

 FORMATO Acta de Reunión	Código	127-FORAC-10
	Versión	03
	Fecha	03/06/2018
PROCESO: Comunicaciones y atención al cliente y/o usuario		PROCEDIMIENTO: N.A.

Acta No. 003 de Mayo 29 de 2020	
TEMAS PARA TRATAR O ACTIVIDAD A REALIZAR	
01	Tercera sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño Responsable: Oficina Asesora de Planeación -Secretaría Técnica Lugar: Sesión virtual Fecha: Mayo 29 de 2020 Hora: 1:45 pm a 4:00 pm.
DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
Orden del Día - Verificación del Quórum - Aprobación del Orden del Día - Presentación Plan Estratégico de Comunicaciones - Presentación del informe Gestión de Peticiones Ciudadanas - Aplicativo Bogotá te Escucha - Varios - Contrataciones realizadas en la semana del 26 al 29 mayo-2020 - Información sobre el personal que realiza trabajo en oficina - Solicitud respuesta Institucional al informe preliminar de la Contraloría - Temas del Plan de Desarrollo - Cargue y revisión En SISCO Versión prueba del Plan Anual de Adquisiciones -PAA- segundo semestre 2020. - Entregas del PETI - Revisión funciones para ajuste Decreto 138-2002 - Inducción - reinducción	
Desarrollo de la Reunión 1. Verificación del Quórum Blanca Stella Bohórquez Montenegro - Directora del DADEP: verifica el Quórum, el cual se encuentra en su totalidad, ya que se cuenta con la asistencia de los 7 integrantes del comité, así como con los invitados relacionados con los temas a tratar. 2. Aprobación del Orden del Día La Directora informa a los integrantes del comité los temas a tratar y los tiempos para cada presentación. Los integrantes aprueban el orden del día.	



INSTRUCCIONES Acta de Reunión

Código	127-FORAC-10
Versión	03
Fecha	06/07/2018

PROCESO: Comunicaciones y atención al cliente y/o usuario

PROCEDIMIENTO: N.A.

3. Plan Estratégico de Comunicaciones

Pilar Londoño - Encargada de la Oficina de Comunicaciones, informa a los asistentes del comité que el objetivo general del plan es mejorar y posicionar interna y externamente **en el corazón de la gente la imagen y gestión del DADEP** como entidad que garantiza el uso, goce y disfrute efectivo del espacio público en beneficio de las mayorías; por medio de acciones de comunicación efectivas que permiten la promoción de comportamientos adecuados de uso, goce y disfrute de espacios públicos durante y posCovid.

Enfatizó en la importancia de conquistar el corazón de cada miembro del DADEP, haciéndolos partícipes y contándoles lo importantes que son para esta entidad, ellos, como embajadores DADEP, se convierten, poco a poco, en los mejores influenciadores para difundir y visibilizar de manera positiva la misión y gestión de la entidad.

Así mismo, abordó la presentación del tema en varios aspectos:

1. Etapas del Plan: Diagnóstica (identificación de necesidades de las áreas y priorización de temas); de socialización (gestión de la entidad a las diferentes audiencias) y de mantenimiento (durante la ejecución de los proyectos se mantendrá informado a los públicos de interés sobre los avances y gestión con el fin de generar confianza que es un atributo fundamental en la construcción de una buena reputación).
2. Canales de comunicación (Boletines de prensa, boletín café DADEP, piezas audiovisuales, página Web, intranet, Twitter, entre otros).
3. Acciones de comunicación interna (con cada área de la entidad - campañas)
4. Acciones de comunicación externa (Día del Espacio Público, Bienal de Espacio Público 2021, divulgación resultados del observatorio, campañas sobre la importancia y valor del Espacio Público, entre otras.)

Blanca Stella Bohórquez Montenegro, Directora del DADEP, manifiesta que la estrategia se debe enfocarse, en primer lugar, en el ser humano y luego en las herramientas, es decir, contribuir a que el ser humano vaya perdiendo el miedo a vivir esta nueva realidad y, en segundo lugar, la tecnología como herramienta de comunicación. Así mismo, manifiesta que es un plan transversal a todas las áreas de la entidad para posicionar a la entidad.

Isaías Sánchez Rivera, Asesor de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, hace un reconocimiento público al trabajo del equipo de comunicaciones, manifestando que, con el apoyo de este equipo, se ha tratado de posicionar una estrategia del Defensor de la Ciudadanía, diseñando unas piezas comunicativas agradecerles, en un lenguaje muy sencillo y buscando un acercamiento a la ciudadanía de una forma clara precisa y concisa.

Mareli María Montes Arroyo, Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, solicita revisar la estrategia presentada sobre venta de bienes, en el sentido de evitar confusión por cuanto son los bienes fiscales los que se venden y no los bienes de uso público, puesto que estos no se pueden vender, ni embargar, ni enajenar. En este sentido, **Carlos Alfonso Quintero Mena, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica**, solicita revisar el tema de enajenación de bienes a la luz del articulado del nuevo Plan de Desarrollo.



