

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



MESA TÉCNICA
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

2025 - 2027



SECRETARÍA DEL
HÁBITAT



Contenido

Introducción	3
Objetivos.....	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos	4
Alcance	4
Marco de referencia	5
Alineación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y políticas Estado - ciudadanía	5
Escenarios de relacionamiento entre la ciudadanía.....	6
Escenario 1. Acceso a la información pública.....	7
Escenario 2. Acceso a la oferta de bienes y servicios.....	8
Escenario 3. Petición y rendición de cuentas	9
Escenario 4. Participación ciudadana en la gestión pública.....	10
Marco normativo.....	11
Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía.....	12
Institucionalidad	12
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	12
Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía en la Secretaría Distrital del Hábitat.....	12
Embajadores de Relacionamiento con la Ciudadanía	14
Canales y espacios.....	14
Operación	15
Planeación.....	15
Implementación.....	20
Acceso a la información pública	20
Acceso a la oferta de bienes y servicios	23
Rendición de cuentas	24
Participación ciudadana en la gestión pública	26
Seguimiento y evaluación	28

Introducción

El relacionamiento con la ciudadanía es clave para que las entidades públicas trabajen de forma cercana, transparente y participativa con las personas. En Colombia, este trabajo está guiado por normas y políticas que promueven la transparencia, el acceso a la información, la simplificación de trámites, la participación ciudadana y una buena atención a la ciudadanía. Todas estas acciones buscan que las entidades tengan una cultura organizacional enfocada en las personas y respondan mejor a sus necesidades y expectativas, uniendo esfuerzos de manera coordinada.

En ese sentido, y en coherencia con el objetivo del Modelo Integrado de Planeación Gestión ([MIPG](#)) de mejorar el desempeño de las entidades estatales, garantizando la prestación eficiente de servicios y el cumplimiento de las políticas públicas en beneficio de la ciudadanía, la Administración Distrital mediante el [Decreto 542 de 2023](#) adoptó el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y con la [Resolución 001 de 2024](#) adoptó el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía (MDRIC).

En este contexto, la Secretaría Distrital del Hábitat (SDHT), reconociendo la importancia de implementar el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, generó el [Modelo Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía](#) (MIRC), con un abordaje sistémico para garantizar el acceso efectivo a la información, consultas, servicios y trámites que ofrece la entidad, el diálogo abierto y la implementación de soluciones conjuntas a los desafíos públicos, alineado con los mandatos legales y los compromisos institucionales.

Dando continuidad a esta integración e implementación, se presenta la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la SDHT, como evidencia del compromiso de promover el mejoramiento continuo a través de la definición de acciones internas articuladas que faciliten el acceso, comprensión y uso de la oferta institucional de información, servicios y trámites en los diferentes escenarios de relacionamiento de la SDHT. En el marco de la transparencia, la participación y el control social en la prestación del servicio hacia los grupos de valor y partes interesadas.

Objetivos

Objetivo general

Definir y articular acciones para fortalecer la relación de la Secretaría Distrital del Hábitat con la ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas, a fin de asegurar un acceso oportuno, inclusivo y de calidad a la información, productos, servicios, trámites y espacios de participación y control social.

Objetivos específicos

- Facilitar el acceso oportuno, claro y comprensible a la información pública mediante canales de atención eficaces y accesibles, para promover la confianza, la transparencia institucional y la participación de la ciudadanía.
- Optimizar los trámites y procesos administrativos de la Secretaría Distrital del Hábitat mediante la reducción de pasos, racionalización documental, automatización de procesos e integración de iniciativas de innovación para mejorar la eficiencia en su desarrollo.
- Fortalecer los mecanismos de diálogo, rendición de cuentas y control social entre la ciudadanía y la entidad, con el objetivo de promover la transparencia, la corresponsabilidad y la vigilancia activa de la gestión pública.
- Fomentar espacios de participación incluyente y efectiva donde la ciudadanía pueda incidir en el ciclo de gestión pública mediante procesos de diagnóstico, formulación, ejecución, evaluación y seguimiento conjunta con la entidad.

Alcance

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía aplica a todas las dependencias de la Secretaría Distrital del Hábitat que gestionan la interacción con la ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas. Dada la naturaleza transversal del relacionamiento, su implementación abarca los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de la entidad para promover una articulación integral en todos los ámbitos institucionales.

Marco de referencia

Alineación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y políticas Estado - ciudadanía

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG orienta a las entidades públicas en cómo dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento y mejorar su gestión. Su objetivo es lograr resultados que respondan a los planes de desarrollo y, sobre todo, a las necesidades reales de la ciudadanía, ofreciendo siempre un servicio con integridad y calidad.

El MIPG impulsa el enfoque de estado abierto, que busca una relación más cercana entre las instituciones públicas y la ciudadanía. Esta forma de relacionamiento está encaminada a equilibrar las expectativas ciudadanas con las responsabilidades de las entidades, fortalecer la democracia participativa y luchar contra la corrupción, así como, integrar distintas políticas de gestión que mejoran la forma en que el Estado se comunica y trabaja con las personas.

Para lograr sus objetivos, el modelo desarrolla, a través de sus dimensiones de direccionamiento estratégico y planeación, gestión con valores para resultados (fortalecimiento y desarrollo de la gestión institucional) y gestión del talento humano, fomentar una cultura del diálogo público y reconocer a la ciudadanía como un actor central en la construcción de lo público.

El diálogo y el reconocimiento mutuo entre la ciudadanía y las instituciones son esenciales para construir confianza. Por eso, el MIPG propone cuatro escenarios principales donde ocurre esta relación:

1. Cuando una persona consulta o accede a información pública.
2. Cuando utiliza los servicios o realiza trámites.
3. Cuando participa en ejercicios de rendición de cuentas o control social.
4. Cuando participa y colabora activamente en la solución de problemas públicos.

En cada uno de estos escenarios, las entidades deben trabajar para fortalecer la relación con la ciudadanía. Para ello, el MIPG cuenta con políticas de desempeño enumeradas a continuación, las cuales guían esta mejora:

1. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
2. Racionalización y estandarización de trámites.
3. Servicio al ciudadano.

