

Defensor de la Ciudadanía

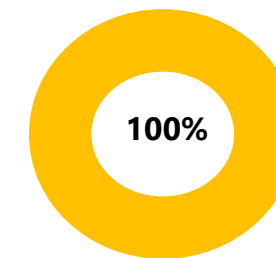
Secretaría Distrital del Hábitat



Secretaría Distrital del Hábitat

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1

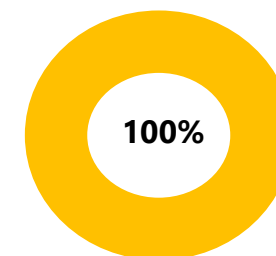


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En el plan de acción proyecto de inversión, se establece la Meta: Implementación del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía en la Secretaría Distrital del Hábitat, en la cual se destaca la tarea de implementar acciones estratégicas de servicio a la ciudadanía en la cuales se adelantó durante el segundo semestre de la anterior vigencia la orientación a Se orientaron a 25.105 personas. Se aplicaron 11.471 encuestas de satisfacción y percepción mediante las cuales se evalúa la calidad del servicio prestado en dicha medición se logró un resultado promedio de 4,63 sobre 5. Se realizaron 7 acompañamientos para el fortalecimiento de habilidades para la excelencia en el servicio, Se efectuaron 215 socializaciones en sala de espera en los puntos de atención presenciales dispuestos por la Secretaría donde se dio a conocer la oferta institucional. Se llevaron a cabo 24 seguimientos al estado de las PQRSD para alertar y prevenir a la alta dirección el vencimiento de las solicitudes recibidas por la Entidad. Se dio continuidad a la ejecución de la Estrategia #Gestiónconcalidad por medio de publicaciones con el fin de disminuir los vencimientos a las peticiones. Se dio continuidad a la ejecución de la estrategia denominada #Hablemosclaro al interior de la Entidad mediante gestión con la Oficina Asesora de Comunicaciones para diseñar y difundir por medio del boletín interno y pantallas digitales información y recomendaciones que promuevan el uso del lenguaje claro.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2

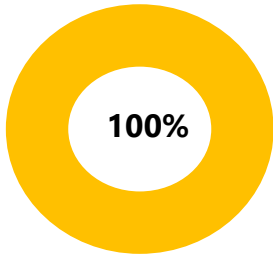


Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Se realizó seguimiento al plan de acciones estratégicas del Modelo de relacionamiento con la ciudadanía, se llevó a cabo el primer encuentro de Embajadores de Relacionamiento con la Ciudadanía 2025 en el cual se socializó la implementación del Modelo Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía. Conforme a la gestión adelantada con la Veeduría Distrital se tradujo a lenguaje claro el Modelo Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía y la Estrategia 2025-2027, a su vez se gestionó con la Oficina Asesora de Comunicaciones la corrección de estilo y diagramación de dichos documentos. Se llevó a cabo la cuarta sesión de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía 2025, en el cual se socializó e segundo informe para remitir al CIGD, de igual manera se reportaron los avances del tercer trimestre en el marco de la implementación del Modelo Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía. Así mismo se socializó el instrumento INCIDE de la Veeduría Distrital que tiene como objetivo evaluar cómo las entidades distritales garantizan el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la entrega de bienes y servicios, en el marco de un modelo único de relación con la ciudadanía, para una gestión pública más cercana y confiable. Se gestionó con la Oficina Asesora de Comunicaciones la publicación del Modelo Institucional y la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía, así como las acciones para la campaña de divulgación digital a nivel interno y externo. Y por último se llevó a cabo la sesión 5 de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3

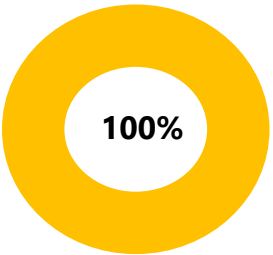


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Se verificó que la Entidad programa dentro de su presupuesto anual, los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas establecidas que articulan el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos.

