

MODELO INSTITUCIONAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



MESA TÉCNICA
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT
JUNIO DE 2025

CONTENIDO

Introducción	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos.....	6
Gestión centrada en la ciudadanía y grupos de valor.	6
Gestión de formación para la excelencia en servicio y el impulso de resultados transformadores.	6
Gestión de relacionamiento efectivo con la ciudadanía.	6
Gestión de la información clara, con medios de comunicación efectivos.	7
Gestión del conocimiento e innovación para promover el aprendizaje continuo y adaptar soluciones que fortalezcan las relaciones.....	7
Gestión de seguimiento y evaluación del relacionamiento con impactos medibles y sostenibles.	7
Gestión para la prevención de riesgos y el mejoramiento continuo.....	7
Alcance.....	8
Ámbito de aplicación	8
Marco Normativo.....	8
Marco Contextual: Gestión del Relacionamiento con la Ciudadanía	8
Antecedentes.....	8
Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	9
Dimensiones del MIPG:.....	10
Atributos de Calidad del Relacionamiento con la Ciudadanía.	12
Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía (MDRIC)	14
Plataforma Estratégica de la Secretaría Distrital del Hábitat.....	18
Diagnóstico y oportunidades de mejora en el Relacionamiento con la Ciudadanía -SDHT.....	28
Marco Conceptual.....	41
La Comunicación: esencial para fortalecer la democracia y la participación ciudadana.....	41
La información: clave para el desarrollo económico, científico y social.....	41
El ciclo del servicio y la cadena de valor: claves para una gestión pública eficiente	42

Relacionamiento con la Ciudadanía: un pilar de la Gobernanza Democrática	43
Escenarios de Relacionamiento con la Ciudadanía: Una estrategia para fortalecer la Gestión Pública.....	44
Modelo Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía de la SDHT.....	45
Marco Estratégico.....	46
Propósito superior	46
Enfoques.....	46
Atributos del servicio	47
Lineamientos de Implementación Estratégica	48
1. Direccionamiento Estratégico: Gestión centrada en la ciudadanía y grupos de valor.	48
2. Talento Humano: Gestión con excelencia en servicio para impulsar resultados transformadores.	49
3. Gestión con Valores para Resultados: Gestión de relacionamiento efectivo con la ciudadanía.	51
4. Información y Comunicación: Gestión eficaz de la información con medios de comunicación eficientes.	52
5. Gestión del Conocimiento y la innovación: Gestión del conocimiento e innovación para promover el aprendizaje continuo y adaptar soluciones que fortalezcan el relacionamiento.....	53
6. Evaluación de Resultados: Gestión de seguimiento y evaluación del relacionamiento con impactos medibles y sostenibles.	54
7. Control Interno: Gestión eficiente para la prevención de riesgos y el mejoramiento continuo.	54
Glosario	55
Referencias / Bibliografía	57

TABLAS

Tabla 1. Portafolio de productos y servicios.	25
Tabla 2. Diagnóstico de operación políticas que inciden en el relacionamiento con la ciudadanía.	28
Tabla 3. Principales problemas y soluciones en relacionamiento con la ciudadanía.	37

FIGURAS

Figura 1. Principios.....	19
Figura 2. Valores	20
Figura 3. Grupos de valor y partes interesadas.....	21
Figura 4. Comparativo Ciclo del Servicio y Cadena de Valor.....	43
Figura 5. Esquema Modelo Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía de la SDHT	45
Figura 6. Enfoques del MIRC	46

ILUSTRACIONES

Figura 1. Principios.....	19
Figura 2. Valores	20
Figura 3. Grupos de valor y partes interesadas.....	21
Figura 4. Comparativo Ciclo del Servicio y Cadena de Valor.....	43
Figura 5. Esquema Modelo Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía de la SDHT	45
Figura 6. Enfoques del MIRC	46

SIGLAS

AGN: Archivo General de la Nación.

CADE: Centros de Atención Distrital Especializados.

CAIP: Consultas de Acceso a Información Pública.

CE: Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno.

CIS: Centros Integrados de Servicio.

DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública.

DANE: Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

DNP: Departamento Nacional de Planeación.

ESAP: Escuela Superior de Administración Pública.

FURAG: Formato Único de Reporte de Avance en la Gestión.

GTyS: Guía de Trámites y Servicios.

IDPAC: Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.

MDRIC: Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

OPA: Otros Procedimientos Administrativos.

PAAC Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

PAI: Plan de Acción Institucional.

PDD: Plan de Desarrollo Distrital.

PETH: Plan Estratégico de Talento Humano.

PIC: Plan Institucional de Capacitaciones.

PIPC Plan de Participación Ciudadana.

PQRSDF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones.

PTEP: Programa de Transparencia y Ética Pública.

SDHT: Secretaría Distrital del Hábitat.

SGD: Secretaría General del Distrito.

SIEL: Servicio de Interpretación en Línea.

SIGA: Sistema Integrado de Gestión Documental.

SUIT: Sistema Único de Información de Trámites.

TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

VUC: Ventanilla Única de Construcción.

INTRODUCCIÓN

El relacionamiento con la ciudadanía es un pilar fundamental de la gestión pública, ya que promueve una interacción efectiva, transparente y participativa. Este enfoque fortalece la confianza en el Estado y asegura el goce efectivo de los derechos de la población.

En Colombia, este direccionamiento se enmarca en políticas como las de Transparencia, Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano, integradas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). En el ámbito distrital, el Decreto 542 de 2023 consolidó este compromiso al establecer el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

La Administración Distrital ha puesto en marcha el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía (MDRIC), una iniciativa clave para gestionar de manera integral la relación con toda la ciudadanía. Para lograr este objetivo, se expidió el Decreto 542 de 2023 con el fin de adoptar el modelo, y la Resolución 001 de 2024 para reglamentarlo. Ambas normativas buscan facilitar la interacción con las personas usuarias y grupos de interés, definiendo las instancias de coordinación, canales, y mecanismos de seguimiento para fortalecer la confianza en las instituciones.

En este contexto, la Secretaría Distrital del Hábitat (SDHT) reconoce la importancia de armonizar, apropiar e implementar el modelo. En el 2024, la SDHT inició la apuesta estratégica de armonización del MDRIC, definiendo un plan de trabajo que conllevó la creación de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía, la designación de Embajadores de Relacionamiento con la Ciudadanía, y la participación y colaboración de grupos de valor para la adaptación del modelo.

Como resultado de estos esfuerzos, la Secretaría Distrital del Hábitat (SDHT) presenta su Modelo Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía. Este modelo adopta un enfoque sistémico para garantizar que todas las personas puedan acceder de forma efectiva a la información, consultas, servicios y trámites que ofrece la SDHT. Además, promueve el diálogo abierto y la implementación de soluciones conjuntas para los desafíos públicos.

El modelo está alineado con los mandatos legales y los compromisos institucionales, enmarcados en las políticas públicas tanto distritales como nacionales. En él, se exponen los lineamientos estratégicos y operativos que conectan y articulan las políticas de relación entre el Estado y la ciudadanía. El objetivo es equilibrar las expectativas de la ciudadanía con las responsabilidades públicas, aprovechando al máximo las nuevas tecnologías, los procesos de innovación pública, la colaboración y la gestión del conocimiento, todo esto en el marco del MIPG.

OBJETIVO GENERAL

Gestionar de forma integral la relación con la ciudadanía y los grupos de valor e interés. Para ello, se busca garantizar que todas las personas puedan acceder de manera oportuna, inclusiva y de calidad a la información, servicios, trámites, y espacios de participación y control social. Todo esto se logra promoviendo la transparencia, la integridad y la eficiencia administrativa, con la meta de fortalecer la confianza en la institución y generar valor público para todas las personas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

GESTIÓN CENTRADA EN LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR.

- Caracterizar a la ciudadanía y grupos de valor de la SDHT, identificando y analizando sus necesidades, expectativas y percepciones en materia de relacionamiento.
- Formular acciones estratégicas en el marco del modelo que promuevan soluciones efectivas, inclusivas y sostenibles para fortalecer el relacionamiento entre la SDHT y grupos de valor, integrándolas en los planes institucionales.

GESTIÓN DE FORMACIÓN PARA LA EXCELENCIA EN SERVICIO Y EL IMPULSO DE RESULTADOS TRANSFORMADORES.

- Diseñar y desarrollar estrategias de fortalecimiento del talento humano en relacionamiento integral y excelencia en el servicio, orientadas a promover la integridad, maximizar la eficiencia y eficacia institucional, y garantizar el cumplimiento de derechos y la satisfacción de las demandas ciudadanas.
- Diseñar y ejecutar estrategias de formación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía y grupos de valor, enfocadas en temas clave de interés ciudadano e institucional, para fortalecer su participación y la gestión efectiva de lo público.
- Realizar un diagnóstico estratégico de los perfiles y cargas de trabajo de los roles clave en el proceso de relacionamiento con la ciudadanía, para optimizar recursos, fortalecer capacidades y mejorar la efectividad en la interacción institucional.

GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO EFECTIVO CON LA CIUDADANÍA.

- Garantizar que la información pública esté disponible en lenguaje claro y accesible en todas las etapas del servicio. La meta es responder de forma verdadera, oportuna y gratuita a las solicitudes, fomentando así la confianza, el control social y la transparencia en la institución.
- Garantizar una gestión ágil y eficiente de servicios, trámites y otros procedimientos administrativos. Esto se logra mediante la simplificación, automatización y estandarización de procesos, reduciendo tiempos, costos y pasos innecesarios en los canales de atención.
- Garantizar una atención cálida y de calidad al gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) y las rendiciones de cuentas, desde el primer acercamiento hasta la resolución final.
- Garantizar la participación de la ciudadanía y grupos de valor en todas las fases del ciclo de gestión pública, promoviendo el diálogo constructivo y la corresponsabilidad para diseñar soluciones públicas, priorizar acciones y mejorar continuamente los servicios ofrecidos.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN CLARA, CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN EFECTIVOS.

- Garantizar el acceso efectivo a la información pública mediante la publicación y divulgación de información de interés de la ciudadanía en lenguaje claro y accesible, proporcionando información detallada sobre servicios, trámites y canales de comunicación.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN PARA PROMOVER EL APRENDIZAJE CONTINUO Y ADAPTAR SOLUCIONES QUE FORTALEZCAN LAS RELACIONES.

- Promover el aprendizaje continuo y la adaptación de soluciones efectivas que reivindiquen las relaciones con la ciudadanía y fortalezcan la eficiencia institucional.

GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON IMPACTOS MEDIBLES Y SOSTENIBLES.

- Establecer e implementar un sistema de seguimiento y evaluación del modelo para medir resultados e impacto. Esto asegurará su efectividad y la mejora continua en la interacción con los grupos de valor.

GESTIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO.

- Fomentar una cultura de la evaluación permanente sobre las acciones estratégicas de relacionamiento con la ciudadanía y políticas asociadas. El

fin es garantizar la efectividad en la entrega de servicios y el cumplimiento de los derechos de todas las personas.

ALCANCE

Está centrado en mejorar la relación entre la Secretaría Distrital del Hábitat y la ciudadanía, enmarcándose en las políticas de gestión y desempeño del MIPG, específicamente en las Políticas transversales de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Racionalización de Trámites, Servicio a la Ciudadanía y Participación Ciudadana. Además, integra otras políticas transversales como Gobierno Digital, Seguridad Digital, Gestión del Conocimiento e Innovación y Gestión Documental, para garantizar una implementación articulada y eficiente.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El modelo se dirige a todas las áreas y dependencias de la Secretaría Distrital del Hábitat encargadas de gestionar la relación con la ciudadanía y grupos de valor. Dada la naturaleza transversal de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía, el modelo es aplicable tanto a los procesos internos (estratégicos, misionales, apoyo y evaluación) de la Secretaría, como al proceso de relacionamiento con la ciudadanía o vinculados.

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. Dicha normatividad podrá ser consultada en el portal web de la entidad en el menú principal Transparencia y Acceso a la Información Pública en la sección normatividad en el ítem normativa aplicable (Transparencia y Acceso a la Información Pública → Normatividad → Normatividad de la Entidad o Autoridad → Normativa Aplicable).

MARCO CONTEXTUAL: GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

ANTECEDENTES

El relacionamiento con la ciudadanía se ha convertido en una prioridad clave para la gestión pública de Colombia. Su evolución busca fortalecer la efectividad institucional, garantizar los derechos y robustecer la confianza tanto de la ciudadanía en general como de los grupos de valor e interés específicos.