4. Participación ciudadana en la gestión pública.

El MIPG busca que el Estado y la ciudadanía se comuniquen de manera abierta y real, reconociendo que las personas son el centro de esta relación. Por eso, adoptar el enfoque de Estado Abierto implica tener en cuenta las particularidades de la ciudadanía. Para lograrlo, es importante considerar estos elementos:

- **Enfoque diferencial poblacional:** reconocer que ciertos grupos de personas, por sus características, necesitan una atención especializada. Esto incluye adaptar los espacios de información, servicios y participación para garantizar igualdad de acceso para todos.
- **Enfoque territorial:** entender que cada territorio tiene dinámicas propias (como aspectos culturales, ambientales, sociales o económicos). Así, se pueden atender mejor las necesidades de cada comunidad y mejorar constantemente los escenarios de relacionamiento.
- **Lenguaje claro:** usar un lenguaje sencillo en todas las comunicaciones del Estado, para que las personas encuentren fácilmente la información que buscan, la entiendan y la puedan utilizar.
- **Innovación abierta:** mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía usando métodos innovadores que surjan de las propias experiencias de las personas. Esto ayuda a hacer la gestión pública más transparente, fomenta la participación y mejora los trámites y servicios.
- **Uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC):** utilizar la tecnología para ofrecer servicios públicos más rápidos, accesibles y eficientes.

Cada política que hace parte de la dimensión de gestión con valores para resultados, ofrece herramientas y guías para que las entidades públicas, cada año, diseñen estrategias de acción dentro de su planificación institucional. Estas estrategias deben incluir todos los elementos transversales mencionados

Escenarios de relacionamiento entre la ciudadanía

La base que sustenta la implementación del modelo se compone de los siguientes cuatro escenarios de relacionamiento que permiten tener claridad frente a las necesidades de la ciudadanía y atender sus requerimientos en cuanto a información, servicios, trámites y participación de manera integral.

Escenario 1. Acceso a la información pública

En este escenario, la interacción entre las entidades públicas y la ciudadanía se origina a partir del derecho fundamental de acceso a la información pública, establecido en la Ley de Transparencia y el Derecho de Petición. Este derecho permite a la ciudadanía obtener información relevante de las entidades, con el objetivo de garantizar la transparencia en la gestión pública.

Formas de ejercer el derecho de acceso a la información:

1. Consulta directa:

Las entidades públicas deben tener disponible información de carácter público en canales accesibles como sus sitios web, carteleras, y otros medios digitales o físicos. De esta forma, la ciudadanía puede consultar de manera autónoma sin necesidad de hacer una solicitud formal.

2. Solicitud directa:

En caso de que la información no esté fácilmente accesible, la ciudadanía puede solicitarla a través de los canales de comunicación establecidos por las entidades públicas (como plataformas digitales, correo electrónico, líneas telefónicas o incluso de manera presencial). Las solicitudes deben ser respondidas de forma clara y expedita.

Obligaciones de las entidades:

- **Divulgación proactiva:** las entidades tienen la responsabilidad de hacer pública la información relevante sin necesidad de que la ciudadanía lo solicite.
- **Respuesta adecuada a solicitudes:** las respuestas deben ser claras, verídicas, completas, oportunas y accesibles para que la ciudadanía pueda comprender la información sin barreras.
- **Producción de información:** si la información solicitada no existe, las entidades tienen la obligación de generarla o recolectarla para dar respuesta a la solicitud.

Requisitos de la información pública:

La Ley de Transparencia establece que la información debe cumplir con las siguientes características:

- **Oportuna:** debe ser entregada en tiempos adecuados para que sea útil al solicitante.
- **Objetiva y veraz:** debe reflejar la realidad de manera fiel.
- **Completa y procesable:** debe contener todos los datos necesarios y ser presentada de manera que se pueda analizar o utilizar con facilidad.
- **Accesible:** debe presentarse en formatos adecuados y comprensibles, garantizando que cualquier persona pueda acceder a ella sin barreras, ya sean tecnológicas, físicas o cognitivas.

El acceso a la información pública es crucial para la transparencia de la gestión pública, el control social y la participación ciudadana.

Escenario 2. Acceso a la oferta de bienes y servicios

En este escenario, la interacción entre las entidades públicas y la ciudadanía se genera cuando las personas necesitan acceder a bienes o servicios ofrecidos por el Estado, a través de la realización de trámites, procedimientos administrativos o consultas de información. Este proceso implica un intercambio de información, cumplimiento de requisitos y seguimiento de procedimientos establecidos legalmente.

Formas de acceder a la oferta de bienes y servicios:

1. Realización de trámites: el Estado establece los pasos o acciones para que la ciudadanía pueda cumplir con ciertos requisitos, acceder a un derecho, realizar una actividad o cumplir con una obligación.
2. Otros Procedimientos Administrativos (OPA): la entidad determina los requisitos, pasos o acciones, para permitir el acceso gratuito a la ciudadanía o grupos de valor, a los beneficios derivados de sus programas o estrategias.
3. Consultas de acceso a la información pública: la ciudadanía puede consultar información contenida en bases de datos o repositorios digitales relacionadas con trámites u otros procedimientos administrativos (OPA) de la entidad, a la cual puede acceder de manera digital, inmediata y gratuita para el ejercicio de un derecho, una actividad u obligación, que puede ser accedida utilizando o no un mecanismo de autenticación según sea la tipología de la información que trate.

Obligaciones de las entidades:

- **Simplificación y estandarización de trámites:** la entidad debe facilitar los trámites, eliminando pasos innecesarios y estandarizando requisitos para hacer más ágil y accesible el proceso.
- **Disponibilidad de canales:** los bienes y servicios deben estar disponibles en diferentes canales (virtuales, telefónicos y presenciales) para facilitar el acceso de toda la ciudadanía y grupos de valor.
- **Atención transparente:** se debe garantizar un trato igualitario y brindar información clara y completa durante todo el procedimiento.

Características de la oferta de bienes y servicios:

- **Accesible:** los trámites y servicios deben ser fáciles de entender y realizar para cualquier persona, sin barreras físicas, tecnológicas o de comprensión.
- **Eficiente:** los procesos deben ser ágiles, con tiempos de respuesta razonables y mecanismos de seguimiento.
- **Confiable:** la información sobre los trámites debe ser actualizada y verificada.

Facilitar el acceso a bienes y servicios a través de trámites y consultas claras es fundamental para garantizar el cumplimiento de derechos y deberes ciudadanos, fortalecer la confianza en la gestión pública y promover una relación efectiva entre las entidades y la ciudadanía.

Escenario 3. Petición y rendición de cuentas

Este escenario se presenta cuando las entidades públicas y la ciudadanía se relacionan a través del ejercicio del derecho de petición y los mecanismos de rendición de cuentas. La ciudadanía busca información, presenta solicitudes o expresa inconformidades, mientras que la entidad informa de manera proactiva sobre su gestión y responde a los requerimientos ciudadanos.

Formas de interacción:

1. **Ejercicio del derecho de petición:** la ciudadanía presenta solicitudes para pedir información, formular consultas, hacer solicitudes especiales o presentar quejas y reclamos.
2. **Estrategia de rendición de cuentas:** las entidades desarrollan espacios de diálogo como audiencias públicas, informes de gestión o encuentros ciudadanos para dar a conocer sus avances, resultados y retos.

Obligaciones de las entidades:

- **Atención oportuna y clara:** las solicitudes ciudadanas deben ser atendidas en los plazos establecidos y con respuestas claras y completas.

- **Transparencia proactiva:** la entidad debe divulgar de manera periódica y voluntaria de la información relevante sobre su gestión.
- **Apertura al diálogo:** las entidades deben generar espacios reales para la interlocución y retroalimentación con la ciudadanía.

Características del relacionamiento:

- **Responsivo:** las respuestas deben ser pertinentes, completas y adecuadas a la solicitud ciudadana.
- **Transparente:** la información debe ser accesible, veraz, completa y comprensible.
- **Inclusivo:** los espacios de rendición de cuentas deben ser accesibles para todas las personas, sin exclusiones.
- **Participativo:** generación y adecuación de espacios para que la ciudadanía pueda expresar sus opiniones, inquietudes y propuestas.
- **Responsable:** responder por sus decisiones y resultados, asumiendo responsabilidades y compromisos para mejorar la gestión.

El derecho de petición y la rendición de cuentas son fundamentales para fortalecer el control social, promover la transparencia y construir relaciones de confianza entre la ciudadanía y las entidades públicas.

Escenario 4. Participación ciudadana en la gestión pública

Este escenario ocurre cuando la ciudadanía y las entidades públicas trabajan conjuntamente en la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de planes, programas, proyectos o políticas públicas. A través de estos espacios, se promueve el diálogo, la colaboración y la cocreación en la gestión pública.

Formas de participación ciudadana:

1. **Espacios de diálogo:** se crean foros, mesas de trabajo, talleres y encuentros donde la ciudadanía y la entidad analizan problemas, identifican necesidades y construyen soluciones de manera conjunta.
2. **Mecanismos de incidencia:** la ciudadanía participa formalmente en instancias como comités de participación, consejos consultivos o presupuestos participativos, incidiendo en las decisiones públicas.

Obligaciones de las entidades:

- **Promover la participación:** las entidades deben garantizar que existan espacios,

mecanismos y prácticas para que las personas puedan participar de manera efectiva.

- **Garantizar la incidencia:** la participación no debe ser simbólica; las propuestas ciudadanas deben ser valoradas y reflejarse en las decisiones.
- **Facilitar el acceso:** la información sobre procesos participativos debe ser clara y accesible para toda la ciudadanía.

Características de la participación:

- **Significativa:** la ciudadanía debe tener un rol activo y real en los procesos de toma de decisiones.
- **Transparente:** la entidad debe informar de manera clara cómo se toman las decisiones y cómo se incorporan las propuestas ciudadanas.
- **Inclusiva:** se deben garantizar condiciones para que participen diversos grupos poblacionales, respetando la diversidad social, cultural y territorial.

La participación ciudadana en la gestión pública permite construir políticas más efectivas, legitimar las acciones estatales y fortalecer la confianza entre la ciudadanía y las instituciones.

El Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía permite identificar y articular estos cuatro escenarios, a partir de la integración de las acciones de las políticas de gestión y desempeño que los respaldan.

Marco normativo

En el ámbito Nacional y Distrital se cuenta con una amplia normatividad que define los lineamientos en cada una de las cuatro políticas de desempeño del relacionamiento de Estado - ciudadanía, las cuales dan un marco de referencia para la implementación y articulación en las entidades. Estas podrán ser consultadas en el enlace [PG03-FO422 Normograma V8.xls](#)

Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía

Institucionalidad

Comité Institucional de Gestión y Desempeño

El Capítulo 3 del Decreto Nacional 1083 de 2015, sustituido por el artículo 1 del Decreto Nacional 1499 de 2017, estableció que en cada una de las entidades públicas se debe integrar un Comité Institucional de Gestión y Desempeño encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual sustituirá los demás comités que tuvieran relación con el modelo y que no fueran obligatorios por mandato legal. En el entendido de que el comité es una instancia orientadora para la implementación del MIPG del cual hacen parte las políticas gestión el mismo se entiende que orienta el desarrollo de las políticas que soportan el Modelo Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía: transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, racionalización de trámites, servicio al ciudadano y participación ciudadana en la gestión pública.

En la Secretaría Distrital del Hábitat, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se constituye como una de sus instancias de coordinación y desarrolla su operación a partir de lo establecido en la Resolución SDHT 910 de 2023 y su Resolución SDHT modificatoria 473 de 2024 donde se establecen las instancias de Coordinación Interna de la Secretaría Distrital del Hábitat.

Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía en la Secretaría Distrital del Hábitat

De acuerdo con lo establecido en el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, adoptado mediante Resolución No. 001 del 02 de enero de 2024, desde el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se debe crear una Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía. Esta mesa funcionará como un espacio de articulación al interior del comité con las áreas involucradas en las políticas de relacionamiento con la ciudadanía.

La Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía del Comité de Gestión y Desempeño tiene como propósito coordinar y hacer seguimiento a la implementación de los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

En la Resolución SDHT 910 de 2023 en el artículo 46 establece la posibilidad de crear mesas técnicas por parte de las instancias de coordinación y para el caso del Modelo Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía se cuentan con la Directiva 02 de 2024 mediante la cual se crea la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía en la Secretaría Distrital del Hábitat cuyo objeto es: “Articular y coordinar la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de acciones estratégicas de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat (SDHT), para facilitar el acceso oportuno, efectivo y de calidad a la oferta institucional de bienes y servicios de la Entidad, en el marco del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía del Distrito”.

La Mesa Técnica es el grupo encargado de guiar el diseño y la implementación técnica del modelo. Sus funciones incluyen:

- Definir el proceso de relacionamiento con la ciudadanía que permita articular las áreas y políticas internas de la entidad.
- Apoyar la formulación de lineamientos requeridos para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.
- Apoyar la coordinación y seguimiento a la implementación de las estrategias, planes, programas y proyectos para el cumplimiento de los objetivos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.
- Elaborar documentos y herramientas (manuales, guías, cartillas, planes, entre otros) que contribuyan al fortalecimiento del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, al interior de la SDHT.
- Proponer la incorporación en el presupuesto de la entidad de las partidas que sean necesarias para la ejecución e implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, bajo los lineamientos o la estructura administrativa que se tengan definidos en la SDHT; el cual, estará justificado por un análisis que deberá presentar la Mesa ante el Comité Directivo, instancia que evaluará la aprobación o no de los rubros propuestos.
- Elaborar informe de la gestión de la Mesa Técnica con periodicidad trimestral, para presentarlo al Comité Institucional de Gestión y desempeño. Dicho informe permitirá conocer las acciones de mejora que se hayan identificado y los avances y logros alcanzados para la toma de decisiones institucional.
- Presentar los informes requeridos por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para el seguimiento y evaluación a la implementación del Modelo Integral de Relacionamiento con las Ciudadanías de la SDHT.
- Formular recomendaciones al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo así a fortalecer la confianza de la ciudadanía y grupos de valor en la SDHT.

- Elaborar y presentar los informes que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., Veeduría Distrital, Departamento Administrativo de Función Pública o las entidades que los soliciten.
- Las demás que guarden relación directa con la formulación, implementación, desarrollo y evaluación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y las políticas de gestión y desempeño asociadas al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Emabajadores de Relacionamiento con la Ciudadanía

Como parte de la institucionalidad la Secretaría Distrital del Hábitat, creó la figura de embajadores de relacionamiento con la ciudadanía como un ejercicio de buena práctica en el proceso de implementación del modelo.

Los Embajadores de Relacionamiento con la Ciudadanía son líderes que tienen el papel de representar el modelo en las diferentes áreas y servicios de la entidad. Su rol es clave en la implementación y difusión, garantizando la efectividad del modelo y que la ciudadanía esté bien informada y comprometida con la entidad. Sus responsabilidades incluyen:

- Promover los valores y principios del modelo dentro de su área de influencia.
- Sensibilizar al personal sobre las herramientas, actitudes y enfoques necesarios para mejorar la comunicación y el relacionamiento con la ciudadanía.
- Asegurar la coherencia y la calidad del servicio en todos los puntos de contacto, fungiendo como enlace entre la ciudadanía y la institución.
- Identificar y escalar problemáticas relacionadas con la experiencia de la ciudadanía, proponiendo soluciones para su mejora.
- Apoyar y articular la formulación e implementación de las acciones estratégicas de relacionamiento con la ciudadanía.
- Ser un referente interno de buenas prácticas y estándares de relacionamiento con la ciudadanía.
- Garantizar que las voces de las ciudadanías sean escuchadas y consideradas en el proceso de toma de decisiones.

Canales y espacios

- **Canales presenciales:** espacios físicos dispuestos por la entidad donde la ciudadanía puede interactuar en tiempo real, acceder a información, realizar trámites y participar activamente en procesos institucionales como rendición de cuentas y ejercicios de participación ciudadana.
- **Canales telefónicos:** mecanismos de atención directa mediante redes de telefonía fija (centros de contacto) que permiten resolver consultas, gestionar

trámites, presentar peticiones, quejas u otras solicitudes.

- **Canales virtuales:** plataformas digitales apoyadas en tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), que impulsan la transformación digital del servicio a la ciudadanía, promoviendo una cultura de autoservicio, eficiencia y disponibilidad continua a través de portales web, aplicaciones, chats automatizados, redes sociales y otros medios electrónicos.

La Secretaría Distrital del Hábitat, con el objetivo de facilitar el relacionamiento con la ciudadanía, dispone de canales presenciales, telefónicos y virtuales, los cuales puedes ser consultados en la página web [Canales de atención](#).

Adicionalmente, cuenta con espacios presenciales y virtuales para el acceso a información pública, participación incidente y rendición de cuentas.

La ciudadanía puede consultar información sobre los espacios y mecanismos para participar en la gestión pública, en cualquier etapa del ciclo de gestión (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), a través del sitio web de la entidad, en el [Menú Participa](#).

Asimismo, de manera permanente, se puede acceder a información y tener una interacción a través de las redes sociales oficiales de la SDHT:

-  [Red social Facebook Secretaría Distrital del Hábitat](#)
-  [Red social X Secretaría Distrital del Hábitat](#)
-  [Canal YouTube Secretaría Distrital del Hábitat](#)
-  [Instagram Secretaría Distrital del Hábitat](#)
-  [LinkedIn Secretaría Distrital del Hábitat](#)
-  [TikTok Secretaría Distrital de Hábitat](#)

Operación

El Modelo Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía contempla dentro de sus objetivos específicos asegurar la articulación de las políticas de relación Estado - ciudadanía, lo cual implica el desarrollo de las etapas de planeación, implementación y seguimiento y evaluación.

Planeación

Se centra en la elaboración de estrategias claras que orienten la gestión institucional para garantizar los derechos, atender las necesidades y resolver los problemas de la ciudadanía.

Una adecuada planeación de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía permitirá una interacción eficiente y eficaz, que optimice la economía de recursos y garantice la integridad. Siendo necesario, la ejecución de las siguientes acciones:

1. Caracterización de grupos de valor y partes interesadas

Este ejercicio permite conocer información de la ciudadanía importante en la toma de decisiones y en el diseño de estrategias de transparencia, servicio al ciudadano y racionalización de trámites, participación ciudadana, y rendición de cuentas.

La SDHT desarrollará la caracterización tomando como referencia la [Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor](#) del Departamento Administrativo de la Función Pública, guía de caracterización de usuarios y grupos de interés de la Secretaría General, así como formatos internos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

2. Diagnóstico escenarios de relacionamiento

La Secretaría Distrital de Hábitat tomará los siguientes insumos para el diagnóstico de escenarios de relacionamiento:

- a. Resultados del diligenciamiento del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión FURAG, que mide cada año la gestión y desempeño de las entidades públicas nacionales y territoriales, según los criterios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG reflejados en el Índice de Desempeño Institucional (IDI).
- b. Autodiagnóstico de las Políticas de Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Transparencia y Acceso a la Información Pública, diseñado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), permite a las entidades identificar, a través de su diligenciamiento, acciones que permitan fortalecer la implementación del MIPG y mejorar los resultados del Índice de Desempeño Institucional.
- c. Resultados de la medición del Índice Institucional de Participación Ciudadana (IIPC) instrumento de seguimiento y control a la garantía del derecho a la participación ciudadana realizado por la Veeduría Distrital, el cual busca medir la manera en que las entidades cumplen su rol de promoción, apoyo y fortalecimiento de la participación, teniendo en cuenta la noción, diseño, articulación y gestión institucional para la participación.

- d. Resultado Índice de Transparencia de Bogotá (ITB) es una herramienta desarrollada por Transparencia por Colombia y la Veeduría Distrital de Bogotá, que evalúa los niveles de riesgo de corrupción en la gestión administrativa de las entidades públicas distritales. Este instrumento constituye un ejercicio clave en la lucha contra la corrupción y tiene como propósito fortalecer la gestión administrativa en el Distrito Capital.
- e. Resultado Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía (IDSC) es una herramienta de la Veeduría Distrital que evalúa la calidad de los servicios que el Estado brinda a las personas, incluyendo la satisfacción y percepción que tiene la ciudadanía sobre estos servicios. Es una herramienta para monitorear y mejorar la atención suministrada.
- f. Resultado medición Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) es una herramienta de la Procuraduría General de la Nación que mide el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, la cual establece las obligaciones de transparencia y acceso a la información pública para los sujetos obligados. Funciona a través de autodiagnósticos y auditorías, y tiene como objetivo garantizar que la información pública esté disponible para la ciudadanía.
- g. Resultado Índice de Gobierno Abierto de Bogotá (IGAB) es una herramienta que mide la apertura institucional de las entidades públicas en Bogotá, enfocándose en transparencia, participación ciudadana, colaboración y mejora de trámites. Es un indicador que ayuda a evaluar cómo las entidades están implementando las prácticas de Gobierno Abierto.
- h. Resultados taller de cocreación, cuyos objetivos son: diagnosticar participativamente el relacionamiento entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital del Hábitat en los cuatro escenarios que circunscriben el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía; y formular propuestas para mejorar los cuatro escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.
- i. Resultados obtenidos a partir de instrumentos de medición aplicados para conocer la percepción, opiniones y nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a los trámites, servicios y la atención recibida por parte de la entidad.
- j. Informes de seguimiento control interno; entes de control; veedurías ciudadanas; espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas (informes, boletines, comunicados de prensa, interacción a través de redes sociales, entre otras); gestión de canales de atención (reconocimiento de

canales e información más demandada, frecuencia de consulta, tiempos de espera y atención; criterios de calidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones (PQRSDF), entre otros); información gestionada en sistemas, plataformas y aplicaciones como el Sistema único de Información de Trámites (SUIT), Ventanilla Única de la Construcción (VUC) y Sistema Distrital de PQRSDF.

3. Plan de acción para el fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía

La estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía contará con un plan de acciones estratégicas del Modelo Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía. Este se formulará en el marco de la dirección, propósito y valores fundamentales de la SDHT, orientados hacia el cumplimiento de objetivos estratégicos y la generación de valor público.

Por otra parte, la plataforma estratégica de la SDHT establece la hoja de ruta para responder de manera efectiva a las necesidades de la ciudadanía y los grupos de valor de la entidad, garantizando una actuación coherente, transparente y alineada con las políticas institucionales y los retos del entorno. Es así como los temas de relacionamiento con la ciudadanía se encuentran enmarcados en el eje estratégico cuatro (4) “Secretaría fortalecida y cercana a la ciudadanía”, así como en objetivo estratégico cuatro (4) “Fortalecer una Secretaría que atienda las necesidades, garantice los derechos de las personas y brinde un servicio amable, ágil y oportuno, con un gasto eficiente. Una Secretaría en la que la ciudadanía crea y confíe”.

Figura 1. Plataforma Estratégica

Misión

Somos la entidad cabeza del Sector Hábitat encargada de liderar la formulación e implementación de políticas de gestión del territorio urbano y rural, con un enfoque de mejoramiento integral; para promover la vivienda digna, y facilitar el acceso a espacios y servicios públicos en el Distrito Capital.

Visión

Al 2028 contaremos con mejores condiciones habitacionales, entornos revitalizados y servicios públicos más eficientes, gracias a una gestión colaborativa y efectiva, bajo el enfoque de sostenibilidad y participación ciudadana; Incrementando así la confianza y el orgullo de vivir en Bogotá.

