***Informe de cumplimientos e incumplimientos del manual de servicios a la ciudadanía***

***S.A.C - Secretaria Distrital del Hábitat***

Inicialmente se evidencia en la llamada de Martínez Sánchez Erika Tatiana que al inicio de la llamada da la bienvenida correspondiente a la línea 195 con su nombre completo, referente a esto nosotros en Supercade damos directamente la bienvenida a la Secretaria Distrital del Hábitat seguido de presentarnos con nuestro nombre. Volviendo a la llamada de Martínez seguidamente le pregunta a la ciudadana que tramite o servicio solicita luego confirma los datos de contacto y pregunta sobre la autorización en el manejo de sus datos personales aunque realmente me gustaría que manejara un tono de voz más adecuado, también referente al manual del servicio al ciudadano Martínez nunca interrumpe a la ciudadana, maneja una información clara, además es muy asertiva frente a las preguntas de la ciudadana y responde frente a la situación, se evidencia que la ciudadana entiende la información sobre el acceso al subsidio de vivienda.

Luego nos encontramos con la llamada de Casas Barrera Jhoan Sebastian que igualmente da la bienvenida por comunicarse a la línea 195 con su nombre y en este caso evidenciamos que no pregunta sobre la autorización en el manejo de sus datos personales y aunque si tiene la información podemos escuchar que no deja hablar a la ciudadana y la interrumpe mucho, ella le habla sobre las inscripciones a las ofertas del subsidio de vivienda, el repite mucho la información no es una conversación fluida y la ciudadana no entiende mucho sobre el tema, finalmente ella se molesta un poco ya que al parecer no cumple con los requisitos, por el tema de la cultura ciudadana el debería tener una comunicación más sencilla con esta ciudadana, aunque le explica y le ofrece más opciones seguidamente de esto también pregunta sobre el programa de mejoramiento de vivienda y si pienso que él tiene la información errónea frente a este programa. Cuando se finaliza la llamada podemos escuchar que la ciudadana no quedo conforme con la información suministrada.

Referente al programa de mejoramiento de vivienda la Subdirección de Barrios de la Secretaría Distrital del Hábitat es la responsable de implementar el Programa de Mejoramiento de Vivienda en los territorios priorizados para el Mejoramiento Integral de Barrios. Este programa busca orientar recursos hacia la población que no tiene una vivienda en condiciones aceptables de habitabilidad, garantizando que los hogares accedan a reparaciones o mejoras locativas como:

- Reemplazo de cubierta
- Adecuación de redes hidráulicas y sanitarias
- Pisos que permitan mantenimiento e higiene
- Pañete y pintura de muros que faciliten la limpieza y evitar material particulado
- Construcción de mesón y enchape de muros y pisos en la cocina

- Instalación de aparatos sanitarios y enchape de muros en el baño
- Instalación de lavaplatos y lavaderos

Estas obras buscan mejorar las condiciones de salud y calidad de vida de los hogares bogotanos y los invita a que sigan mejorando sus viviendas.
El Programa de Mejoramiento de Vivienda identifica aquellas familias que presentan características diferenciales de inclusión y enfoque diferencial como: mujeres cabeza de hogar, personas adultas mayores y personas con discapacidad, personas víctimas del conflicto armado, entre otras.
Ten en cuenta que el Programa de Mejoramiento de Vivienda tiene las siguientes etapas:
La ejecución del subsidio se desarrolla por fases, así:

1. Estructuración: etapa que debe realizar la entidad estructuradora para la presentación, en debida forma, de los mejoramientos de vivienda, de acuerdo con la priorización y delimitación del área de intervención definida por la Secretaría Distrital del Hábitat.

2. Postulación: revisión del cumplimiento de los requisitos que, una vez validados por la mesa técnica, la entidad procede a expedir el acto administrativo de otorgamiento del subsidio distrital de mejoramiento de vivienda en especie.

3. Asignación: corresponde a las actividades que debe realizar la entidad con el fin de expedir el Certificado de Disponibilidad Presupuestal CDP para la implementación de los mejoramientos de viviendas.

4. Ejecución: corresponde a la etapa de implementación de los mejoramientos de vivienda aprobados en el comité.

Para esta etapa, la Secretaría Distrital del Hábitat, adelanta los procesos de licitación para la selección del contratista de obra y para la respectiva interventoría.

5. Liquidación: corresponde a la etapa a desarrollar por la entidad con el fin de dejar consignado el estado final de la ejecución de los mejoramientos, una vez surtida la liquidación de cada uno de los contratos derivados.

Identificando los siguientes requisitos:

1. Que el avalúo del predio no supere los 150 SMLMV.
2. Que el predio se localice en los territorios priorizados por la Secretaría Distrital del Hábitat (UPZ de Mejoramiento Integral Tipo 1 – Estratos 1 y 2)
3. Que el predio no se encuentre en terrenos ubicados en el sistema de áreas protegidas, actividad extractiva, riesgos, sistema hídrico, y en estructura funcional y de servicios.

4. Que las viviendas cumplan con las condiciones físicas para la materialización del subsidio en la modalidad de habitabilidad.
5. Que el aspirante y su núcleo familiar no tengan otra propiedad diferente a la susceptible del Subsidio de Mejoramiento de Vivienda
6. Que el predio se encuentre en desarrollos legales o legalizados
7. Que los ingresos económicos mensuales de los hogares no superen los 4 salarios mínimos legales vigentes.

El Programa de Mejoramiento de Vivienda para el cuatrienio 2020-2024 se va a desarrollar en los siguientes micro territorios y localidades en el marco del Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital: "Un Nuevo Contrato Social y Ambiental Para la Bogotá del Siglo XXI":

Para aspirar al Programa de Mejoramiento de Vivienda deberás aportar:
· Fotocopias de la cédula, registro civil y/o tarjeta de identidad, según sea el caso, de todo el núcleo familiar que viva en la vivienda.
**· Registro de defunción si el dueño(a) de casa falleció (Si aplica).**
Si eres propietario(a):
· Fotocopia del Certificado de Libertad y Tradición vigente.
Si eres poseedor (a):
· Se realizará una declaración juramentada de posesión junto con promesa de compraventa y cualquier prueba que acredite la posesión.
Puedes aportar de manera opcional:
· Fotocopia recibo de servicios públicos (agua, luz, gas)
· Fotocopia recibo de impuestos predial
· Fotocopia de certificación que acredite si eres persona o familia víctima del conflicto armado (si aplica)
Para facilitar el proceso a los ciudadanos, la ENTIDAD es quien va a territorio e informa a cada una de las viviendas que son viables cartográficamente, es decir, aquellas viviendas que no presentan ningún tipo de riesgos y afectaciones.
Recuerda: ¡el programa llega a tu barrio!
Si tu hogar ya fue visitado por parte de la Secretaría Distrital del Hábitat para el Programa de Mejoramiento de Vivienda Ten en cuenta:

- Una vez realizada la visita se adelantará un diagnóstico y se conformará un expediente de cada una de las viviendas. Posteriormente, se conformará un gran proyecto de viviendas para intervenir.
- Si cumples con todos los requisitos dispuestos nos comunicaremos para notificar tu resolución de aprobación de subsidio y vinculación del proyecto de mejoramiento de vivienda.
- Sugerimos No intervenir las áreas priorizadas para mejoramiento de vivienda informadas en la visita inicial.

Que no va a suceder:

- Entregar los recursos de manera directa al hogar
- Adjudicar el subsidio a una familia que ya haya sido beneficiada

- Reubicar a las familias

En este orden de ideas es importante recordar que, si el beneficiario fallece, el hogar puede tener derecho acceder al subsidio en la etapa de ejecución de obras.

Referente a la política pública distrital de servicio a la ciudadanía en la ciudad de Bogotá para garantizar los derechos al ciudadano debemos dar un acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía y grupos de interés.

Este convenio debe ser cumplido para una adecuada atención y orientación de los servicios y tramites ofrecidos y así garantizamos los estándares de mayor calidad.

El servicio a la ciudadanía esta orientado y soportado en los siguientes principios:

Servicio centrado en el ciudadano, respeto, transparencia, atención integral, calidad, accesibilidad y disponibilidad, oportunidad, participación, innovación enfocada al mejoramiento continuo y acceso a derechos

Estos dos últimos principios son muy importantes referente a la prestación del servicio ya que debemos presentar continuamente propuestas para mejorar la experiencia del ciudadano en el tramite o servicio que realice, una de ellas que me gustaría proponer es que la encuesta de satisfacción tenga un manejo electrónico ya que a muchas personas se les dificulta escribir porque el nivel educativo y cultural de toda la ciudadanía es diferente y así mismo nosotros debemos tener un lenguaje apropiado y si es necesario no usar palabras tan técnicas para que allá un mejor entendimiento de la información suministrada a nuestros ciudadanos y así lograr con satisfacción nuestro último principio que es garantizar un acceso de sus derechos a la ciudadanía, que ellos tengan derecho a conocer la información exacta y así mismo tener el derecho de poder aplicar a los subsidios, convocatorias y programas que maneja la entidad, porque seria genial que todas las personas que reciben la asesoría puedan ingresar desde su celular e interactuar con nuestra página.

Así mismo recordar que no todos los ciudadanos son iguales, nuestros ciudadanos son personas que se acercan a nosotros para obtener una información valida y clara sobre los tramites y servicios de la entidad, pero en ocasiones también son ciudadanos que se acercan con múltiples dudas o con la oportunidad de ser escuchados, por esta razón en cuanto a tiempos de atención si puede variar, aunque se trata siempre de cumplir el tiempo acordado.

***Contratista: MÓNICA CEBALLOS DEVIA***