Desde sus inicios, caracterizados por la búsqueda de mayor transparencia, eficiencia y cercanía entre el Estado y la sociedad, hasta los actuales resultados de gestión, este enfoque ha permitido consolidar políticas que promueven el acceso a la información, la simplificación de trámites, la participación incidente (que se entiende como un mecanismo que permite a la ciudadanía y organizaciones sociales involucrarse activamente en la toma de decisiones que afectan sus vidas y comunidades) y un servicio de excelencia. Estos avances reflejan el compromiso institucional por transformar las interacciones con la ciudadanía en procesos efectivos, inclusivos y centrados en sus necesidades.

Este compromiso se enmarca en la Constitución Política de Colombia de 1991, que orientó la gestión institucional en la generación de valor público para asegurar los derechos de la ciudadanía. Como se ha mencionado previamente en el contexto normativo, Colombia ha adoptado, creado e implementado instrumentos legales en los ámbitos internacional, nacional y territorial para cumplir sus fines esenciales.

Se destaca la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en la cual se precisó el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 16: "Paz, justicia e instituciones sólidas". Este objetivo busca fortalecer la confianza en el Estado, promover el acceso a la justicia y fomentar la cohesión social. Para ello, es fundamental lograr una interacción efectiva, transparente y participativa entre las instituciones públicas y la ciudadanía.

Al garantizar que las personas sean escuchadas y sus derechos respetados, se construyen bases sólidas para resolver conflictos de manera pacífica, prevenir la corrupción y asegurar la rendición de cuentas. En este contexto, el relacionamiento con la ciudadanía actúa como un catalizador para consolidar instituciones inclusivas, que fomenten la paz y el desarrollo sostenible.

El relacionamiento con la ciudadanía ha evolucionado como un eje esencial para fortalecer la confianza en el Estado, garantizar la participación incidente y promover servicios públicos efectivos, tal como lo señala el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) que parte de las necesidades y expectativas de la sociedad.

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) creó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) mediante Decreto 1499 de 2017. Este modelo sirve como un marco de referencia que facilita a las entidades públicas dirigir, planear, hacer seguimiento y evaluar su gestión. Su enfoque principal es identificar los problemas y necesidades de la ciudadanía para garantizar sus derechos, logrando así resultados que cumplan con los planes de desarrollo y

resuelvan problemáticas ciudadanas con integridad y calidad en el servicio (DAFP, 2017).

Por su parte, el Distrito adoptó este modelo mediante el Decreto 807 de 2019.

EN ESTE MARCO, SE RESALTA QUE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEBE ESTAR ORIENTADA A LA GENERACIÓN DE VALOR PÚBLICO COMO UN MECANISMO CLAVE PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA. EN ESTE CONTEXTO, LA CADENA DE VALOR SE CONVIERTE EN UNA HERRAMIENTA ESENCIAL PARA REPRESENTAR Y ESTRUCTURAR DE MANERA INTEGRAL LAS ACCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS INSTITUCIONES.

ILUSTRACIÓN 1. CADENA DE VALOR

En el proceso de **generación de valor público**, la **cadena de valor** se utiliza como la herramienta principal para representar el trabajo de las entidades públicas. Sus elementos son: **insumos, procesos, productos, efectos e impactos**.



Fuente: DAFP, 2022. Presentación general MIPG.

En ese sentido, el DAFP estructuró el MIGP mediante siete (7) dimensiones interrelacionadas y articuladas, diseñadas para garantizar una ejecución efectiva de las políticas de gestión y desempeño institucional. A continuación, se relacionan:

DIMENSIONES DEL MIPG:

- **Talento humano**
 - Talento humano
 - Integridad
- **Direccionamiento estratégico**

- Planeación estratégica
- Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
- Compras y contratación pública
- **Gestión con valores para resultados**
 - Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
 - Gobierno digital
 - Seguridad digital
 - Defensa jurídica
 - Mejora normativa
 - Servicio al ciudadano
 - Participación ciudadana en la gestión pública
 - Racionalización de trámites
 - Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
- **Evaluación de resultados**
 - Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
- **Información y comunicación**
 - Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
 - Gestión documental
 - Gestión de la información estadística
- **Gestión del conocimiento**
 - Gestión del conocimiento y la innovación
- **Control interno**
 - Control interno

Particularmente, en la dimensión de Gestión con Valores para Resultados se definen los lineamientos sobre la relación Estado –ciudadanía, a través de las políticas transversales de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Racionalización de Trámites, Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, principalmente.

El DAFP definió atributos de calidad en cada dimensión para alinear las actividades de las entidades con la generación de valor público y el cumplimiento de la misión institucional. Esto es necesario para la armonización e implementación del presente modelo, toda vez que las políticas de relacionamiento con la ciudadanía deben articularse con la gestión institucional en su conjunto.

A continuación, se mencionan los atributos de calidad que determinan los criterios para evaluar y garantizar que el relacionamiento con la ciudadanía cumple con estándares de calidad.

ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

- Modelo de relacionamiento con las ciudadanía comunicado e interiorizado por servidores y contratistas.
- Planes de relacionamiento con la ciudadanía alineados y articulados con los planes de desarrollo nacional o territorial según sea el caso y el direccionamiento estratégico.
- Planeación del relacionamiento con la ciudadanía soportado en un esquema de medición para su seguimiento y mejora.

TALENTO HUMANO:

- Talento humano conocedor de las políticas que inciden en el relacionamiento con la ciudadanía, el direccionamiento estratégico y la planeación, los procesos de operación y su rol fundamental dentro de la entidad.
- Talento humano fortalecido en sus conocimientos y competencias del ser, saber y saber hacer, de acuerdo con las necesidades institucionales.
- Talento humano comprometido a llevar a cabo sus funciones bajo atributos de calidad en busca de la mejora y la excelencia.

GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS:

- El uso de los recursos disponibles atiende a las políticas de transparencia, integridad y racionalización del gasto público.
- Trámites simples y eficientes que faciliten el acceso de la ciudadanía a sus derechos.
- La promoción de espacios de participación ciudadana que evalúa para generar acciones de mejora.
- La entidad rinde permanentemente cuentas de su gestión promoviendo la transparencia, la participación y la colaboración de los grupos de valor y grupos de interés.
- La delegación o tercerización (cuando procede) de procesos, bienes y/o servicios se ajusta a los requerimientos de la entidad y a sus grupos de valor.
- El uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para tener una comunicación fluida con la ciudadanía y atendiendo las políticas de gobierno y seguridad digital.

- El uso de las TIC que eviten la presencia de la ciudadanía en las ventanillas públicas.
- El uso de mecanismos de interoperabilidad (es decir, la capacidad de los sistemas informáticos para intercambiar información y utilizarla) para mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía.
- La entidad establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRSDF.
- La entidad responde a las PQRSDF de manera clara, pertinente y oportuna. Estas también sirven como insumo para la mejora continua de sus procesos. Un servicio de calidad se evidencia de manera permanente en el comportamiento y la actitud de quienes trabajan en los diferentes canales de atención (atributos de servicio).

EVALUACIÓN DE RESULTADOS:

- Evaluaciones que determinen los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de las necesidades y atención de los problemas de los grupos de valor.
- Seguimiento y evaluación efectuados por los servidores que tienen a su cargo cada proyecto, plan, programa o estrategia, en sus diferentes etapas de desarrollo.
- Medición de la percepción y satisfacción ciudadana, como un ejercicio constante que permite identificar puntos críticos de trabajo, oportunidades de mejora, y necesidades de los grupos de valor.
- Análisis de la información y evaluación de los datos que surgen por el seguimiento y la evaluación para mejorar los productos y servicios y la satisfacción de los grupos de valor.
- Toma de decisiones basada en el análisis de los resultados de los seguimientos y evaluaciones, para lograr los resultados, gestionar más eficiente y eficazmente los recursos y facilitar la rendición de cuentas a la ciudadanía y organismos de control.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

- Necesidades de información identificadas para la gestión interna y para atender los requerimientos de los grupos de valor.
- Información disponible en lenguaje claro y sencillo para ofrecer a la ciudadanía con claras condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.

- Canales de comunicación identificados y apropiados para difundir información sobre sus políticas, direccionamiento estratégico, planeación y resultados de gestión. Estos también transmiten información de interés para sus grupos de valor. Todo ello busca promover la transparencia en la gestión y la integridad de las personas colaboradoras de la entidad.
- La información que se soporta en el uso de las TIC, se genera, procesa y transmite de manera segura, garantizando su disponibilidad, integridad y veracidad.
- Mejora en los canales de información internos y externos, como resultado de la evaluación de la efectividad de estos.
- Información estadística y registros administrativos disponibles y accesibles para el diálogo entre Estado, la ciudadanía y demás partes interesadas.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO:

- Los resultados de la gestión de la entidad se incorporan en repositorios de información o bases de datos sencillas para su consulta, análisis y mejora.

CONTROL INTERNO:

- Niveles de autoridad y responsabilidad apropiadas que facilitan la consecución de los objetivos institucionales.
- Auditoría interna que asegura la calidad de su proceso auditor.

MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA (MDRIC)

Para articular la implementación de las políticas mencionadas y contenidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. (SGD) diseñó el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía mediante el Decreto 542 de 2023, definido como el "marco de referencia para planear, articular, ejecutar, hacer seguimiento y evaluar las políticas de gestión y desempeño, que buscan mejorar la relación entre la Administración Distrital y la ciudadanía" (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, 2023), con el propósito establecer lineamientos para gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, las personas usuarias, los grupos de interés y de valor en los escenarios de relacionamiento de la Administración Distrital.

El Decreto 542 de 2023, que adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, contempló elementos como: su objeto, ámbito de aplicación, definición, objetivo general y específicos, políticas, escenarios de relación, operación y manual operativo, entre otros. A su vez, la Alcaldía Mayor de Bogotá

D.C. adoptó el Manual Operativo de este Modelo mediante la Resolución 001 de 2024.

El Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía describe sus generalidades: la organización institucional Distrital que articula las políticas de gestión y desempeño de la relación Estado-Ciudadanía a través de instancias de coordinación en el marco del MIPG, así como los canales y espacios de interacción. Sin embargo, no se describen los lineamientos de articulación de las políticas que, según el artículo 6 del Decreto 542 de 2023, inciden en el relacionamiento con la ciudadanía. Por otro lado, el documento estructura y detalla las etapas y actividades para la implementación del Manual Operativo, el cual se adoptó mediante la Resolución 001 de 2024.

EL MDRIC SE LLEVARÁ A CABO EN TRES ETAPAS:

- **Planeación:** para la planeación articulada de las políticas de gestión y desempeño que regula la relación Estado - ciudadanía, se deberá partir de la caracterización de las necesidades e intereses de la ciudadanía, las personas usuarias, grupos de interés y de valor. También, se debe identificar los insumos para la articulación de acciones y responsables de las políticas Estado-ciudadanía en cada entidad distrital, así como los canales y espacios de relación con la ciudadanía.
- **Implementación:** en cada escenario de relación con la ciudadanía se implementarán las acciones para articular las políticas que facilitan la relación del Estado y la ciudadanía, entre otras mencionadas en el Decreto 542 de 2023.
- **Seguimiento/evaluación:** en el ámbito distrital, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía o la que haga sus veces, definirá los mecanismos para el seguimiento y evaluación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Para asegurar la implementación efectiva de las políticas de gestión y desempeño institucional orientadas a mejorar la relación Estado - ciudadanía, el Decreto 221 de 2023 establece un marco de coordinación. A continuación, se describen las instancias.

ÁMBITO DISTRICTAL

- Sistema de Gestión en el Distrito Capital a través de la implementación del MIPG, se crea la Comisión Intersectorial de Gestión y Desempeño Integrada por las entidades/dependencias líderes de cada política de gestión y desempeño a nivel distrital (Decreto 221 de 2023).

- Servicio a la ciudadanía Secretaría General - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.
- Racionalización de trámites de Secretaría General - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 140 y 293 de 2021).
- Participación ciudadana - Secretaría Distrital de Gobierno e Instituto Distrital de la Participación Ciudadana IDPAC.
- Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción Secretaría General - Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Organizacional - Dirección Distrital de Desarrollo Institucional.
- Comité Distrital de Gestión y Desempeño: orientar la implementación, operación, seguimiento y evaluación del MIPG.
- Comités sectoriales: orientar la planeación estratégica en cada uno de los sectores de la Administración Distrital, eventualmente pueden articularse y/o realizar seguimiento a la implementación de iniciativas sectoriales que articulen las políticas de relación Estado - ciudadanía.
- Comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía: hacer seguimiento a las acciones de las entidades distritales para la implementación del MDRIC en los productos de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

ÁMBITO INSTITUCIONAL:

- Comité institucional de gestión y desempeño: orientar la implementación, operación, seguimiento y evaluación del MIPG y coordinar la implementación, recursos y articulación de las políticas de relación Estado - ciudadanía en el marco del MIPG (DAFP, 2021).
- Mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía: articular y coordinar la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de acciones estratégicas de relacionamiento con la ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat.

Teniendo en cuenta lo anterior, y en cumplimiento del Decreto 542 de 2023, la Secretaría Distrital del Hábitat adoptó el MDRIC mediante acta de reunión No. 011 del 27 de diciembre de 2023 del Comité de Gestión y Desempeño (SDHT, 2023).

En el año 2024, la SDHT inició la apuesta estratégica de armonización del MDRIC, en articulación con las áreas involucradas en la implementación de las políticas de relación Estado - ciudadanía, con la correspondiente formulación e implementación de un plan de trabajo.

EN LÍNEAS GENERALES SE ORIENTÓ:

1. La creación de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía.
2. La elaboración de un diagnóstico de operación de las políticas que inciden en el relacionamiento con la ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat y propuesta para fortalecer la gestión de cara a la ciudadanía.
3. La elaboración del contexto institucional, socioeconómico, político y cultural de la Secretaría Distrital del Hábitat.
4. La designación de embajadores de relacionamiento con la ciudadanía en todos los procesos de la SDHT.
5. El fortalecimiento técnico a embajadores de relacionamiento con la ciudadanía y líderes SIG sobre las políticas que inciden en el relacionamiento con la ciudadanía.
6. El diseño e implementación de talleres de cocreación para armonizar el Modelo Integral de Relacionamento con la Ciudadanía de la SDHT con el equipo de embajadores de relacionamiento con la ciudadanía (personas líderes que tienen el papel articulador para la implementación del modelo en las diferentes áreas), líderes SIG (personas responsables de guiar y asegurar la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión) y grupos de valor.
7. La consolidación del Modelo Integral de Relacionamento con la Ciudadanía de la SDHT y proceso de consulta ciudadana y de partes interesadas al documento

La Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía se creó mediante Directiva 02 del 15 de noviembre de 2024, con el objetivo de articular y coordinar la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de acciones estratégicas de relacionamiento con la ciudadanía de la Secretaría del Hábitat (SDHT), para facilitar el acceso oportuno, efectivo y de calidad a la oferta institucional de bienes y servicios de la entidad.

INTEGRANTES MESA TÉCNICA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA DE LA SDHT.

- Subdirector(a) Administrativo(a) o quien haga sus veces.
- Subdirector(a) de Programas y Proyectos o quien haga sus veces.
- Subdirector(a) de Participación y Relaciones con la Comunidad o quien haga sus veces.
- Jefe oficina Asesora de Comunicaciones o quien haga sus veces.
- Profesional o colaborador de apoyo a los procesos de Gestión Tecnológica o quien haga sus veces.

Contará con el acompañamiento permanente de los profesionales o personas colaboradoras de apoyo a los procesos de Gestión Documental y Talento Humano

designados por la Subdirección Administrativa y Defensor(a) de la Ciudadanía, quienes tendrán derecho a voz.

Como resultado, se presenta el Modelo Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía, con un abordaje sistémico para garantizar el acceso efectivo a la información, servicios y trámites que ofrece la entidad, al diálogo abierto y la implementación de soluciones conjuntas a los desafíos públicos, alineándose con los mandatos legales y los compromisos institucionales enmarcados en las políticas públicas distritales y nacionales. Se exponen los lineamientos estratégicos que vinculan y articulan las políticas de relación Estado -ciudadanía y otras políticas para perfeccionar la disposición y acceso a información pública, el servicio a la ciudadanía, el acceso a trámites y otros procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, aprovechando nuevas tecnologías, procesos de innovación pública, colaboración y la gestión del conocimiento en el marco del MIPG.

PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

A continuación, se relacionan brevemente la dirección, el propósito, los principios y los valores fundamentales de la SDHT, que guían el cumplimiento de objetivos estratégicos y la generación de valor público. Esta plataforma establece la hoja de ruta para responder de manera efectiva a las necesidades de la ciudadanía y los grupos de interés, garantizando una gestión coherente, transparente y alineada con las políticas institucionales y los retos del entorno.

En la plataforma estratégica institucional, se enmarcan los temas de relacionamiento con la ciudadanía en el eje estratégico y objetivo cuatro (4), que serán relacionados más adelante.

PROPÓSITO SUPERIOR:

- Dignificar el habitar y contribuir al bienestar sostenible de los bogotanos.

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.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

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.

PRINCIPIOS Y VALORES

Los principios y valores están orientados a promover y consolidar una cultura institucional fundamentada en la transparencia, la integridad y el servicio. Estos principios guían la conducta individual y las acciones colectivas dentro de las entidades públicas en el marco de MIPG.

FIGURA 1. PRINCIPIOS



Fuente: DAFP, 2022. (Tomado de Presentación general MIPG)

La Alcaldía Mayor de Bogotá adoptó el Código de Integridad del Servicio Público para todas las entidades del Distrito Capital, mediante Decreto 118 de 2018, que establece mínimos de integridad homogéneos para los servidores públicos del Distrito. A su vez, la Secretaría Distrital del Hábitat, lo adoptó mediante Resolución 088 de 2023.

FIGURA 2. VALORES



Fuente: Secretaría Jurídica Distrital, 2018 (Decreto 118 de 2018); SDHT, 2023 (Resolución 088 de 2023).

Grupos de valor y partes interesadas

A continuación, se relacionan los grupos de valor, quienes reciben beneficios directos de las actividades de la SDHT. De igual manera, se identifican las partes interesadas, aquellas que tienen un interés especial en la gestión, los resultados o son potenciales interesados de los servicios que ofrece la entidad.

FIGURA 3. GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS



Fuente: Información tomada del Documento planeación estratégica 2024 –2028.

ACTORES INSTITUCIONALES INTERNOS

Conforme al Sistema de Gestión de Calidad, La Secretaría Distrital del Hábitat organiza sus veinte (20) procesos distribuidos en estratégicos (6), misionales (6), de apoyo (6) y de evaluación y seguimiento (2), que se describen y detallan en el Mapa de Procesos, así:

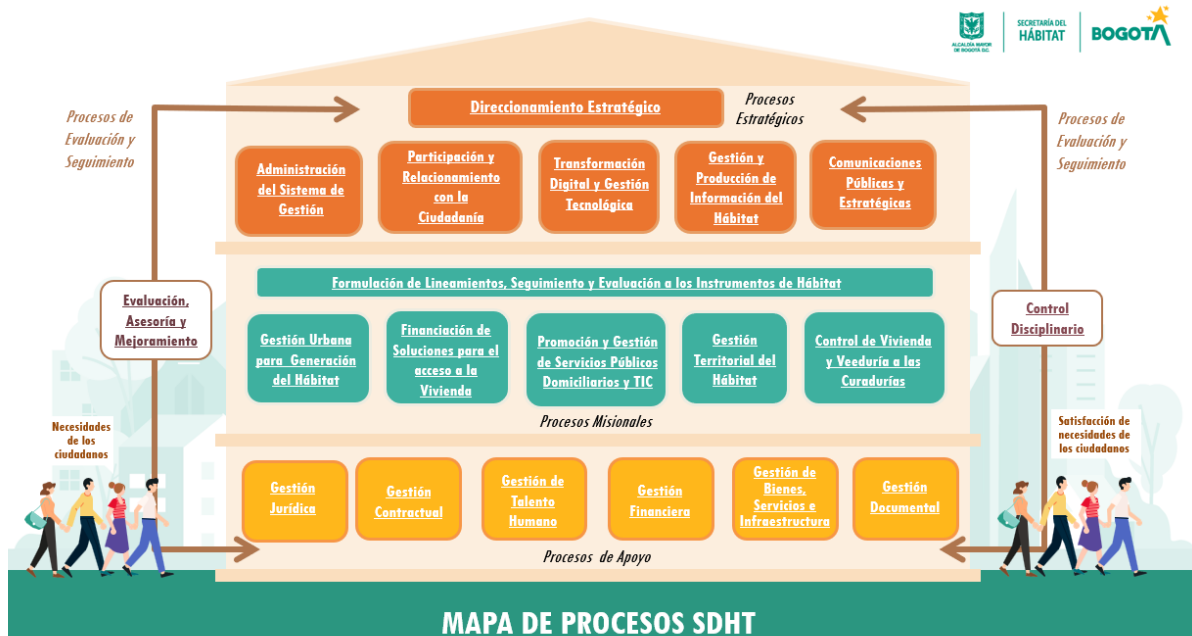
Procesos estratégicos: incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos misionales (o de realización del producto o de la prestación del servicio): incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Procesos de apoyo: incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejor.

Procesos de evaluación y seguimiento: incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

ILUSTRACIÓN 2. MAPA DE PROCESOS



SECTOR

El Sector Hábitat está integrado por la Secretaría Distrital del Hábitat, cabeza del sector, y por las siguientes entidades:

a) ENTIDADES ADSCRITAS.

- **Establecimiento público:** Caja de Vivienda Popular-CVP: es un establecimiento público y operador urbano que contribuye a la ejecución de la Política del Hábitat, a través del mejoramiento de barrios, el reasentamiento de hogares, la titulación de predios y la generación y el mejoramiento de la vivienda; desarrollando intervenciones efectivas, participativas y sostenibles, y elevando la calidad de vida con las comunidades en Bogotá¹.
- **Unidad Administrativa Especial:** Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos-UAESP: su misión es garantizar en el Distrito Capital, la prestación, coordinación, supervisión y control de las actividades asociadas al servicio público de aseo en sus componentes de recolección, barrido y limpieza, disposición final, aprovechamiento, tratamiento y valorización de residuos sólidos, así como los servicios funerarios en la infraestructura de propiedad del Distrito y el servicio de alumbrado público, mejorando la calidad de vida de su ciudadanía, el cuidado del medio ambiente y fomentando la cultura y participación ciudadana en la gestión de los servicios públicos².

b) ENTIDADES VINCULADAS.

Empresas industriales y comerciales:

- **Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, RenoBo:** es el operador de proyectos de revitalización urbana de Bogotá. Identifica, promueve, gestiona, gerencia y ejecuta proyectos integrales para el desarrollo de la ciudad³.
- **Empresa de Servicios Públicos:** Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB – ESP: es una empresa pública que crea valor, para la vida y el bienestar, a través de la gestión integral del agua, garantizando de forma sostenible la óptima prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado⁴.

c) ENTIDADES CON VINCULACIÓN ESPECIAL.

Empresa de servicios públicos:

- **Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB – ESP:** su misión es entregar soluciones integrales de tecnologías de información y comunicaciones que satisfagan a sus clientes y contribuyan al fortalecimiento de la sociedad de la información, en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial⁵.

¹ <https://cvp.gov.co/nosotros/la-cvp/mision-y-vision>

² <https://www.uaesp.gov.co/content/mision>

³ <https://renobo.com.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/marco-estrategico>

⁴ https://www.acueducto.com.co/wps/portal/EAB2/Home/transparencia_informacion_publica/informacion_entidad/mision_vision_funciones_deberes

⁵ <https://etb.com/Corporativo/UploadFile/Sobre%20ETB/Acerca%20de%20ETB/VES.pdf>

- **Grupo de Energía de Bogotá S.A. - EEB – ESP (Acuerdo 643 de 2016):** su misión es gestionar sistemas de transmisión, transporte y distribución de energía eléctrica y gas, como inversiones en el sector energético de manera ética, sostenible, confiable y competitiva⁶.

ACTORES INSTITUCIONALES EXTERNOS

A nivel externo, la Secretaría Distrital del Hábitat (SDHT), es la cabeza de sector. Por ello, interactúa constantemente con las diferentes entidades adscritas, vinculadas y con vinculación especial que lo conforman, como se mencionó anteriormente.

Adicionalmente, en el ejercicio de su misión, la SDHT también interactúa con los demás sectores administrativos de coordinación del Distrito Capital, conforme al artículo 45 del Acuerdo 257 de 2006, tales como:

ILUSTRACIÓN 3. SECTORES ADMINISTRATIVOS DEL DISTRITO



Fuente: Elaborada a partir del artículo 45 del Acuerdo 257 de 2006.

PORTAFOLIO DE OFERTA INSTITUCIONAL

A continuación, se describe el portafolio de servicios de la entidad. Se actualiza la información a partir de las fuentes institucionales primarias y secundarias tales como: la ruta oficial de calidad, insumos de otras fuentes institucionales encontradas en la página web institucional, sesiones de trabajo con áreas responsables.