Propósito superior

Dignificar el habitar y contribuir al bienestar sostenible de los Bogotanos.

Ejes estratégicos

- Eje estratégico 1. Espacios recuperados y entornos revitalizados
- Eje Estratégico 2. Acceso y mejores condiciones de vivienda
- Eje Estratégico 3. Servicios Públicos eficientes y sostenibles
- Eje Estratégico 4. Secretaría fortalecida y cercana a la ciudadanía

Objetivos estratégicos

- 1.** Contribuir a una Bogotá en la que sus habitantes puedan desplazarse con tranquilidad, en los ámbitos urbano y rural, disfrutando de espacios recuperados y revitalizados, mediante la prevención y control de la expansión de vivienda ilegal o informal en áreas protegidas, garantizando condiciones de calidad para el desarrollo de viviendas para una ciudad segura y libre de actos delincuenciales o violentos.
- 2.** Avanzar en el acceso a soluciones habitacionales y mejoramiento de vivienda rural y urbana para familias en condiciones de vulnerabilidad, buscando una ciudad más justa para todas y todos sus habitantes.
- 3.** Contribuir a un ambiente sano y resiliente ante el cambio climático; con una biodiversidad próspera y ecosistemas saludables. Una ciudad donde todos tengamos derecho a servicios públicos de calidad y sostenibles.
- 4.** Fortalecer una Secretaría que atienda las necesidades, garantice los derechos de las personas y brinde un servicio amable, ágil y oportuno, con un gasto eficiente. Una Secretaría en la que la ciudadanía crea y confíe.

Fuente: Planeación estratégica SDHT 2024-2028.

Implementación

En esta etapa se concretan las acciones planificadas, transformando las decisiones en resultados que fortalecen y mejoran la relación entre la Entidad, la ciudadanía y grupos de valor. Se presentan los lineamientos para los cuatro escenarios de relacionamiento, buscando coordinar las acciones de manera integral.

La implementación del modelo se realiza siguiendo las directrices emitidas por los líderes distritales para garantizar un desarrollo articulado de las políticas de gestión y desempeño incluidas en el modelo, así como, la integración de los cuatro escenarios.

Acceso a la información pública

El acceso a la información pública es el punto de partida para que la ciudadanía pueda relacionarse con las entidades públicas. Una información clara y accesible facilita la realización de trámites, el acceso a servicios, la participar o exigencia de rendición de cuentas.

Este escenario va más allá de la publicación de datos o respuesta de derechos de petición, implica compartir decisiones institucionales de manera comprensible y tener en cuenta lo que la ciudadanía necesita, espera y le interesa.

Por eso, además de cumplir con la normatividad, la SDHT promoverá las acciones integrales descritas a continuación, con la finalidad de asegurar un verdadero acceso a la información y fortalecimiento de la relación con la ciudadanía.

1. Revisión y mejora de la información que ofrece la SDHT

Para garantizar un acceso efectivo a la información pública, la SDHT revisará continuamente y ajustará de ser necesario lo que comunica. Esto implica:

- a. Revisar los ejercicios de caracterización existentes para identificar qué temas, canales y tipos de información necesita la ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas.
- b. Generar espacios de participación donde estos grupos puedan expresar directamente qué información consideran relevante y necesaria.
- c. Evaluar si la información que actualmente se ofrece es pertinente, oportuna, clara, de calidad y está disponible en los canales adecuados.
- d. Analizar qué tan eficientes y efectivos son los medios y espacios existentes para facilitar el acceso a esta información.

2. Transparencia activa y divulgación proactiva de la información

La SDHT publicará y dispondrá información de interés general, sin necesidad de que sea solicitada. La transparencia activa y divulgación proactiva implicará para la SDHT:

- Publicar información en la página web de acuerdo con la normatividad vigente y el Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) de la Procuraduría General de la Nación.
- Incorporar en los canales de interacción con la ciudadanía, información sobre trámites, servicios, información de participación y procesos de rendición de cuentas.
- Difundir información sobre la gestión y resultados de la entidad a través de los diferentes espacios y canales de relacionamiento con la ciudadanía.
- Mantener actualizado el módulo de preguntas frecuentes en la página web, teniendo en cuenta las inquietudes de los grupos de valor y los temas más solicitados.
- Garantizar que la información sea accesible y comprensible para la ciudadanía, grupos de interés y partes interesadas.
- Publicar y divulgar las estrategias y espacios de participación ciudadana, colaboración e innovación, así como el reporte del avance y resultados.
- Cumplir con los lineamientos establecidos para la publicación de información sobre participación ciudadana en la gestión pública en el Menú Participa.

La transparencia activa y la divulgación proactiva son estrategias claves para garantizar el derecho de acceso a la información, fomentar una cultura de transparencia y fortalecer la participación ciudadana y el control social.

Teniendo en cuenta lo anterior, la SDHT cuenta con mecanismos e instrumentos relacionados la transparencia activa como lo es el documento del sistema de gestión PG02-IN52 Guía para actualización de contenidos V3. Asimismo, mantiene actualizado su [Esquema de publicación de la información](#).

3. Respuesta a solicitudes de información - transparencia pasiva

Con el propósito de dar cumplimiento a la obligación de responder a las solicitudes de información pública presentadas por cualquier persona, la SDHT garantizará la

calidad, oportunidad y disponibilidad de la información solicitada. Esto incluye responder a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y trámites de manera clara y oportuna. Además, asegurará el seguimiento y la calidad de las respuestas a través de los diferentes canales y espacios de relacionamiento con la ciudadanía.

Con el objetivo de responder a esta acción, la SDHT cuenta con el procedimiento PG06-PR01 trámite de derechos de petición.

De igual manera, la SDHT avanza en el diseño y cumplimiento de los estándares definidos por el Decreto Nacional 1122 del 2024, por el cual se reglamenta el contenido de los programas de transparencia y ética pública y, de manera específica, lo relacionado con el Modelo de Estado Abierto.

4. Lenguaje claro y accesibilidad a la información pública

El lenguaje claro y la accesibilidad a la información pública permiten que la ciudadanía pueda comprender la información que le brindan las instituciones, lo que facilita la participación ciudadana, el control social y la rendición de cuentas del Estado. De esta manera, la SDHT avanzará en las siguientes acciones:

- Adoptar criterios diferenciales de accesibilidad a partir de los ejercicios de caracterización que realice la entidad.
- Promover el uso de lenguaje claro e incluyente en todas las comunicaciones, espacios y canales.
- Tener en cuenta las necesidades y características de la ciudadanía, usando los resultados de caracterizaciones para facilitar el acceso a la información y los servicios.
- Usar un lenguaje claro e incluyente en todos los espacios, comunicaciones, canales y trámites, que sea accesible e incluya los enfoques de atención dispuestos en el [**\(PG06-MM35 Manual de servicio a la ciudadanía V6.pdf\)**](#).
- Publicar y compartir información actualizada sobre trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT, así como en la Guía de Trámites y Servicios del Distrito Capital, siempre con un lenguaje claro e incluyente.
- Promover la traducción de información relevante a lenguas e idiomas nativos y lengua de señas colombiana, para que más personas puedan acceder a ella.
- Brindar formación y apoyo a las personas que trabajan en la entidad para que comuniquen con lenguaje claro e incluyente.

- Aplicar las orientaciones de lenguaje claro e incluyente definidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá en la información que se entrega, en los trámites y en los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas.

Acceso a la oferta de bienes y servicios

Teniendo en cuenta que este escenario de relacionamiento se enfoca en la posibilidad de realizar trámites, otros procedimientos administrativos, consultas de acceso a la información pública u otros servicios, con lo cual, se garantiza el ejercicio de los derechos y deberes. Con el fin de mejorar la respuesta a los intereses de la ciudadanía, la SDHT promoverá la ejecución de las siguientes acciones, relacionadas por temáticas:

1. Cualificación de los equipos de trabajo

La SDHT fortalecerá los conocimientos, habilidades y competencias de los servidores públicos asociados a la mejora y realización de trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a la información pública sobre el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

2. Accesibilidad en los canales de información y/o atención

- Adaptará las sedes electrónicas según las Resoluciones 1519 de 2020 y 2893 de 2020 para asegurar el acceso a trámites y consultas.
- Mejorará los canales presenciales, virtuales y telefónicos para garantizar el acceso a las diferentes poblaciones.
- Manejará un el lenguaje claro en los trámites, OPA y consultas de acceso a la información pública.
- Ajustará los sistemas de información para permitir el intercambio de datos entre entidades y mejorar el acceso a servicios.
- Definirá acciones para digitalizar y automatizar los trámites, OPA y consultas de acceso a la información pública.

3. Oferta institucional

- Verificará que la entidad documente y divulgue todos los procedimientos y protocolos para el acceso a servicios y trámites.
- Asegurará la disponibilidad y calidad de la información sobre los trámites,

OPA y consultas de acceso a la información pública en todos los canales.

- Implementará herramientas para el seguimiento de trámites y consultas
- Involucrará a la ciudadanía en la identificación y mejora los trámites, OPA y consultas de acceso a la información pública.
- Identificará servicios que pueden ser integrados a la carpeta ciudadana digital gestionada por MinTIC.

4. Canales y espacios de relacionamiento

- Creará mecanismos de autogestión de trámites y servicios para ampliar la oferta de medios y herramientas disponibles.
- Promoverá estrategias de omnicanalidad para el acceso a servicios y espacios de relacionamiento.
- Adoptará el lineamiento para la gestión de peticiones en redes sociales expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Adaptará los canales y espacios de atención a las necesidades específicas de la población.
- Elaborará informes de gestión de peticiones que incluyan análisis de los grupos de valor y las peticiones recibidas.

Rendición de cuentas

La SDHT articula el escenario de rendición de cuentas del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía a partir la formulación y ejecución de una estrategia anual de rendición de cuentas permanente cuya formulación y desarrollo responde a lo definido por la Ley 17157 de 2015 con el Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Decreto 189 de 2020, la Directiva 005 de 2020 y el “Protocolo para la Rendición de Cuentas permanente en las entidades del Distrito” expedidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá y los lineamientos establecidos por la Veeduría Distrital.

Adicionalmente, lidera la participación del Sector Hábitat en el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas a través del Nodo Distrital Sectorial de Rendición de Cuentas.

En este contexto, implementará las acciones integrales en el marco de los tres elementos centrales para garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a controlar la gestión:

Figura 2. Elementos rendición de cuentas



Fuente: Función Pública

1. Componente de información:

Teniendo en cuenta que la información es un componente fundamental de la rendición de cuentas que implica la publicación, difusión y explicación de la gestión pública, incluyendo resultados, avances y decisiones, de forma accesible para la ciudadanía y otros grupos de interés, la SDHT realizará las siguientes acciones:

- Ajustará la oferta de información de la entidad en términos de calidad y oportunidad a partir de los resultados de la caracterización de necesidades de información de la ciudadanía.
 - Utilizará la información de los derechos de petición, así como las denuncias por presuntos actos de corrupción, para la identificación de temas de interés, solicitudes recurrentes y preguntas frecuentes.
 - Divulgará proactivamente y facilitará el acceso a la información sobre los avances y resultados del proceso de racionalización de trámites en la entidad.
 - Hará uso de los distintos espacios de relacionamiento para la divulgación proactiva de información sobre los resultados y avances de la gestión institucional.

2. Componente de diálogo

Dada la importancia del diálogo para explicar y justificar la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos, así como para escuchar las preocupaciones y propuestas de la ciudadanía, la SDHT propenderá por:

- Diseñar e implementar espacios de diálogo para que la ciudadanía, pueda

retroalimentar sobre: la eficiencia, oportunidad, calidad y eficacia en la consulta y el acceso a la información pública, el acceso a servicios y la realización de trámites y otros procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía, la exigencia y la rendición de cuentas y la garantía de la participación ciudadana en la gestión, así como cualquier otro tema relacionado con el relacionamiento entre la entidad y la ciudadanía.