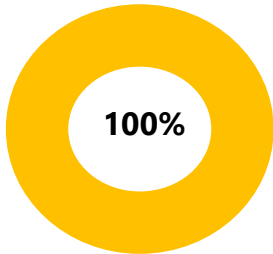
Se registraron avances y oportunidades de mejora en la aplicación de directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos en la interacción con la ciudadanía.

- 1. Ajustes razonables realizados a la sede principal – Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013
Se continuaron los ajustes de accesibilidad en la sede principal para garantizar la participación de personas con discapacidad, conforme a la NTC 6047 de 2013.
- 2. Estrategia #HablemosClaro
La estrategia #HablemosClaro fortaleció el uso de lenguaje claro mediante la simplificación de comunicaciones, su validación con ciudadanía y la unificación de guías para la atención en todos los canales.
- 3. Traducción de la oferta institucional de la Secretaría Distrital del Hábitat al idioma Romanés
La traducción al rromanés facilita el acceso del pueblo Rrom a la oferta de vivienda y fortalece la confianza mediante reconocimiento cultural y cumplimiento legal.

Secretaría Distrital del Hábitat

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

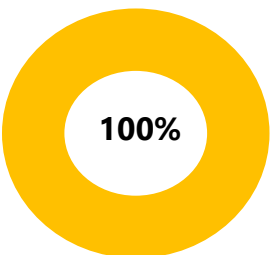


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre del 2025 se divulgó un instructivo con el fin de que la ciudadanía conozca cómo puede interponer denuncias por posibles actos de corrupción con el objetivo de promover el uso adecuado de los canales dispuestos para su atención, en el portal web de la Entidad se dispuso de dicho instructivo el cual permite orientar, sensibilizar y capacitar a la ciudadanía en cuanto al manejo de Bogotá te escucha para interponer denuncias y/o quejas relacionadas con presuntos actos de corrupción.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

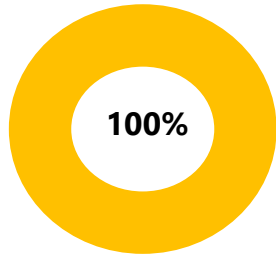
Durante el segundo semestre del 2025, se realizó la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas, y se emitió recomendación de continuar efectuando la revisión a las PQRSD que ingresan a la Entidad, por medio del Seguimiento y control peticiones vencidas y próximas a vencer por dependencia, donde se reportan todos los requerimientos pendientes por gestionar que tienen las dependencias de la Secretaría Distrital del Hábitat, además, el proceso de Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía desarrolló y dio continuidad a la divulgación a la alta Dirección, una herramienta en Power BI, para el seguimiento y control de la gestión de peticiones.

La herramienta permite consultar de manera inmediata y visual el estado de las peticiones (pendientes, resueltas y en proceso). Asimismo, facilita el acceso a información filtrada con un solo clic, permitiendo segmentar por área, responsable, tipo de solicitud y nivel de prioridad. Estas funcionalidades contribuyen a identificar posibles cuellos de botella en la gestión y a tomar decisiones oportunas.

<https://app.powerbi.com/groups/me/reports/ec43ae20-bff3-47bd-8614-a36cc9cf6b2c/2e92b6c8dbe379a07347?ctid=d239009e-8fbd-445b-9cb0-2b37507f6006&experience=power-bi>

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

En el segundo semestre de 2025 se fortaleció la Estrategia #GestiónconCalidad, destacándose la necesidad de mejorar la interoperabilidad entre Bogotá te Escucha y SIGA para optimizar la gestión de PQRSD. Asimismo, se difundieron piezas informativas y se definieron acciones para mejorar la atención ciudadana.

De acuerdo con el análisis realizado para la vigencia 2025 se recibieron 29.540 PQRSD, los canales que mayor participación fueron el canal e-mail con una participación del 61,06%, el canal escrito con un 28,87% y el web con un 9,12%.