⁶ <https://www.grupoenergiabogota.com/conoce-geb/quienes-somos/mision>

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los productos y servicios de la SDHT están relacionados en las así:

TABLA 1. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

PRODUCTOS Y SERVICIOS
<ul style="list-style-type: none"> Expedientes de predios declarados Seguimiento a Planes Parciales Adoptados en la Ciudad de Bogotá Gestión y seguimiento de proyectos asociativos generadores de soluciones habitacionales Ventanilla Única de la Construcción (VUC)
<ul style="list-style-type: none"> Expediente para la solicitud del trámite de legalización urbanística de asentamientos humanos ante la Secretaría Distrital de Planeación. Expediente para la solicitud del trámite de formalización (regularización) de desarrollos legalizados ante la Secretaría Distrital de Planeación. Subsidios de vivienda en la modalidad Mejoramiento de Vivienda Rural y Vivienda Rural Nueva. Innova tu Territorio.
<ul style="list-style-type: none"> Subsidio Distrital de Vivienda - Programa de Oferta Preferente. Subsidio distrital de vivienda - Reactiva Tu Compra. Subsidio distrital de vivienda para reducir la cuota de financiación - Reduce tu Cuota.
<ul style="list-style-type: none"> Lineamiento y/o instrumento de política pública de vivienda y hábitat. Reportes de seguimiento a lineamientos e instrumentos de política de vivienda y hábitat. Documentos de evaluación de lineamientos e instrumentos de política de vivienda y hábitat.
<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo de áreas susceptibles de ocupación ilegal. Investigaciones administrativas sancionatorias frente al incumplimiento en materia de enajenación y arrendamiento de vivienda. Veeduría a las Curadurías Urbanas de Bogotá. Permisos y autorizaciones para enajenadores. Permisos y autorizaciones para arrendadores. Permisos y autorizaciones para Organizaciones Populares de Vivienda. Intervención de proyectos de vivienda.
<ul style="list-style-type: none"> Programa de Fortalecimiento Acueductos Comunitarios – FAC.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Programa Guaque y los Amigos del Agua.
- Programa Mínimo Vital Agua Potable.
- Otorgamiento de subsidios a estratos 1, 2 y 3 de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos – FSRI.
- Comunidades Energéticas.
- Control social a los servicios públicos domiciliarios.
- Soluciones individuales para vivienda rural dispersa.
- Peticiones, quejas y reclamos – PQRs de servicios públicos domiciliarios.
- Datos y análisis sectoriales.

Fuente: SDHT, 2025. Planeación estratégica 2024-2028.

TRÁMITES

- Permiso de escrituración es la autorización que permite a las Organizaciones Populares de Vivienda transferir la propiedad de los inmuebles a sus personas afiliadas. Esta transferencia de dominio se aplica a los proyectos de vivienda que las organizaciones desarrollaron a través de autogestión y autoconstrucción.
- Permiso de captación de recursos es la autorización que permite a las Organizaciones Populares de Vivienda recolectar fondos económicos de sus personas afiliadas. Estos recursos se destinan exclusivamente a la adquisición de inmuebles para proyectos de vivienda que las propias OPV desarrollen mediante autogestión o autoconstrucción.
- Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda es el trámite administrativo obligatorio que habilita a las constructoras, promotoras o personas que enajenan (venden) cinco o más unidades de vivienda a ofrecer sus proyectos al público.
- Cancelación de registro de enajenador es la anulación o inactivación del registro anteriormente descrito.
- Radicación de documentos para adelantar actividades de enajenación de inmuebles destinados a vivienda es el proceso administrativo para aquellas personas que buscan vender proyectos de vivienda. Consiste en la entrega formal de todos los documentos requeridos por la entidad, que demuestran

que el proyecto cumple con los requisitos legales, técnicos y financieros para iniciar y desarrollar la actividad.

- Matrícula de arrendadores es el permiso que autoriza a las personas a ejercer la actividad de arrendamiento o administración de cinco o más inmuebles de vivienda urbana.
- Cancelación matrícula de arrendadores es el trámite que anula el registro de una persona o empresa que se dedicaba al arrendamiento o administración de vivienda
- Autorización para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones en bienes privados es el trámite que regula la ubicación de nuevas estaciones de telecomunicaciones en bienes privados y públicos, asegurando el cumplimiento de las normas urbanísticas.

OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPA

- Solicitud de carta de autorización de movilización de recursos en entidades financieras es el procedimiento mediante el cual la entidad autoriza el movimiento de fondos financieros.

CANALES

Infraestructura física (sedes, centros de atención).

Para la infraestructura física, se cuenta con el edificio de la Sede Principal, los 8 puntos de la Red CADE y los 4 Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno:

- **Sede principal:** carrera 13 # 52 – 25 y Calle 52 # 13 - 64, Chapinero.
- **SuperCADE Bosa:** Avenida Calle 57R sur# 72D 12, barrio Perdomo – Bosa.
- **SuperCADE Suba:** Calle 145 # 103B 90, barrio El Poa – Suba.
- **SuperCADE Engativá:** Transversal 113B # 66 – 54, barrio Sabanas del Dorado – Engativá.
- **SuperCADE 20 de Julio:** Carrera 5A # 30D 20 sur, barrio la Serafina – San Cristóbal.
- **SuperCADE Manitas:** Carrera 18I # 70G sur, barrio Manitas – Ciudad Bolívar.
- **SuperCADE Américas:** Carrera 86 # 43 55 sur, barrio Tintalito – Kennedy.
- **SuperCADE CAD:** Avenida Carrera 30 # 25 – 90 – Teusaquillo.
- **CADE Yomasa:** Calle 78 sur # 14 – 55, barrio Yomasa – Usme.
- **Centro de Encuentro Chapinero:** Calle 63 # 15 – 58, barrio Chapinero.
- **Centro de Encuentro Rafael Uribe Uribe:** Calle 22 sur # 14A – 99, barrio El Restrepo.

- **Centro de Encuentro Bosa:** Calle 69 A sur # 92 – 47, barrio Bosa El Recreo.
- **Centro de Encuentro Patio Bonito:** Carrera 87 # 5B – 21, barrio Patio Bonito – Kennedy.
- Ferias de servicio en cualquier escenario disponible gestionado por las diferentes Entidades públicas, incluyendo la Secretaría Distrital del Hábitat.

DIAGNÓSTICO Y OPORTUNIDADES DE MEJORA EN EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA - SDHT

Durante el primer semestre de 2024, se elaboró el diagnóstico de operación de las políticas que inciden en el relacionamiento con la ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat y la propuesta para fortalecer la gestión de cara a la ciudadanía, siguiendo los lineamientos de la caja de transformación institucional: guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía.

En la tabla 2 se relacionan las principales brechas y recomendaciones.

TABLA 2. DIAGNÓSTICO DE OPERACIÓN POLÍTICAS QUE INCIDEN EN EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA.

Política	Brechas	Recomendaciones
Transparencia y acceso a la información	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos por mejorar relacionados con la administración del riesgo identificados en auditoría interna. • Identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgos de corrupción requieren mayor atención en SARLAF y riesgos fiscales. • Mejora en la implementación de herramientas y procesos para facilitar el acceso a la información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación y sensibilización: desarrollar programas de capacitación continua para el personal en temas de gestión de riesgos de corrupción y herramientas de transparencia. • Mejora de herramientas de transparencia: implementar tecnologías avanzadas para facilitar el acceso

Política	Brechas	Recomendaciones
	<ul style="list-style-type: none"> Articulación con la gestión contractual, creando lineamientos para la publicación de la información en SECOP II. 	<p>a la información pública y mejorar la generación de datos abiertos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Fortalecimiento del monitoreo y evaluación: mejorar los mecanismos de monitoreo y evaluación para asegurar el cumplimiento de las políticas de transparencia, con un enfoque en la identificación y mitigación de riesgos de corrupción. Fortalecer la validación / efectividad de la publicación de los informes / información / elementos de accesibilidad de la información en el marco de la Resolución 1519 de 2020, anexos técnicos I y II. Rediseñar la página web para que sea más intuitiva y accesible, facilitando la navegación y la búsqueda de información por parte de la ciudadanía.
Racionalización de trámites	<ul style="list-style-type: none"> Falta de priorización de aspectos de mayor impacto para la 	<ul style="list-style-type: none"> Priorización de trámites clave: identificar y priorizar los trámites que tienen mayor

Política	Brechas	Recomendaciones
	<p>ciudadanía y grupos de valor e interés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requiere fortalecimiento en la gestión para la eliminación de documentos, requisitos, tiempos y procedimientos. • Necesidad de implementar esquemas no presenciales • Insuficiente capacidad para medir los beneficios que reciben las personas usuarias por las mejoras realizadas en los trámites. 	<p>impacto en la ciudadanía y grupos de interés, implementando un enfoque de mejora continua.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automatización y digitalización: fortalecer la capacidad de la entidad para eliminar documentos, requisitos y tiempos a través de la automatización y digitalización de trámites. • Implementación de esquemas no presenciales: promover el uso de correos electrónicos, internet y páginas web para facilitar el proceso y reducir el esfuerzo del usuario. • Medición de beneficios: desarrollar herramientas y metodologías para medir los beneficios que reciben las personas usuarias por las mejoras realizadas en los trámites, asegurando que estas mejoras se traduzcan en una mayor

Política	Brechas	Recomendaciones
		satisfacción ciudadana.
Servicio al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura y operación del equipo de servicio a la ciudadanía: <ul style="list-style-type: none"> ○ Necesidad de mayor capacitación y actualización continua para los técnicos y profesionales en herramientas y sistemas de gestión de peticiones ciudadanas. • Procesos y procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Uso de encuestas físicas de satisfacción dificulta el procesamiento de datos y la cadena de custodia. ○ Falta de uniformidad en la captura de información ciudadana puede llevar a duplicidades y errores. • Relacionamiento y comunicación: <ul style="list-style-type: none"> ○ Información generada por otras dependencias no siempre se comunica oportunamente al equipo de servicio a la ciudadanía. ○ Necesidad de mayor articulación con áreas que manejan oferta institucional para mejorar la respuesta a las solicitudes. ciudadanas. • Evaluación y satisfacción: 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento del equipo de servicio a la ciudadanía: <ul style="list-style-type: none"> ○ Capacitación continua: implementar programas de capacitación continua para los servidores públicos en el uso de sistemas de gestión de peticiones y en la atención integral a la ciudadanía. ○ Redistribución de cargas de trabajo: revisar y ajustar la distribución de responsabilidades para evitar sobrecarga en el profesional especializado que lidera el proceso. • Mejora en procesos y procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Digitalización de encuestas: implementar encuestas de satisfacción y percepción ciudadana en formato digital para facilitar el

Política	Brechas	Recomendaciones
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Necesidad de mayor apropiación de los sistemas y procedimientos para la gestión de peticiones ciudadanas. ○ Falta de una evaluación uniforme y consistente de la satisfacción ciudadana a través de medios digitales. 	<p>procesamiento y análisis de datos. En caso de realizarlas en formato físico, incluir los datos en formato digital.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Uniformidad en captura de información: establecer criterios y procedimientos uniformes para la captura de información ciudadana, asegurando coherencia y evitando duplicidades. ● Optimización del relacionamiento y comunicación: <ul style="list-style-type: none"> ○ Comunicación eficiente: mejorar los canales de comunicación interna para asegurar que la información relevante de otras dependencias llegue oportunamente al equipo de servicio a la ciudadanía. ○ Articulación inter e intrainstitucional: fortalecer la colaboración y coordinación con las áreas que manejan

Política	Brechas	Recomendaciones
		<p>la oferta institucional para una respuesta más efectiva a las solicitudes ciudadanas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y satisfacción de la ciudadanía: <ul style="list-style-type: none"> ○ Capacitación en sistemas de peticiones: capacitar a los servidores públicos y contratistas en el uso de sistemas de respuesta a las peticiones para evitar vencimientos y asegurar el cierre adecuado de casos. ○ Evaluación digital y en tiempo real: implementar sistemas de evaluación en tiempo real para medir la satisfacción ciudadana de manera continua y poder realizar ajustes inmediatos. • Buenas prácticas y cultura del servicio: <ul style="list-style-type: none"> ○ Promoción de buenas prácticas: continuar y expandir las buenas prácticas ya implementadas, como la accesibilidad,

Política	Brechas	Recomendaciones
		<p>interculturalidad, y la atención diferencial.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lenguaje claro y trato digno: promover el uso de lenguaje claro y asegurar un trato digno en todas las interacciones con la ciudadanía, reforzando la capacitación en estas áreas.
Participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública	<ul style="list-style-type: none"> ● Apropiación de los procesos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Hay una gran cantidad de documentos y procedimientos, lo que es positivo para la estandarización, pero puede ser una brecha si no todos los miembros están adecuadamente capacitados en su uso. ○ Falta de información sobre manuales específicos puede indicar una carencia en guías prácticas de uso diario para los servidores. ● Actores institucionales: <ul style="list-style-type: none"> ○ El sistema de registro de la ciudadanía no es uniforme, no está centralizado. ○ No se menciona ningún sistema claro para la retroalimentación o colaboración continua 	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacitación y utilización de documentos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Realizar capacitaciones regulares para todos los miembros del equipo sobre el uso de los documentos, procedimientos e instructivos existentes para garantizar que todos están alineados y familiarizados con ellos. ○ Desarrollar manuales prácticos de uso diario para los servidores públicos que incluyan ejemplos y guías de buenas prácticas. ● Fortalecimiento de la comunicación externa:

Política	Brechas	Recomendaciones
	<p>con actores internos de la Secretaría.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Aunque se identifican varios actores externos, existe una brecha en el acceso información y uso que se da al interior de la entidad /colaboración y comunicación entre las dependencias). ● Nivel de implementación y métricas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Los resultados del FURAG 2022 son bastante positivos, pero hay componentes como la capacidad de involucrar a los grupos de valor (85.7 %) que necesitan mejora. ○ La falta de mención de métricas específicas de participación ciudadana y resultados de las estrategias en el documento puede indicar una brecha en la medición de impacto y resultados tangibles. ● Resultados y oportunidades de mejora: <ul style="list-style-type: none"> ○ La necesidad de un portafolio de servicios más claro y una mejor comunicación sugiere una brecha en la claridad y accesibilidad de la información para la ciudadanía. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Desarrollar y divulgar un portafolio de servicios detallado y claro que explique los servicios de la entidad y cómo la ciudadanía puede acceder a ellos. ● Fortalecimiento de estrategias específicas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Invertir en las estrategias de embellecimiento y Calles Mágicas para asegurar que generen un impacto duradero y significativo en la comunidad. ○ Implementar la nueva política pública de participación incidente de manera efectiva, asegurando que todos los niveles de participación (informar, consultar, cocrear, controlar, coejecutar y decidir) sean abordados adecuadamente. ● Monitoreo y evaluación de impacto: <ul style="list-style-type: none"> ○ Desarrollar métricas claras y específicas para evaluar el impacto de las

Política	Brechas	Recomendaciones
	<ul style="list-style-type: none"> La mejora de la página web y la comunicación interna destacan problemas en la accesibilidad de información y en la coordinación interna para la participación en eventos externos. 	<ul style="list-style-type: none"> estrategias de participación ciudadana y los resultados obtenidos. Realizar evaluaciones periódicas y transparentes que se compartan tanto interna como externamente para mejorar continuamente los procesos y la efectividad de la participación ciudadana.

Fuente: SDHT, 2024. (ver anexo 2)

Se identificó oportunidad para mejorar la gestión del relacionamiento de la Secretaría Distrital del Hábitat con la ciudadanía, centrada en crear una Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía. Esta oficina se orientará a implementar dichas políticas de manera eficiente y efectiva y satisfacer las necesidades de la ciudadanía y grupos de valor.

La recomendación estratégica es establecer una hoja de ruta integral que defina claramente los objetivos, estrategias, recursos necesarios y cronogramas para la creación y funcionamiento de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía y la Mesa Técnica que apoya la gestión. La nueva oficina será fundamental para asegurar que las políticas que inciden en la relación Estado - ciudadanía se orienten e implementen con mayor eficiencia, fortaleciendo la transparencia, mejorando la atención a la ciudadanía y racionalizando los trámites, según el Artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 y su reglamentación.

Durante el segundo semestre de 2024, se desarrollaron talleres de cocreación para la armonización del modelo con el talento humano designado y grupos de valor, donde se identificaron los principales problemas y soluciones en los escenarios de relacionamiento, concluyendo lo siguiente:

TABLA 3. PRINCIPALES PROBLEMAS Y SOLUCIONES EN RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA.

Escenario de relacionamiento	Problemas	Soluciones
Acceso a la información pública	<ul style="list-style-type: none"> • Difícil consulta de información. • Información desactualizada. • Falta unificar criterios frente a la solución de PQRSDF que llegan a las diferentes áreas. • Alta rotación del talento humano de las dependencias. • Falta lenguaje claro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar contenidos • Generar acceso inclusivo. • Capacitar a funcionarios y contratistas sobre las funciones de las dependencias, términos de ley. • Fortalecimiento de la gestión de conocimiento de la entidad. • Tipificar las comunicaciones que llegan a la entidad. • Articular las dependencias.
Acceso a la oferta de bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Falta mayor comunicación, divulgación y visibilización. • Falta claridad en la información. • Falta mayor capacitación interna. • Hay límites en el conocimiento y experiencia de comunicación a diferentes tipos de personas usuarias. • Las mismas personas colaboradoras no tienen conocimiento de todos los productos que maneja la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar medios de comunicación comunitarios y alternativos de modo que se llegue a la población objetivo. • Colocar la información en puntos clave de fácil acceso a la ciudadanía (puntos de salud, JAC, aliados estratégicos). • Segmentar el público objetivo y optimizar el uso de los recursos de comunicación. • Usar lenguajes de comunicación diferentes

Escenario de relacionamiento	Problemas	Soluciones
		<p>(jóvenes, adultos, personas mayores).</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar alianzas con entidades del distrito para publicitar los servicios de SDHT (alcaldías locales, prensa de otras entidades). Realizar una aplicación que muestre la oferta institucional del Hábitat.
Rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> La información no es amigable. Falta definición de públicos objetivo. Información muy técnica para la necesidad de las personas usuarias. Página web poco amigable y algunas veces desactualizada. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener un histórico de las acciones de rendición de cuentas. Convocar a espacios de rendición de cuentas a las instancias de participación constituidas. Divulgar los temas a tratar en la rendición de cuentas para conocer y promover la participación de otros grupos. Generar una estrategia comunicacional que involucre a todos los actores y destinatarios de la rendición de cuentas o escenarios de participación.

Escenario de relacionamiento	Problemas	Soluciones
Participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública	<ul style="list-style-type: none"> No hay buena comunicación de los escenarios. No hay participación ciudadana. No se ponen en acción las ideas propuestas. Falta direccionamiento interno a la ciudadanía y personas colaboradoras con relación a las actividades que desarrolla cada área. Desconocimiento de las situaciones que se presentan en los proyectos de ejecución. <p>Teniendo en cuenta que la participación enmarca las otras áreas trabajadas, se evidencian una percepción similar frente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fuga de conocimiento con la rotación de personal. - Reprocesos que retrasan la comunicación con la ciudadanía. <ul style="list-style-type: none"> Existe una clara diferencia de percepción dependiendo si es un trabajador administrativo o de territorio. 	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer y mejorar el plan de comunicación interno y externo con los diferentes públicos. No solo es tecnológico, no todos escuchan la misma emisora, aprovechar espacios de aglomeración como iglesias o plazas de Mercado y dejar allí publicidad física. Una herramienta o socialización de las actividades / estrategias de otras áreas. Disponer de un equipo social robusto y capacitado que llegue a la ciudadanía, sepa convocarlos y atraerlos con los servicios que ofrece la entidad. Trasladar la entidad a los barrios, para escuchar sus problemas y conocer sus debilidades. Establecer mayor comunicación y participación con la comunidad frente a los proyectos en ejecución.

Escenario de relacionamiento	Problemas	Soluciones
	<ul style="list-style-type: none"> • Desde lo administrativo se siente que no se realiza suficiente trabajo hacia la ciudadanía en problemas de información (interna y externa). • La participación se limita a la información y no tiene una capacidad incidente. • Desde el territorio se siente el avance con la ciudadanía, pero se es consciente que se tienen recursos muy limitados incluyendo de personal e insumos, a su vez de tiempo para hacer procesos de participación. • Se necesita una ruta que permita llegar al territorio, todos los grupos tienen sus maneras y los casos exitosos deben socializarse. • No se está preparado para la nueva manera de participación en la que se mueve la comunidad. 	

Fuente: Elaboración propia (talles de cocreación).

MARCO CONCEPTUAL

En este capítulo se desarrollarán algunas bases conceptuales que facilitarán la comprensión del proceso de relacionamiento con la ciudadanía, tales como: la comunicación, la información, el ciclo de servicio, la cadena de valor y el relacionamiento con la ciudadanía.

LA COMUNICACIÓN: ESENCIAL PARA FORTALECER LA DEMOCRACIA Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La comunicación es un proceso complejo que va más allá de la simple transmisión de información; involucra el intercambio de significados, emociones y pensamientos. Es un elemento fundamental en las relaciones humanas y las estructuras sociales, estudiado desde diversas disciplinas. Según Littlejohn y Foss (2020), es un proceso simbólico que permite a las personas crear y compartir significados en un contexto cultural y social específico, lo que a su vez facilita el establecimiento de relaciones, el desarrollo de comunidades y la toma de decisiones colectivas.

Actualmente, los avances tecnológicos han transformado la comunicación. Las plataformas digitales y redes sociales permiten que la información fluya casi de manera instantánea, eliminando las barreras espaciales y temporales. Esta era de la comunicación digital redefine la interacción a escala global y convierte a la comunicación en un elemento central de los ámbitos políticos, económicos y culturales, no solo en las relaciones interpersonales.

Además, la comunicación juega un papel crucial en la gestión pública. Como señalan Kettunen y Kallio (2022), una comunicación transparente y efectiva es esencial para fortalecer la democracia y la participación ciudadana. Las instituciones públicas deben garantizar el acceso a la información y facilitar la interacción con la ciudadanía, promoviendo una cultura de transparencia y rendición de cuentas. Esto implica un diálogo bidireccional que permite ajustar políticas públicas y mejorar la relación con los grupos de valor.

LA INFORMACIÓN: CLAVE PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO, CIENTÍFICO Y SOCIAL

La información es un concepto fundamental en la sociedad contemporánea, esencial para la toma de decisiones, la construcción de conocimiento y el funcionamiento de las instituciones. Según Floridi (2022), la información puede definirse como: "un conjunto de datos organizados que adquieren significado a través de la interpretación". En este sentido, la información no es simplemente un dato aislado, sino un recurso que posee valor al ser contextualizado y comunicado de manera efectiva. La tecnología ha transformado la forma en que la información se crea, distribuye y consume, ampliando su alcance y accesibilidad a nivel mundial.

A medida que las tecnologías digitales continúan evolucionando, la información ha expandido sus límites tradicionales. En la era digital, ya no solo se refiere a datos estáticos, sino a flujos dinámicos que interactúan entre diversos actores en plataformas interconectadas. Según Pérez y Sánchez (2023), esta naturaleza "fluida" se adapta constantemente al comportamiento de quienes la reciben. Esto plantea desafíos significativos en cuanto a su gestión, privacidad y veracidad.

La información es, además, fundamental para la toma de decisiones tanto individuales como colectivas. Según García y Rodríguez (2022), el acceso a información veraz, oportuna y accesible es un derecho fundamental en las democracias modernas, ya que permite a la ciudadanía participar en los procesos políticos, sociales y económicos. La información es también un motor clave para el desarrollo económico, científico y social. La transparencia en la gestión pública, la educación y la innovación dependen de su circulación adecuada, lo que contribuye al progreso y la eficiencia en diversas áreas.

EL CICLO DEL SERVICIO Y LA CADENA DE VALOR: CLAVES PARA UNA GESTIÓN PÚBLICA EFICIENTE

El ciclo del servicio y la cadena de valor son conceptos fundamentales en la gestión pública moderna, especialmente para mejorar la calidad de la atención a la ciudadanía.

El ciclo del servicio se refiere a todas las etapas que las personas atraviesan al interactuar con un servicio público, desde la solicitud hasta la resolución. Según Ruiz (2023), "el ciclo del servicio en la administración pública debe garantizar una experiencia ágil y eficiente, abarcando desde la solicitud inicial hasta la satisfacción final del ciudadano". Estas etapas incluyen la solicitud de información o servicio, la atención, la gestión administrativa, la resolución y la retroalimentación. Esto permite monitorear y mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido.

El ciclo del servicio y la cadena de valor están estrechamente relacionados, pues ambos buscan optimizar recursos y satisfacer a quienes utilizan el servicio. Mientras el ciclo del servicio se centra en la experiencia de la ciudadanía, la cadena de valor ofrece el marco para analizar y perfeccionar cada paso en la entrega del servicio. Por ello, implementar eficazmente ambos conceptos es esencial para una gestión pública que persiga no solo la eficiencia operativa, sino también una mayor transparencia y confianza en las instituciones.

FIGURA 4. COMPARATIVO CICLO DEL SERVICIO Y CADENA DE VALOR

Ciclo del servicio

- **Definición:** es el conjunto de etapas que atraviesa el usuario desde el primer contacto con el servicio hasta la finalización de su experiencia.
- **Enfoque:** está centrado en la experiencia del usuario, analizando cada punto de interacción (puntos de contacto o momentos de verdad).
- **Etapas:** incluye fases como:
 - Información o búsqueda del servicio.
 - Acceso al servicio (canales de atención).
 - Consumo del servicio (interacción directa).
 - Evaluación de la experiencia.
- **Objetivo:** mejorar la percepción y satisfacción del usuario a lo largo de su interacción con el servicio.
- **Ejemplo:** en el caso de un trámite para acceder a un subsidio de vivienda. El ciclo del servicio abarca desde la consulta inicial sobre requisitos hasta la obtención del documento de aprobación.

Cadena de valor

- **Definición:** es un modelo estratégico que identifica y organiza las actividades que agregan valor al servicio desde su diseño hasta su entrega al usuario final.
- **Enfoque:** se centra en los procesos internos de la organización, analizando cómo cada actividad contribuye a crear un servicio eficiente y de calidad.
- **Componentes:**
 - Actividades primarias: relacionadas directamente con la prestación del servicio (diseño, producción, entrega).
 - Actividades de apoyo: incluyen recursos como tecnología, infraestructura, talento humano y gestión administrativa.
- **Objetivo:** maximizar la eficiencia y calidad del servicio optimizando los procesos internos.
- **Ejemplo:** en la SDHT, la cadena de valor incluye actividades como la gestión de citas, orientación, trámites.

Fuente: Kotler, P., & Keller, K. L. (2020); Kaplinsky, R., & Morris, M. (2022); Shankar, V., & Carpenter, G. (2023); Porter, M. (2023).

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA: UN PILAR DE LA GOBERNANZA DEMOCRÁTICA

El relacionamiento con la ciudadanía busca fomentar la comunicación, la participación y la colaboración entre las autoridades y la población. Según el Informe sobre Gobierno Abierto (2020), un relacionamiento efectivo se fundamenta en principios de transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas y participación. Esta interacción permite que la ciudadanía se involucre en los procesos de toma de decisiones y en la creación de políticas públicas, impulsando una gobernanza más inclusiva y democrática.

En términos sencillos, el relacionamiento con la ciudadanía es el proceso por el cual las entidades públicas interactúan con la población para asegurar que sus necesidades, expectativas y demandas sean escuchadas y consideradas al diseñar e implementar políticas. Tal como señala Sampedro (2021), "la calidad de la relación entre la administración pública y los ciudadanos determina la efectividad de las políticas y la confianza en las instituciones". Este enfoque resalta que una gestión pública exitosa no solo se basa en la ejecución de políticas, sino también en la capacidad de las entidades para involucrar a la ciudadanía, garantizando que sus voces sean escuchadas y sus derechos respetados.

Además, las tecnologías digitales han transformado el relacionamiento con la ciudadanía, facilitando la interacción a través de plataformas en línea, redes sociales y otras herramientas. Según Ochoa (2022), el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha acercado a los gobiernos a la ciudadanía, mejorando la accesibilidad a la información y la eficiencia en la gestión de servicios públicos. No obstante, esto también plantea desafíos en privacidad, seguridad e inclusión digital, aspectos clave para asegurar una participación equitativa de todos los grupos sociales, sin importar su acceso a la tecnología.

En resumen, el relacionamiento con la ciudadanía es un proceso continuo y sistemático de interacción con las entidades públicas. Permite a las personas acceder a información, bienes y servicios, expresar peticiones, quejas o sugerencias, y participar activamente en las decisiones que afectan lo público. Su objetivo es responder a las necesidades de la ciudadanía, aumentar la confianza, fortalecer la democracia y mejorar la gobernanza.

Este proceso implica el intercambio de información y la realización de procedimientos legalmente establecidos. Por ello, la información y la comunicación son la base de la relación entre la Administración Distrital y la ciudadanía, haciendo indispensable garantizar la disponibilidad de información en todos los escenarios de relacionamiento para la ciudadanía y sus grupos de interés.

ESCENARIOS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA: UNA ESTRATEGIA PARA FORTALECER LA GESTIÓN PÚBLICA

Los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía son espacios, herramientas o mecanismos diseñados por las entidades públicas para facilitar la interacción, participación y corresponsabilidad entre la ciudadanía y el Estado. Estos escenarios son fundamentales en el fortalecimiento de la gobernanza, ya que promueven la transparencia, la inclusión y el acceso a los servicios públicos de manera equitativa. En Colombia, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) ha definido estos espacios como medios clave para garantizar un gobierno abierto y participativo que responda a las necesidades y expectativas de la población (DAFP, 2022).

Según el DAFP (2023), se dan cuatro (4) escenarios de relacionamiento:

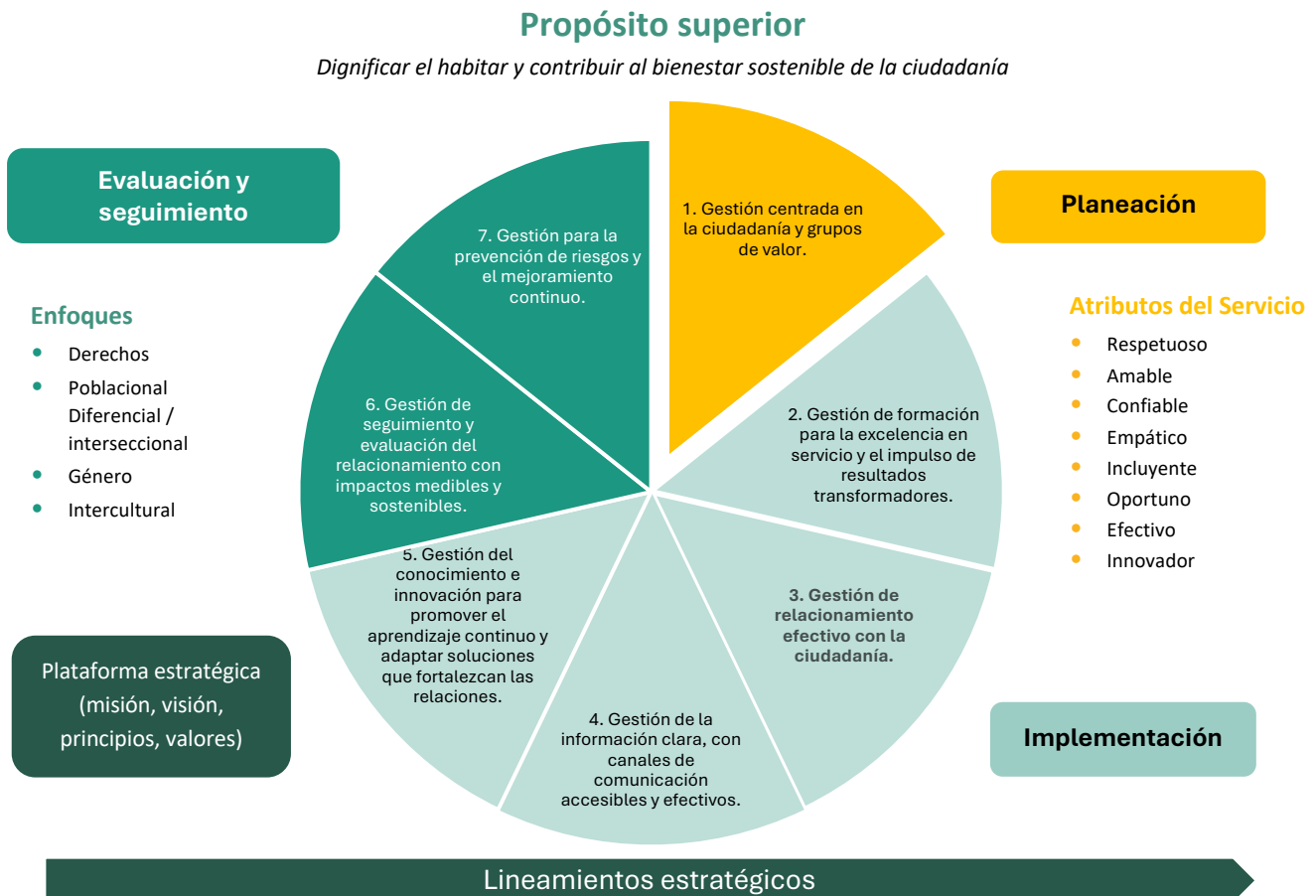
1. Cuando consulta información pública.
2. Cuando accede a la oferta institucional y hace trámites de la entidad.
3. Cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas.
4. Cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

Estas categorías reflejan una evolución hacia una gestión más abierta, en la que la ciudadanía es considerada no solo receptora de servicios, sino también un actor clave en la cocreación de soluciones públicas.

Un ejemplo destacado en Colombia es la Estrategia de Gobierno Abierto liderada por el DAFP, que busca implementar herramientas como los Puntos de Atención Ciudadana (PAC) y los Centros de Atención Virtual, facilitando la accesibilidad y la interacción con poblaciones diversas. Adicionalmente, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) incluye lineamientos específicos para la creación de espacios participativos que promuevan la corresponsabilidad ciudadana (DAFP, 2023). Estos esfuerzos contribuyen a consolidar un servicio público más eficiente y enfocado en el bienestar colectivo.

MODELO INSTITUCIONAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA DE LA SDHT

FIGURA 5. ESQUEMA MODELO INSTITUCIONAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA DE LA SDHT



Fuente: Elaboración propia.

MARCO ESTRATÉGICO

Presentan las directrices generales que orientan las acciones de la SDHT hacia el cumplimiento de sus objetivos y metas. Se establecen prioridades, enfoques y criterios para la toma de decisiones, asegurando coherencia entre las acciones operativas y la misión institucional. Estos lineamientos estratégicos permitirán articular las políticas de relacionamiento con la ciudadanía con una comprensión y aplicación específica del MIPG, para responder de manera efectiva a las necesidades de la ciudadanía y promover resultados sostenibles.

PROPÓSITO SUPERIOR

Dignificar el habitar y contribuir al bienestar sostenible de la ciudadanía.

ENFOQUES

A continuación, se presentan las perspectivas complementarias utilizadas en el diseño y aplicación del presente modelo, políticas, programas y servicios para garantizar inclusión, equidad y respeto por la diversidad.

FIGURA 6. ENFOQUES DEL MIRC

Enfoque de derecho:

- Promover la garantía, respeto y ejercicio de los derechos humanos, asegurando igualdad, equidad y participación activa en las políticas y servicios públicos.
- Poblaciones objetivo: personas en situación de vulnerabilidad, como comunidades étnicas, personas con discapacidad, mujeres, niños, población LGTBQ+, migrantes y adultos mayores.
- Diseñar e implementar políticas y servicios que eliminen barreras de acceso, fomenten la participación ciudadana y aseguren la equidad en la asignación de recursos y decisiones públicas.
- Un programa de subsidios de vivienda prioriza a comunidades vulnerables, asegura accesibilidad para personas con discapacidad y promueve espacios de participación para los beneficiarios.

Enfoque poblacional diferencial e interseccional:

- Objetivo: asegurar que la información, servicios, trámites, otros procedimientos administrativos, espacios de participación, políticas y acciones sean inclusivos y atiendan las particularidades de cada población con sus características diferenciales.
- Poblaciones objetivo: personas con discapacidad (visual, física, auditiva, mental, múltiples), comunidades étnicas (afrodescendientes, indígenas, raizales, palenqueros, room, entre otras), niños, niñas y adolescentes, adultos, personas mayores (ciclo de vida), personas LGTBQ+, Mujeres, víctimas.
- Aplicación: implica ajustar los servicios y medidas para eliminar barreras que puedan afectar el acceso equitativo a derechos y oportunidades.
- Ejemplo: diseñar un programa educativo que considere las necesidades de las comunidades indígenas, incluyendo materiales en su lengua nativa.

Enfoque de género:

- **Garantizar** igualdad de derechos y oportunidades para todas las personas, eliminando brechas y barreras por razones de género.
- **Poblaciones objetivo:** mujeres, hombres y personas con identidades diversas, priorizando aquellas en situación de vulnerabilidad.
- **Aplicación:** incorporar el análisis de brechas de género en políticas y programas, con medidas que promuevan equidad y acceso equitativo.
- **Ejemplo:** priorizar subsidios de vivienda para mujeres jefas de hogar en situación de pobreza.

Enfoque intercultural:

- **Objetivo:** fomentar relaciones igualitarias entre personas y grupos culturalmente diversos, respetando sus cosmovisiones, prácticas y formas de vida.
- **Poblaciones objetivo:** todas las comunidades con diversidad cultural que interactúan en un mismo territorio o contexto.
- **Aplicación:** busca integrar conocimientos y prácticas culturales en la gestión de servicios y políticas públicas, reconociendo el valor de todas las culturas.
- **Ejemplo:** Implementar un modelo de salud que incorpore tanto la medicina tradicional indígena como la medicina occidental.

Fuente: MIPG, 2017.

ATRIBUTOS DEL SERVICIO

A CONTINUACIÓN, SE PRESENTAN LAS CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD, EFICIENCIA Y SATISFACCIÓN QUE LA SDHT BUSCA DEMOSTRAR A LOS GRUPOS DE VALOR EN SU INTERACCIÓN CON LA INSTITUCIONALIDAD:

- **Respetuoso:** reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias.
- **Amable:** ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.
- **Confiable:** las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.
- **Empático:** comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.
- **Incluyente:** el servicio debe ser de la misma calidad para la ciudadanía, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas.
- **Oportuno:** todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, y cumplir los términos acordados con la ciudadanía.

- **Efectivo:** el proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por la ciudadanía.
- **Innovador:** la gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad.

LINEAMIENTOS DE IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA

Se armonizan las principales estrategias de relacionamiento con la ciudadanía junto con las dimensiones de MIPG que vincula otras políticas de gestión y desempeño institucional necesarias para el correcto desarrollo del modelo, y será un punto de partida preciso para visualizar y entender cómo se da y articula el proceso de relacionamiento con la ciudadanía en todas las dimensiones del MIPG para promover una gestión más cercana, transparente y orientada a generar valor público y bienestar colectivo.

Se estructuran siete (7) lineamientos estratégicos estrechamente relacionados con las dimensiones del MIPG, para visibilizar la transversalidad de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía y su interacción con otras políticas, facilitando el entendimiento para su operacionalización.

En cada lineamiento estratégico se describe el propósito o razón fundamental que orienta su formulación e implementación, y la definición de los objetivos específicos que busca alcanzar. Estos lineamientos se materializarán con la implementación de las acciones estratégicas descritas en la guía de implementación.

1.DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO⁷: GESTIÓN CENTRADA EN LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR.

PROPÓSITO:

En línea con la dimensión de direccionamiento estratégico y planeación del MIPG, se establecerá una hoja de ruta clara, con objetivos a corto y mediano plazo, para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía y partes interesadas.

Para lograr este propósito, es esencial que las servidoras y servidores públicos, junto con todas las personas colaboradoras, comprendan los siguientes elementos, ya que son pilares para enfocar los recursos y procesos en la satisfacción ciudadana:

- Misión y oferta institucional: tener claridad sobre los servicios que se ofrecen.

⁷ Dimensión de Direccionamiento Estratégico: Políticas de Planeación institucional, Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público, Compras y Contratación Pública

- Grupos de valor: identificar y entender quiénes son las personas a las que se sirve.
- Necesidades y derechos: comprender las problemáticas y reconocer los derechos que se deben garantizar.
- Prioridades: reconocer las prioridades establecidas en los planes de desarrollo.
- Diagnóstico: utilizar los insumos de la caracterización ciudadana e instrumentos de diagnóstico institucionales.

Este enfoque promueve una planificación estratégica que garantiza los derechos de acceso a información pública clara y accesible, el acceso a servicios y trámites efectivos, y la participación incidente de la ciudadanía en escenarios de diálogo.

Al involucrar a los grupos de valor en el diagnóstico y la planificación, la SDHT podrá optimizar sus capacidades y diseñar estrategias alineadas con sus prioridades. Esto permitirá un seguimiento efectivo a través de indicadores, fortalecerá la confianza pública y consolidará una gestión orientada a generar un impacto positivo en la satisfacción de la ciudadanía.

OBJETIVOS

- Caracterizar a la ciudadanía y grupos de valor de la SDHT, identificando y analizando sus necesidades, expectativas y percepciones en materia de relacionamiento.
- Formular acciones estratégicas en el marco del modelo que promuevan soluciones efectivas, inclusivas y sostenibles para fortalecer el relacionamiento entre la SDHT y grupos de valor, integrándolas en los planes institucionales.

2. TALENTO HUMANO⁸: GESTIÓN CON EXCELENCIA EN SERVICIO PARA IMPULSAR RESULTADOS TRANSFORMADORES.

PROPÓSITO

En línea con lo dispuesto en la dimensión de Talento Humano del MIPG, se busca garantizar que el equipo de la SDHT cuente con las competencias necesarias y actúe con integridad. Esto les permitirá responder eficazmente a las necesidades de la ciudadanía. Para lograrlo, se ofrecen acciones de formación en habilidades

⁸ Gestión Estratégica del Talento Humano, Integridad

blandas, conocimientos técnicos y competencias de servicio, transparencia e integridad, alineadas con los objetivos de la entidad.

El MIPG relaciona las rutas de creación de valor, una herramienta conceptual y metodológica que permite priorizar las acciones para el fortalecimiento del talento humano. Particularmente, la ruta del servicio está enfocada al desarrollo y bienestar de quienes colaboran en la entidad. Su objetivo es forjar una cultura organizacional centrada en valores, orientación a resultados y bienestar, garantizando que el compromiso y la motivación estén presentes. De este modo, se busca consolidar principios sólidos y mecanismos innovadores que satisfagan las necesidades de la ciudadanía. Esta ruta se relaciona con temáticas como: capacitación, bienestar, incentivos, inducción y reinducción, cultura organizacional e integridad. (MIPG, 2023).

Cabe resaltar que este lineamiento también contempla el fortalecimiento integral de los grupos de valor, mediante acciones de capacitación y sensibilización en temas de interés y productos estratégicos establecidos en el marco del modelo.

Asimismo, se contempla optimizar la estructura organizacional de los puestos clave en el proceso de relacionamiento con la ciudadanía. Este enfoque asegurará que las funciones asignadas estén alineadas con las competencias requeridas, permitiendo una gestión institucional más eficiente y eficaz. Al identificar las necesidades específicas de cada cargo, se facilitará la asignación de personal capacitado y adecuado, contribuyendo a mejorar la calidad del relacionamiento y, por ende, la satisfacción de la ciudadanía.

OBJETIVOS

- Diseñar y desarrollar estrategias de fortalecimiento del talento humano en relacionamiento integral y excelencia en el servicio, orientadas a promover la integridad, maximizar la eficiencia y eficacia institucional y garantizar el cumplimiento de derechos y la satisfacción de las demandas ciudadanas.
- Diseñar y ejecutar estrategias de formación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía y grupos de valor, enfocadas en temas clave que fortalezcan su participación y la gestión de lo público.
- Realizar un diagnóstico estratégico de los perfiles y cargas de trabajo de los roles clave en el proceso de relacionamiento con la ciudadanía, para optimizar recursos, fortalecer capacidades y mejorar la efectividad en la interacción institucional.

3. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS⁹: GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO EFECTIVO CON LA CIUDADANÍA.

PROPÓSITO

En línea con lo dispuesto en la dimensión de gestión con valores para resultados del MIPG, se busca definir una adecuada y mejor interlocución con la ciudadanía y grupos de valor. Esto se logra a través de la interacción en los cuatro escenarios de relacionamiento, los cuales buscan:

- Entregar información: asegurar que la información sea clara, actualizada y accesible.
- Ofrecer servicios: brindar atención oportuna, cálida y efectiva en la gestión de bienes, servicios y trámites.
- Responder a solicitudes: garantizar la rapidez en la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- Promover la participación: abrir escenarios que permitan la participación de la ciudadanía en todo el ciclo de la gestión pública, lo que contribuye a la generación de confianza.

La implementación de las acciones estratégicas documentadas en la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía optimizará la operación de la SDHT. Esto se logra mediante la mejora de los servicios, los trámites y la atención en los canales de comunicación durante todo el ciclo de servicio. También se busca el fortalecimiento organizacional para contribuir a la resolución efectiva de las necesidades de la ciudadanía.

Será esencial facilitar y recibir las iniciativas de participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de los servicios que ofrece la SDHT para promover una cultura del diálogo público y reconocimiento de la ciudadanía como actor de las relaciones públicas.

Al mismo tiempo, se promoverá un servicio de alta calidad, mediante la implementación de gobiernos digitales y la mejora de la transparencia, así la información pública será clara y accesible y estará al alcance de todas las personas, lo que ayudará a combatir la corrupción. Con la participación de la ciudadanía y el uso adecuado de los recursos, esta gestión se enfocará en obtener resultados tangibles que mejoren la experiencia y fortalezcan la confianza pública.

⁹ Políticas ventanilla hacia adentro: Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, Transparencia, lucha contra la corrupción y acceso a la información pública, Seguridad digital, Defensa jurídica, Mejora normativa.

Políticas ventanilla hacia afuera: Relación Estado Ciudadano (Racionalización de Trámites, Participación ciudadana en la gestión pública, Servicio al Ciudadano) Gobierno digital

OBJETIVOS

- Garantizar la información pública en lenguaje claro y accesible en todas las etapas del ciclo de servicio, respondiendo de manera veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de información, fomentando la confianza, el control social y la transparencia institucional.
- Garantizar una experiencia ágil y eficiente en la gestión de servicios, trámites y otros procedimientos administrativos dispuestos en los canales de atención y escenarios de relacionamiento, a través de procesos de simplificación, automatización y estandarización que permiten reducir tiempos, costos y pasos innecesarios.
- Garantizar una atención con calidez y calidad en la gestión de PQRSDF y petición de cuentas, desde el primer acercamiento hasta la resolución final.
- Garantizar la participación de la ciudadanía y grupos de valor en todas las fases del ciclo de gestión pública, promoviendo el diálogo constructivo y la corresponsabilidad para diseñar soluciones públicas, priorizar acciones y mejorar continuamente los servicios ofrecidos.

4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN¹⁰: GESTIÓN EFICAZ DE LA INFORMACIÓN CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN EFICIENTES.

PROPÓSITO

En línea con lo dispuesto en la dimensión de Información y Comunicación del MIPG, se busca garantizar un flujo de información efectivo, tanto interno como externo, para una operación eficiente en la SDHT. Esto facilita la interacción con la ciudadanía y asegura el cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información pública.

Este propósito se articula con las capacidades organizacionales y los lineamientos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, asegurando que los datos y documentos sean gestionados con estándares que garanticen su calidad, seguridad, protección y trazabilidad.

Es vital contar con medios de comunicación para difundir información de calidad a los grupos de valor. Esto empodera a las personas que colaboran en la Entidad con información sobre la operación, y a la ciudadanía, para que puedan ejercer sus derechos de manera efectiva. De este modo, se contribuye a mejorar la eficacia, eficiencia, calidad en la gestión pública y la confianza de la ciudadanía.

¹⁰ Gestión documental, Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, Gestión de la información estadística.

OBJETIVOS

- ✓ Garantizar el acceso efectivo a la información pública mediante la publicación y divulgación de información de interés de la ciudadanía en lenguaje claro y accesible, tales como servicios, trámites, canales de comunicación.

5. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN¹¹: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN PARA PROMOVER EL APRENDIZAJE CONTINUO Y ADAPTAR SOLUCIONES QUE FORTALEZCAN EL RELACIONAMIENTO.

PROPÓSITO

EN línea con lo dispuesto en la dimensión de gestión del conocimiento y la innovación del MIPG, se busca fortalecer la capacidad de la SDHT para generar, capturar, evaluar, compartir y aplicar conocimiento de manera efectiva. Esto promueve un aprendizaje constante y la adaptación a cambios tecnológicos y contextuales.

Este enfoque enriquece la gestión institucional, dinamiza el ciclo de la política pública y mejora la interacción con la ciudadanía, garantizando respuestas oportunas y efectivas.

Se fomenta la experimentación y la innovación como herramientas clave para diseñar soluciones efectivas, minimizando riesgos mediante la creación de prototipos o pruebas piloto antes de implementar nuevos productos o servicios. Además, se impulsa la consolidación del conocimiento como un activo estratégico para la entidad, asegurando su transferencia y aprovechamiento por parte de todas las personas que colaboran y por los grupos de valor, con el fin de mejorar la prestación de bienes y servicios y fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía.

Finalmente, se promoverá un entorno de mejora continua a través de la evaluación y la retroalimentación. Esto permitirá a la SDHT aprender de sus experiencias y de su entorno para lograr una gestión más innovadora y eficiente, al servicio de los derechos y expectativas de la ciudadanía.

OBJETIVOS

- ✓ Promover el aprendizaje continuo y la adaptación de soluciones efectivas que reivindiquen las relaciones con la ciudadanía y fortalezcan la eficiencia institucional.