- Establecer canales alternativos, distintos a los tradicionales, que permitan la planeación, desarrollo y evaluación de espacios de exigencia y rendición de cuentas con la ciudadanía.
- Realizar espacios, canales y mecanismos de diálogo virtuales y/o presenciales que faciliten el acceso de las mujeres y garanticen el acceso en igualdad de condiciones y con todas las garantías a los espacios de diálogo público.

3. Componente de responsabilidad

- Definir protocolos claros para la gestión de peticiones y solicitudes realizadas por la ciudadanía que ejerce control social y/o veeduría ciudadana.
- Promover el control y la veeduría ciudadana a los trámites y otros procedimientos administrativos para evidenciar riesgos de corrupción y acciones de mejora e implementación de controles respectivos.

Por otro lado, la SDHT avanza en el diseño y cumplimiento de los estándares definidos por el Decreto Nacional 1122 del 2024 que reglamenta el contenido de los Programas de Transparencia y Ética Pública y de manera específica en lo relacionado con el Modelo de Estado Abierto.

Participación ciudadana en la gestión pública

El último escenario, relacionado con el ejercicio de la ciudadanía de su derecho a participar en la gestión de lo público, permite a la entidad acercarse, conocer e interactuar de cerca con sus grupos de valor en todo el ciclo de la gestión pública.

Este ejercicio de participación ciudadana permite a las personas hacer parte de la toma de decisiones, aportar y dar sentido de responsabilidad a la gestión pública, generando una mayor confianza y transparencia. Es así, como la SDHT tendrá en cuenta por temáticas las siguientes acciones integrales:

1. Participación en la identificación de necesidades

- Implementar métodos para que la ciudadanía participe en la identificación de mejoras en el acceso a trámites y otros procedimientos administrativos.
- Diseñar espacios donde la ciudadanía pueda sugerir mejoras en los canales de comunicación y atención.
- A partir de caracterización identificar si los canales y espacios de participación son adecuados y tienen en cuenta las diversidades de las personas usuarias.
- Crear espacios de diálogo para identificar las necesidades de información de la ciudadanía en temas, formatos, accesibilidad, canales y espacios.

2. Participación en el diseño y/o formulación de los escenarios de relacionamiento

- Realizar procesos de consulta y participación con la ciudadanía sobre los trámites y otros procedimientos administrativos que se deben mejorar o eliminar.
- Promover procesos de colaboración e innovación abierta, para convocar a la ciudadanía a realizar propuestas, resolver problemas y retroalimentar sobre la entrega de bienes y servicios.
- Diseñar e implementar espacios de participación ciudadana para el diseño de las acciones de relacionamiento integral con la ciudadanía que quedarán contenidas en los instrumentos de planeación de la entidad (Plan Institucional de Participación Ciudadana y Plan de Acción Institucional).

3. Participación en la ejecución o implementación

- Generar espacios de participación para mejorar la calidad y acceso a bienes y servicios a la ciudadanía.
- Implementar ejercicios de participación ciudadana, grupos de valor y partes interesadas para la traducción y adopción de documentos en lenguaje claro e incluyente.
- Desarrollar espacios o herramientas para que la ciudadanía pueda evaluar la calidad, oportunidad y eficiencia en la consulta y el acceso a la información pública.

4. Participación en el seguimiento y evaluación

- Implementar herramientas de evaluación de las actividades realizadas en el marco de la implementación de los escenarios de relacionamiento con la

ciudadanía, publicar los aportes, acciones de mejora y correctivos en la gestión institucional realizados a partir de los ejercicios de participación ciudadana.

- Diseñar y realizar ejercicios de participación ciudadana para la evaluar los resultados de los trámites y otros procedimientos administrativos racionalizados.
- Diseñar y realizar ejercicios de participación ciudadana para la evaluación del impacto de la implementación de los ajustes razonables realizados por las entidades a los distintos espacios de relacionamiento.

Seguimiento y evaluación

La Secretaría Distrital del Hábitat (SDHT) realizará seguimiento permanente a la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, con el propósito de fortalecer la relación con la ciudadanía y mejorar la gestión institucional.

Este seguimiento incluirá la revisión de avances, logros y cumplimiento de metas en los principales planes de la entidad, como el Plan de Acción Institucional, el Plan Institucional de Participación Ciudadana y el Programa de Transparencia y Ética Pública, en línea con las políticas de gestión y desempeño del MIPG.

La Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía se reunirá cada trimestre para analizar el estado de implementación del modelo, reportará avances y dificultades al Comité Institucional de Gestión y Desempeño y propondrá acciones de mejora cuando sea necesario.

Asimismo, la SDHT aplicará ejercicios de autodiagnóstico que permitirán identificar oportunidades de mejora y definir acciones para avanzar en el cumplimiento de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía, especialmente en aquellas donde la entidad sea responsable o corresponsable.

Para evaluar el desempeño institucional, la SDHT utilizará los resultados del diligenciamiento del Formulario Único de Reporte de Avance de Gestión (FURAG), como un insumo para conocer el avance en la implementación de las políticas asociadas al Modelo. También revisará indicadores, evaluará la percepción ciudadana y revisará el cumplimiento de la aplicación de los criterios de calidad a las respuestas emitidas a las peticiones, conforme al manual de gestión de peticiones https://bogota.gov.co/sites/default/files/inline-files/manual_gestion_peticiones_v3.pdf.

La Secretaría Distrital de Hábitat documentará y socializará los resultados mediante informes institucionales, que se publicarán en su sitio web y se presentarán ante los comités internos de gestión. En cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020, la SDHT elaborará y divulgará los siguientes informes:

- Informes de derechos de petición
- Informe de defensor de la ciudadanía
- Informes de evaluación del proceso de rendición de cuentas
- Informes de evaluación del proceso de participación ciudadana
- Informes de seguimiento del Programa de Transparencia y Ética Pública

Estos informes servirán como base para la toma de decisiones estratégicas, la mejora continua y la identificación de buenas prácticas y aprendizajes



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DEL
HÁBITAT



www.habitatbogota.gov.co



@HabitatBogota