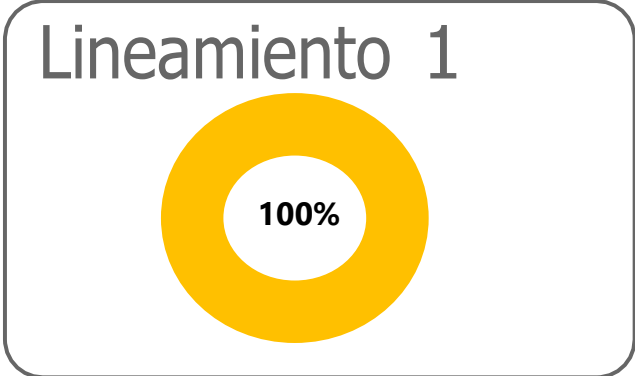


Defensor de la Ciudadanía

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.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En el plan de acción proyecto de inversión se alcanzó una ejecución del 31,93 %, en la Meta: Implementación del Modelo de Relacionamento 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:

Gestión de atenciones: Se atendieron un total de 38.966 orientaciones efectivas durante el primer semestre del 2026

Calidad del Servicio: Se aplicaron 14.028 encuestas de satisfacción para evaluar la percepción ciudadana obteniendo un resultado en el primer semestre de la actual vigencia del 93,54 % y se realizaron cinco (5) jornadas de fortalecimiento de habilidades para la excelencia en el servicio.

Presencia en Puntos de Atención: Realización de 223 socializaciones en salas de espera sobre la oferta institucional.

Gestión de PQRSD y Transparencia

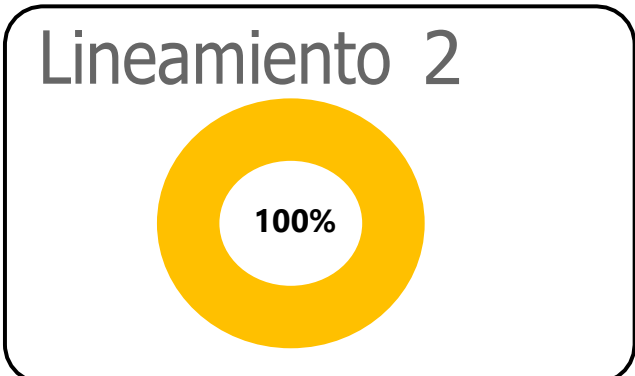
Seguimiento Preventivo: Ejecución de 25 seguimientos al estado de PQRSD para alertar a la Alta Dirección sobre posibles vencimientos.

Estrategias de Comunicación y Lenguaje Claro

#EnLaSDHThablamosClaro: Se elaboró, diseñó y se dio continuidad a la ejecución de esta estrategia para eliminar barreras lingüísticas y garantizar mensajes accesibles y transparentes.

Campaña de Gratuidad: Se elaboró, diseñó y se dio continuidad a la ejecución de esta estrategia específica para informar sobre la gratuidad de todos los trámites y servicios de la Entidad.

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



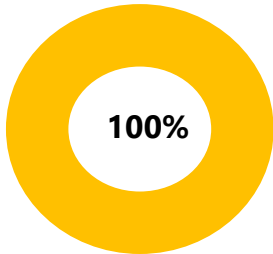
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Se formuló el Plan de Acciones Estratégicas del Modelo Institucional de Relacionamento con la Ciudadanía, como instrumento de gestión para orientar, articular y hacer seguimiento a las acciones requeridas para la implementación y fortalecimiento del Modelo en la Entidad. Asimismo, durante el primer semestre de 2026 se realizó el seguimiento a su ejecución, verificando el avance de las acciones programadas. Se realizaron dos sesiones de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía. En la primera se presentaron el diagnóstico institucional de relacionamento con la ciudadanía, el informe de gestión del cuarto trimestre de 2025 y la propuesta del Plan de Acciones Estratégicas 2026, así como las actualizaciones propuestas a la Directiva 002 de 2024 y a la Resolución del Defensor de la Ciudadanía. En la segunda se socializó la versión final del Plan de Acciones Estratégicas y se presentaron los resultados del seguimiento a su implementación durante el primer trimestre de 2026, promoviendo la articulación entre las dependencias para el cumplimiento de las acciones definidas.

Se adelantó el proceso de actualización de la Directiva 002 de 2024, en el marco de la reestructuración organizacional de la Entidad, incorporando ajustes relacionados con la conformación, funciones y operación de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía, con el fin de armonizarla con la nueva estructura institucional y la normativa vigente. Se solicitó a las dependencias de la Entidad la designación y ratificación de las personas embajadoras del relacionamento con la ciudadanía, con el fin de fortalecer la apropiación de su rol y el cumplimiento de sus responsabilidades. Se elaboraron dos informes de gestión de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía, correspondientes a la vigencia 2025 y al primer trimestre de 2026, los cuales consolidan el seguimiento a las acciones desarrolladas por la Mesa Técnica y los avances en la implementación del Modelo.

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

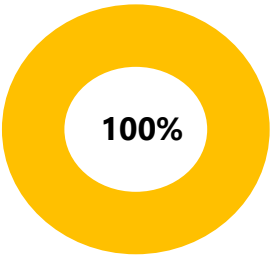


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

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

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 las acciones de fortalecimiento de la accesibilidad en la sede principal, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la NTC 6047:2013, con el propósito de garantizar una atención incluyente y promover la participación efectiva de las personas con discapacidad. En este marco, se realizaron ajustes en la infraestructura física y se llevó a cabo la instalación y actualización del sistema de turnos, incorporando mejoras orientadas a facilitar el acceso, la orientación y la atención de la ciudadanía bajo criterios de accesibilidad universal y enfoque diferencial.

2. Estrategia #ENLASDHTHABLAMOSCLARO

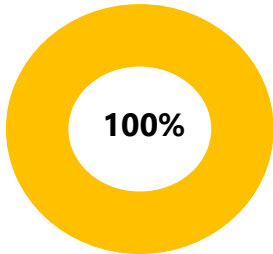
La estrategia #ENLASDHTHABLAMOSCLARO se consolidó como una herramienta para fortalecer la comunicación institucional y mejorar la experiencia de la ciudadanía, mediante la simplificación y revisión de contenidos en lenguaje claro, su validación con usuarios y la estandarización de criterios de atención en los diferentes canales dispuestos por la Entidad. Con ello, se promueve una comunicación más comprensible, inclusiva y transparente, facilitando el acceso a la información y el ejercicio efectivo de los derechos de la ciudadanía.

3. Traducción de la carta del trato digno de la Secretaría Distrital del Hábitat a la lengua Palenquero

La traducción de la Carta de Trato Digno a lengua palenquera tiene como propósito fortalecer la inclusión, la accesibilidad y el enfoque diferencial en la prestación del servicio a la ciudadanía. Esta acción facilita el acceso de la población palenquera a la información relacionada con sus derechos, deberes y los canales oficiales de atención de la Secretaría Distrital del Hábitat, promoviendo una comunicación más cercana, comprensible y culturalmente pertinente. Asimismo, contribuye al reconocimiento y respeto de la diversidad lingüística y cultural, garantizando condiciones de acceso equitativo a la información pública y fortaleciendo el ejercicio efectivo de los derechos de esta comunidad.

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

Lineamiento 2

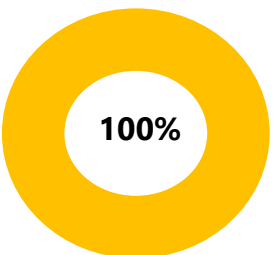


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026 se dio continuidad a la estrategia de divulgación del instructivo dirigido a la ciudadanía para la presentación de denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción. Esta iniciativa tuvo como propósito fortalecer la transparencia, promover el control social y facilitar el acceso de la ciudadanía a mecanismos efectivos de participación y denuncia. Para ello, la Secretaría Distrital del Hábitat mantuvo disponible este material en su portal web, garantizando información clara y accesible sobre los canales oficiales dispuestos para la recepción y gestión de este tipo de requerimientos. Asimismo, el instructivo constituye una herramienta de orientación, sensibilización y pedagogía ciudadana, al brindar lineamientos claros sobre el uso de la plataforma Bogotá Te Escucha para la radicación de denuncias y/o quejas asociadas a posibles actos de corrupción. De esta manera, se contribuye a fortalecer la cultura de la legalidad, la participación ciudadana y la confianza en los mecanismos institucionales de seguimiento y atención, facilitando una gestión más transparente, oportuna y efectiva.

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

Lineamiento 3

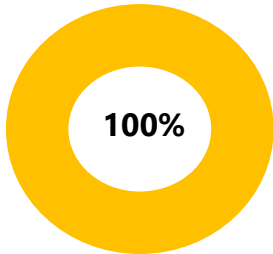


Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2026 se fortaleció la gestión de las PQRSD mediante el seguimiento permanente a peticiones, la actualización del tablero de control en Power BI, la realización de mesas de seguimiento con usuarios funcionales de Bogotá Te Escucha y la implementación de la estrategia #RadarDeCalidadPQRSD. Estas acciones permitieron mejorar el monitoreo, la oportunidad y la calidad de las respuestas ciudadanas, fortalecer la toma de decisiones basada en datos, promover el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y consolidar una cultura de mejora continua orientada al servicio a la ciudadanía. Las acciones implementadas fortalecieron los mecanismos de control, seguimiento y evaluación de las PQRSD, mitigando riesgos de incumplimiento, optimizando la gestión y mejorando los estándares de calidad, oportunidad y satisfacción en la atención a la ciudadanía.

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

Durante el primer semestre de 2026 se realizó un diagnóstico institucional de relacionamiento con la ciudadanía, alineado con el MIPG y el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, con el fin de evaluar las capacidades de la Entidad para gestionar de manera articulada la transparencia, el acceso a la información, los trámites, el servicio y la participación ciudadana. Este ejercicio permitió identificar fortalezas, brechas y oportunidades de mejora en los procesos, canales, mecanismos de seguimiento y escenarios de interacción con la ciudadanía, generando insumos para fortalecer una gestión más accesible, transparente, participativa y orientada a la generación de valor público y al fortalecimiento de la confianza ciudadana.

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

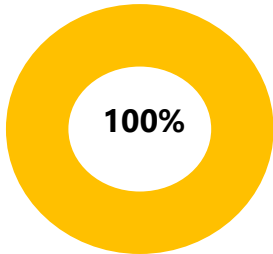


Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Nombre: Luisa María Bernal Iozano
Correo: luisa.bernal@habitatbogota.gov.co
Tel: 3581600

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

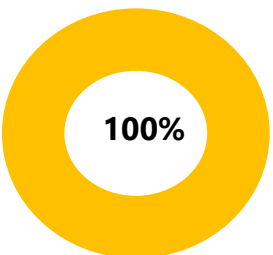


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el primer semestre del 2026 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. Carta de trato digno | Secretaría del Hábitat

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

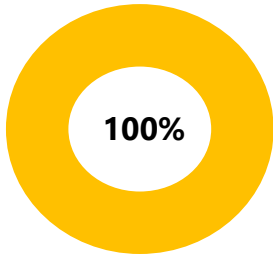


Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el primer semestre del 2026 se realizaron capacitaciones dirigida a todos los contratistas y funcionarios de la Entidad sobre los protocolos de atención por canales, el Manual de Servicio a la Ciudadanía y sobre la Gestión de PQRSD. Adicionalmente se socializó al recurso humano de la Oficina de Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía que presta atención lineamientos claves para la atención a la ciudadanía y el Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA)

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

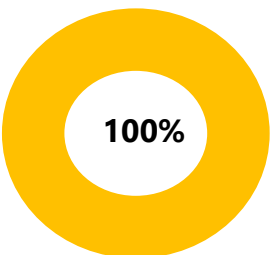


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el primer semestre del 2026 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

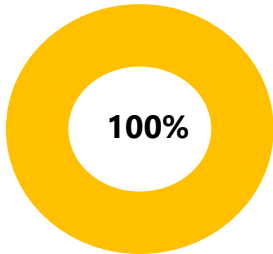


Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el primer semestre La Secretaría Distrital del Hábitat adelanta acciones permanentes de identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía, mediante la evaluación de satisfacción continua de los canales presencial, virtual, telefónico y digital, con el propósito de garantizar un acceso oportuno, inclusivo y efectivo a la oferta institucional. Estas acciones comprenden el monitoreo de los niveles de uso, tiempos de respuesta, satisfacción ciudadana, accesibilidad, calidad de la información y cumplimiento de los protocolos de servicio, permitiendo identificar oportunidades de mejora y necesidades emergentes de los grupos de valor.

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

Lineamiento 2

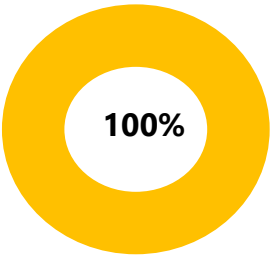


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

La Secretaría Distrital del Hábitat priorizó 5 de los 8 trámites inscritos en el SUI (62,5 %) dentro de su Estrategia de Racionalización 2026, implementando 11 acciones de simplificación administrativa y tecnológica orientadas a mejorar requisitos, formularios y canales de atención. Actualmente, el 100 % de los trámites pueden gestionarse en línea, aunque la entidad continúa avanzando en procesos de automatización e interoperabilidad. Durante el primer semestre de 2026 se registraron 746 solicitudes de trámites, de las cuales el 23,6 % se realizaron por canales digitales y el 76,4 % de forma presencial, evidenciando oportunidades para fortalecer el uso de los servicios virtuales. Las acciones de mejora se concentran en trámites de arrendadores y enajenadores, con el propósito de optimizar la experiencia ciudadana, simplificar procesos y reducir barreras de acceso. Asimismo, la entidad fortalece el acompañamiento, la capacitación y la divulgación de trámites digitales mediante la Mesa de Soluciones y herramientas de orientación ciudadana. Dado que las acciones de racionalización aún se encuentran en ejecución, los resultados relacionados con reducción de tiempos de atención, ahorros operativos y disminución de reprocesos serán medidos una vez finalice su implementación.

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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1

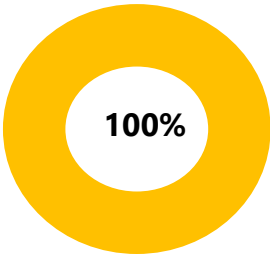


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

La Defensora de la Ciudadanía participó durante el primer 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 Relacionamento 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

La Defensora de la Ciudadanía participó durante el primer semestre en las Comisiones Intersectoriales de servicio a la Ciudadanía, en las que se abordaron los temas sobre la visión del servicio a la ciudadanía para los próximos 10 años, Presentación y avances Unidad Técnica de Apoyo -UTA y los avances plan de acción de la Comisión – mayo 2026 como las más relevantes.