Las tipologías con mayor participación fueron el derecho de petición de interés particular con un 49,95%, la solicitud de acceso a la información con un 24,16% y el derecho de petición de interés general 19,68%.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



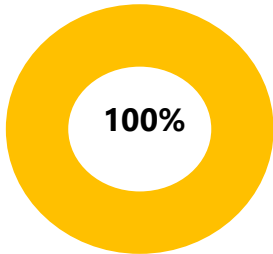
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

José Alexander Moreno Páez
jose.moreno@habitatbogota.gov.co
tel. 3481600

Secretaría Distrital del Hábitat

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1



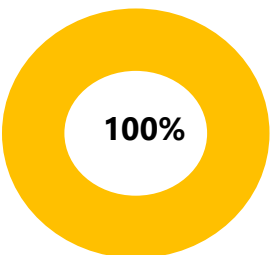
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre del 2025 se divulgo por medio del portal web una pieza de comunicación que, promovió el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, en la que se divulgó, además, los canales de interacción dispuestos por la Entidad

<https://habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/carta-trato-digno>

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



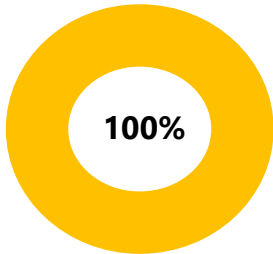
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre del 2025 se realizó una capacitación dirigida a todos los contratistas y funcionarios de la Entidad sobre los protocolos de atención por canales y el Manual de Servicio a la Ciudadanía. Adicionalmente se socializó al recurso humano que presta atención a la ciudadanía el Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA)

Secretaría Distrital del Hábitat

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3

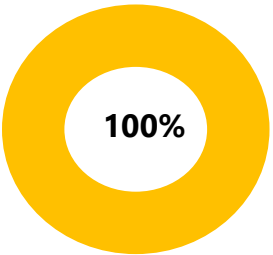


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el segundo semestre del 2025 se participó en las cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía dispuestas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el propósito de fortalecer la confianza en la relación con la ciudadanía

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre del 2025 con el fin fortalecer los canales de atención a la ciudadanía se suscribió con ETB un contrato para centralizar la atención por medio del canal telefónico. Adicionalmente se ceo un tablero de control en POWER BI que permite visualizar en tiempo real las atenciones por medio de los canales dispuestos para tal fin

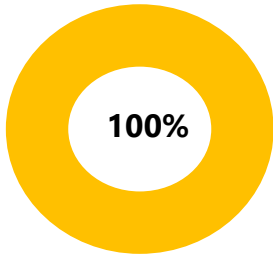
<https://app.powerbi.com/home?ctid=d239009e-8fbd-445b-9cb0-2b37507f6006&bookmarkGuid=7148c46e-0033-4575-acfb-de4cd7164192&experience=power-bi>

Esto permite analizar de manera inmediata el comportamiento por canales por localidades y sirve a la alta dirección para la toma de decisiones para fortalecer de manera continua los canales de atención

Secretaría Distrital del Hábitat

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2

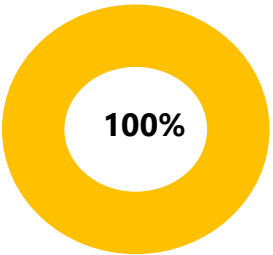


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre de 2025 se realizó el seguimiento a la implementación de la Política de Racionalización de Trámites en la Secretaría Distrital del Hábitat, verificándose que el 100 % de los trámites se encuentran digitalizados. Asimismo, se evidenció que la estrategia de racionalización había sido formulada para el periodo 2025–2027; sin embargo, atendiendo a una recomendación del DAFP, dicha estrategia fue cerrada al finalizar la vigencia 2025 y, en consecuencia, se formuló una nueva para el año 2026. Es importante resaltar que, al cierre de la vigencia 2025, la estrategia alcanzó un cumplimiento del 100 %.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1

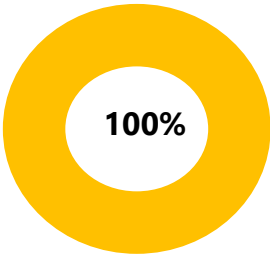


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

El Defensor de la Ciudadanía participó durante el segundo semestre en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño en la cual se realizaron los seguimientos a las acciones estratégicas planteadas en el Modelo Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre del 2025 el Defensor de la Ciudadanía de la SDHT participó en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía