentas</b>	10	Diseñar, promover y realizar seguimiento a la implementación uso del buzón ético en la entidad.	Implementar un mecanismo que facilite la comunicación interinstitucionalmente y con la ciudadanía.	Subdirección de Programas y Proyectos	Enero	Diciembre	Buzón – Reporte Sistema de información para la planeación interna
	11	Realizar auditorías y seguimiento al proceso de Rendición de Cuentas	Realizar seguimiento y proponer mejoras al proceso de rendición social de cuentas.	Asesor de Control Interno	Enero	Diciembre	Informes de auditoría, actas
	12	Realizar la audiencia final de cuentas con la ciudadanía	Invitar a la ciudadanía a un ejercicio de diálogo para dar a conocer la gestión de la entidad de la vigencia 2014	Grupo interno de apoyo	Junio	Marzo 2015	Acta de la audiencia, Listas de asistencia
<b>Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía</b>	1	Incluir en el informe de seguimiento de las PQRS recibidas en la entidad, la valoración del riesgo jurídico resultante de su monitoreo	Contar con insumos para diseñar el mecanismo de evaluación y control de la gestión y	Control Interno	Junio	Julio	Comités técnicos, cronograma de actividades



Componente	No.	Actividad	Finalidad	Dependencia(s) responsable(s)	Fecha inicial	Fecha Final	Mecanismo de Seguimiento
			resultados de la entidad				
<b>Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía</b>	2	Realizar el seguimiento a la aplicación del protocolo de atención y servicio al ciudadano	Garantizar la aplicación por parte de los funcionarios del protocolo de atención de servicio al ciudadano.	Dirección de Gestión Corporativa.	Enero	Diciembre	Reporte mensual SIPI.
	3	Evaluar y mejorar los mecanismos de medición de la satisfacción del cliente	Aportar al cumplimiento de los requisitos legales y de los sistemas de gestión de la entidad	Control Interno	Junio	Diciembre	Comités técnicos, cronograma de actividades
	4	Alcanzar el 95% de satisfacción de los usuarios de la entidad	Medir el grado de satisfacción de los usuarios de la entidad con el fin de mejorar constantemente en el servicio que damos a la ciudadanía	Dirección de Gestión Corporativa	Enero	Diciembre	Informe resultados de las encuestas.

Componente	No.	Actividad	Finalidad	Dependencia(s) responsable(s)	Fecha inicial	Fecha Final	Mecanismo de Seguimiento
<b>Fomento de la cultura de la transparencia</b>	1	Implementar un programa de reconocimiento a las buenas prácticas de los servidores de la entidad.	Fomentar la participación activa de las y los servidores de la entidad.	Subdirección de Programas y Proyectos.	Enero	Diciembre	Informe trimestral de gestión - SIPI.
	2	Implementar mecanismos para la socialización de procesos de planeación estratégica de la entidad.	Afianzar conocimientos respecto de los procesos de planeación.	Subdirección de Programas y Proyectos.	Enero	Diciembre	Informe trimestral de gestión - SIPI.
	3	Desarrollar procesos de sensibilización, información y capacitación en temáticas de transparencia, probidad y cultura ciudadana.	Afianzar conocimientos y actitudes que favorezcan la cultura de transparencia.	Subdirección de Programas y Proyectos.	Enero	Diciembre	Informe trimestral de gestión - SIPI.
	4	Fomentar en cada servidor público la capacidad de evaluar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos que contribuyan al mejoramiento continuo y al cumplimiento de la misión institucional a través del desarrollo de estrategias y campañas internas.	Contribuir al fortalecimiento de la cultura de la transparencia y del autocontrol	Control Interno	Febrero	Diciembre	Comités técnicos, cronograma de actividades
	5	Desarrollar mecanismos de control social dentro y fuera de la entidad	Aportar en la implementación del Plan	Control Interno	Junio	Diciembre	Comités técnicos, cronograma de actividades

Componente	No.	Actividad	Finalidad	Dependencia(s) responsable(s)	Fecha inicial	Fecha Final	Mecanismo de Seguimiento
			Anticorrupción				
<b>Fomento de la cultura de la transparencia</b>	6	Evaluar, verificar y fomentar los mecanismos de participación ciudadana en los planes, programas, proyectos y actividades desarrollados por la entidad.	Aportar en la implementación del Plan Anticorrupción	Control Interno	Junio	Diciembre	Comités técnicos, cronograma de actividades
	7	Implementar herramientas y/o mecanismos de medición de la satisfacción del cliente interno y externo	Recibir insumos para la mejora de los procesos de la entidad	Control Interno	Junio	Diciembre	Comités técnicos, cronograma de actividades
<b>Atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos</b>	1	Realizar el seguimiento y control a las peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la SDHT.	Garantizar la contestación por parte de la entidad de las peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la SDHT.	Dirección de Gestión Corporativa.	Enero	Diciembre	Reporte mensual SIPI.

### CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	Enero 2014	Definición del Plan anticorrupción y de atención a la ciudadanía
2	Agosto 2014	Modificación en la numeración del componente Rendición de cuentas. Se incluye el número 7 para la actividad “realizar 560 acciones de comunicación intersectorial e interna” y se cambia el número 7 por el 8 para la actividad “diseñar e implementar 100% de la estrategia de participación en la construcción del hábitat”.