¹¹ Gestión del Conocimiento y la Innovación

6. EVALUACIÓN DE RESULTADOS¹²: GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON IMPACTOS MEDIBLES Y SOSTENIBLES.

PROPÓSITO

en línea con lo dispuesto en la dimensión de evaluación de resultados del MIPG, se busca garantizar que las áreas de la SDHT monitoreen de manera continua el avance de su gestión y el cumplimiento de los resultados y metas propuestas. Esto incluye la evaluación del impacto del relacionamiento con la ciudadanía en la satisfacción de sus necesidades, la resolución de problemas, el cumplimiento de expectativas y la garantía de derechos de los grupos de valor.

Este proceso permitirá identificar el estado de avance, ajustar acciones para mitigar riesgos, optimizar el uso de recursos y determinar si los objetivos planteados se alcanzaron según lo previsto al cierre de cada periodo.

Además, el seguimiento y la evaluación aportarán insumos fundamentales para retroalimentar y mejorar la planeación institucional. Esto asegura que los esfuerzos se alineen con las prioridades estratégicas y las expectativas de la ciudadanía, y promuevan la coherencia con las normativas y directrices sectoriales, así como con los planes estratégicos y presupuestales.

OBJETIVOS

- Establecer e implementar un sistema de seguimiento y evaluación del modelo que permita medir resultados e impacto, asegurando la efectividad y la mejora continua en la interacción con los grupos de valor.

7. CONTROL INTERNO¹³: GESTIÓN EFICIENTE PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO.

PROPÓSITO

En línea con lo dispuesto en la dimensión de control interno del MIPG, se busca garantizar el cumplimiento efectivo de las políticas, procesos y procedimientos que inciden en el relacionamiento con la ciudadanía, promoviendo la transparencia, la confianza y la mejora continua.

La meta es establecer una estructura de control que permita prevenir, gestionar y evaluar riesgos, asegurando que la SDHT cumpla con sus objetivos de manera eficiente y alineada con las necesidades de la ciudadanía y los grupos de valor.

¹² Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

¹³ Control Interno

Esto incluye la implementación de prácticas de autogestión, autorregulación y autocontrol en la gestión de relacionamiento con la ciudadanía.

OBJETIVOS

- Fomentar la cultura de la evaluación permanente sobre las acciones estratégicas de relacionamiento con la ciudadanía y políticas asociadas, garantizando la efectividad en la entrega de servicios y el cumplimiento de los derechos de todas las personas.

GLOSARIO

Atributos de calidad: características o propiedades que miden el nivel de excelencia o satisfacción de un servicio o producto, según las necesidades de quienes lo utilizan. Sirven como criterios para asegurar que lo ofrecido cumple con los estándares deseados.

Canales de atención: medios oficiales (institucionales) a través de los cuales la ciudadanía puede enviar sus solicitudes y necesidades para recibir una respuesta.

Canales de comunicación: medios oficiales utilizados para difundir información pública relevante y mensajes estratégicos a la ciudadanía, como redes sociales, la página web, radio, televisión o correos electrónicos.

Centro de relevo: iniciativa del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y la Federación Nacional de Sordos de Colombia (Fenascol) que ofrece un servicio exclusivo para personas con discapacidad auditiva.

Centros integrados de servicio: espacios que reúnen la oferta pública nacional, departamental y municipal. Su objetivo es que la ciudadanía acceda a información, trámites, programas y servicios de manera eficiente y en un solo lugar.

Consulta de acceso a información pública: información digital relacionada con trámites y otros procedimientos, a la cual la ciudadanía puede acceder de forma inmediata y gratuita para ejercer un derecho o cumplir una obligación.

Convertic: programa del Ministerio TIC que promueve la inclusión digital de personas con ceguera o baja visión. Mediante softwares como ZoomText y Jaws, facilita que puedan usar computadoras de forma autónoma para su inclusión laboral, educativa y social.

Enfoque diferencial: perspectiva que reconoce las diferencias sociales, culturales y biológicas entre personas y comunidades. Su propósito es garantizar la igualdad, brindando atención diferenciada según las necesidades de cada grupo.

Enfoque intercultural: perspectiva que promueve el diálogo, el respeto y el aprendizaje entre diferentes culturas, valorando la diversidad y evitando que una cultura se imponga sobre otra.

Enfoque interseccional: perspectiva que permite reconocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales en las personas (como etnia, género, discapacidad, o etapa de la vida).

Entidades adscritas: entidades con autonomía jurídica y patrimonial que dependen técnica y administrativamente de una entidad principal (como un ministerio) para cumplir su misión.

Entidades con vinculación especial: entidades con un mayor grado de autonomía, que operan bajo regímenes especiales. Su relación con la entidad principal es limitada y se enfoca en aspectos como la supervisión o coordinación.

Entidades vinculadas: entidades asociadas a un sector administrativo por la afinidad de sus funciones, pero que no dependen técnica ni administrativamente de la entidad principal.

Escenarios: espacios institucionales creados para promover la participación y facilitar la interacción entre la ciudadanía y la entidad, generando retroalimentación para la toma de decisiones.

Escenarios de relación con la ciudadanía: momentos en los cuales las personas interactúan con la Administración Distrital.

Estandarización de trámites: proceso mediante el cual las autoridades definen requisitos únicos y obligatorios para los trámites. Esto significa que los documentos y formularios son los mismos para todas las entidades, lo que simplifica y uniforma el acceso a los servicios públicos.

Otro Procedimiento Administrativo – OPA: conjunto de requisitos o pasos dentro de un proceso misional que permiten el acceso gratuito de la ciudadanía a los beneficios de programas o estrategias que una entidad decide crear e implementar.

Procesos: secuencia ordenada de actividades que se realizan para generar valor. Deben tener a la ciudadanía como eje principal. Se clasifican en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación para una gestión eficiente

SIEL: herramienta gratuita que permite a las personas sordas comunicarse con personas oyentes en encuentros presenciales a través de un intérprete en línea.

Simplificación o racionalización de trámites: implementación de acciones para simplificar, estandarizar, eliminar u optimizar trámites, reduciendo los costos de tiempo y dinero para la ciudadanía al interactuar con el Estado. (DAFP, 2023)

Sistema Único de Información de Trámites - SUIT: fuente oficial de información sobre trámites y otros procedimientos del Estado. Facilita la implementación de la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites, ofreciendo información única y válida para la ciudadanía. (DAFP, 2023)

Trámite: conjunto de requisitos y pasos regulados por el Estado que una persona debe cumplir ante una entidad pública para hacer efectivo un derecho, ejercer una actividad o cumplir una obligación. (DAFP, 2023)

REFERENCIAS / BIBLIOGRAFÍA

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2018). Decreto 321 de 2018 (Junio 15) Derogado por el art. 53, Decreto Distrital 606 de 2023 "Por el cual se crea el Consejo Consultivo Distrital de Participación Ciudadana de Bogotá, D.C."
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=78732>

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2019). Decreto 847 de 2019. "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones".
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=88588>

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2023). Decreto 542 de 2023 "Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones" Secretaría Jurídica Distrital. Tomado de:
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=150936>

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2024) Decreto 221 de 2023 (Junio 06) "Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital, se deroga el Decreto Distrital 807 de 2019 y se dictan otras disposiciones"
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=142858>

Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. (2024). Resolución 001. "Por la cual se adopta el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía". Secretaría General, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. Tomado de:
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=152851&dt=S>

Castells, M. (2020). La era de la información: Economía, sociedad y cultura (Vol. 2). Siglo XXI Editores.

Congreso de la República (2017). Ley Estatutaria 1757 de 2015 (Julio 06). "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65335>

Departamento Administrativo de la Función Pública (2017). Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Tomado de:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83433>

Departamento Administrativo de la Función Pública (2018). Acuerdo 004 del 14 de junio del 2018. Por el cual se crea el Comité Técnico de la Relación Estado Ciudadano
<https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Acuerdo+04+de+2018+Comite+Relacion+Estado+Ciudadano.pdf/bccba54b-e832-88fb-cb62-85ffbc0b3a4c?t=1570630459092>

Departamento Administrativo de la Función Pública (2020). Actualización de lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano. Tomado de:

Departamento Administrativo de la Función Pública (2022). 20221014_Presentación_general_MIPG. Tomado de:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2022-07-26_Presentaci%C3%B3n_general_MIPG+%281%29.pdf/cf5452e4-5608-460d-6262-3ecb2e646ab8?t=1660251234878

Departamento Administrativo de la Función Pública (2023). Anexos 2, 3, 5, 6 y 7 Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional Versión 5 marzo de 2023. Tomado de:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Anexos_2%2C+3%2C+5%2C+6+y+7_manual_operativo_criterios_diferenciales.pdf/841a781d-531f-1c4f-e40f-7c4a39bfdcc1?t=1679506229623

Departamento Administrativo de la Función Pública (2023). Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional Versión 5. Tomado de:

https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/db560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732

Departamento Administrativo de la Función Pública (2023). Marco General del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional Versión 5. Tomado de: <https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Marco+general+MIPG+V5.pdf/56dc451e-b8c1-06b5-6c46-292e4ff71df6?t=1691168391010>

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (2022). Guía para la implementación de estrategias de gobierno abierto. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/d/guest/guia-sobre-como-implementar-acciones-en-la-gestion-publica-con-la-participacion-de-la-ciudadania-version-1-julio-2019-pdf?download=true>

Floridi, L. (2022). The Philosophy of Information. Oxford University Press. Tomado de: https://www.academia.edu/27386529/FLORIDI_Luciano_The_philosophy_of_information_Oxford_Oxford_University_Press_2011

Guía orientadora de Apertura y aprovechamiento de Datos Abiertos establecida en la Circular 064 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Tomado de: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=115368>

Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía. Tomado de: https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/40730740

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (2018). Decreto 321 de 2018 (Junio 15) Derogado por el art. 53, Decreto Distrital 606 de 2023 "Por el cual se crea el Consejo Consultivo Distrital de Participación Ciudadana de Bogotá, D.C." <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=78732>

Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones. Resolución 1519 de 2020 (agosto 24). "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.". Tomada de: <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30044657>

Resolución 001 de 2024: Alcaldía Mayor de Bogotá adopta el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. Tomado de:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiZu7ffq6mPAxWaQzABHfl7LPYQFnoECCEQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.alcaldiabogota.gov.co%2Fsisjur%2Fnormas%2FNorma1.jsp%3Fi%3D152851&usg=AOvVaw01uJEzAnfbUX92gA7-K2v_&opi=89978449

Secretaría Distrital de Planeación (2018). CONPES 01. "Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción" https://historico.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/planeacion/documento_conpes_d.c.transparencia_.pdf

Secretaría Distrital de Planeación (2022). Plan Estadístico Distrital, Estándares estadísticos para la incorporación del enfoque poblacional-diferencial e interseccional en la producción y difusión de las estadísticas del Distrito Capital. Tomado de: https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/02.guia_incorporacion_enfoque_diferencial_v4.0.pdf

Secretaría Distrital del Hábitat (2006). Acuerdo 244 DE 2006. Tomado de: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?dt=S&i=21779>

Secretaría Distrital del Hábitat (2023). Resolución 088 de 2023 "Por la cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público en la Secretaría Distrital del Hábitat". Tomado de: <https://www.habitatbogota.gov.co/sites/default/files/marco-legal/2024-11/RES%20088.PDF>

Secretaría Distrital del Hábitat (2023). Resolución 334 del 26 de mayo de 2023. "Por la cual se adopta el Manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito Capital y se actualiza lo relacionado con la figura del defensor de la ciudadanía en la Secretaría Distrital del Hábitat". Tomado de: https://www.habitatbogota.gov.co/sites/default/files/marco-legal/2024-10/RES%20334_0.pdf

Secretaría Distrital del Hábitat (2024). Directiva 02 del 15 de noviembre de 2024. Creación Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía en la secretaría distrital del Hábitat. Tomado de: <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/normatividad/resoluciones/directiva-interna-02-2024>

Secretaría General de la Alcaldía Mayor (2019). Decreto 847 de 2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones". Tomado de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=88588#34>

Secretaría General del Distrito (2024). Modelo Distrital del Relacionamento Integral con la Ciudadanía. Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. Tomado de: <https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/2024-04/ManualModeloRelacionamento.pdf>

Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2018). Decreto 118 de 2018 "Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público, se modifica el Capítulo II del Decreto Distrital 489 de 2009, "por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital", y se dictan otras disposiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto Nacional 1499 de 2017. Tomado de: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=75403>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DEL
HÁBITAT



www.habitatbogota.gov.co



@HabitatBogota