INSTRUCCIONES Acta de Reunión

Código	127-FORAC-10
Versión	03
Fecha	06/07/2018

PROCESO: Comunicaciones y atención al cliente y/o usuario

PROCEDIMIENTO: N.A.

Alejandra Jaramillo Fernández - jefe de la Oficina Asesora de Planeación, solicita incluir en el Plan de Comunicaciones, lo relacionado al Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-

Claudia Paipa, Jefe de la Oficina de Sistemas, manifiesta que es importante el apoyo que han dado y están dando a la Oficina de sistemas en relación con el tema de divulgación de la seguridad de la información, en este sentido, solicita incluir este tema en el Plan porque es parte de un deber de gobierno digital y además, por la situación actual se debe fortalecer este tema.

Waldo Yecid Ortiz Romero, Subdirector de Registro Inmobiliario, informa que el Observatorio y la Política Pública Distrital de Espacio Público no es solamente un tema de la Subdirección de Registro, ni de Oficina Asesora de Planeación, sino que es un escenario más amplio de sector gobierno y desde este punto de vista abarca un nivel distrital, articulándose no solo con el sector gobierno sino con otras entidades de otros sectores.

4. Presentación del informe Gestión de Peticiones Ciudadanas - Aplicativo Bogotá te Escucha

Isaías Sánchez Rivera, Asesor de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, presenta el informe de gestión de peticiones ciudadanas de enero a abril 2020. Al respecto informa a los asistentes que el Distrito Capital cuenta con un instrumento tecnológico gerencial llamado Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, el cual fue desarrollado por la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá D.C., y es de obligatorio cumplimiento por todas las entidades que conforman la Administración Distrital para registrar en él las peticiones de origen ciudadano y que deben ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015.

En ese sistema, la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las Entidades Distritales emita respuesta oportuna o de inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

Manifiesta al equipo directivo que el sistema genera una serie de reportes y con base en ellos la Secretaría General, la Veeduría Distrital toman sus decisiones y la Contraloría hace evaluaciones, de tal manera que es muy importante que los datos que se encuentren en el aplicativo estén actualizados y correspondan a la realidad de lo que está sucediendo en la Defensoría.

Adicionalmente, informó a los asistentes del comité la gestión de peticiones ciudadanas registradas por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP durante los primeros cuatro (4) meses del año 2020, a través de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, mostrando la cifra consolidada de peticiones, la variación en el registro de peticiones, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción y cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

Al presentar las cifras de peticiones por tipología, informó que de enero a abril de 2020 se recibieron 1.120 peticiones de las cuales más del 75% corresponde a derechos de petición y el 11.9% a quejas. Así mismo el informe deja ver que el 36.2% de las peticiones ciudadanas recibidas, esto es 405 de las 1.120, fueron trasladadas a otras entidades distritales en razón a su competencia frente al asunto de la petición. En este sentido, informa que se ha conversado con la Secretaría proponiéndole que en el aplicativo cuando el peticionario requiera enviar una petición de espacio público, se presenten unas opciones para que automáticamente le proponga al ciudadano el destino de su requerimiento para que no se envíe a la Defensoría.



INSTRUCCIONES Acta de Reunión

Código	127-FORAC-10
Versión	03
Fecha	06/07/2018

PROCESO: Comunicaciones y atención al cliente y/o usuario

PROCEDIMIENTO: N.A.

El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “WEB” con 681 peticiones y en segundo lugar se encuentra el canal “Escrito” con 216 peticiones. En cuanto al registro de las peticiones por dependencias se evidencia que, de las 1.120 peticiones corresponden a la Subdirección de Registro 114, a la Subdirección Administrativa Inmobiliaria 368 y a la Subdirección Administrativa Financiera 626.

Isaías Sánchez Rivera, Asesor de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, llama la atención sobre el cumplimiento del Decreto 371 de 2010 en el sentido que en el sistema no se están cerrando oportunamente las peticiones, es decir que la respuesta se está cargando en el sistema tiempo después de haberse respondido. Así mismo, manifiesta que las entidades de control cuando revisen la información del aplicativo encontrarán peticiones con días de atraso en responder al peticionario. La Subdirección Administrativa Financiera a través de Atención al Ciudadano envía un reporte semanal por correo a manera de alerta temprana en el cual presenta la situación de los requerimientos en semáforo de color rojo las peticiones vencidas, en amarillo las que están próximas a vencer y en verde las que se encuentran en tiempos de respuesta; como una alerta temprana para las áreas de la entidad. Así mismo, el punto focal puede entrar a Bogotá Te Escucha y en tiempo real puede ver la dependencia cuales requerimientos ciudadanos están vencidos, cuales próximos a vencer y cuales están a tiempo.

Es así como **Isaías Sánchez Rivera en calidad de Defensor de la Ciudadanía** recomienda a todas las dependencias:

1. Utilizar adecuadamente la herramienta en temas de registro, clasificación y en análisis de peticiones ciudadanas.
2. Registrar en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, la totalidad de peticiones recibidas con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010.

Blanca Stella Bohórquez Montenegro, Directora del DADEP, manifiesta que la información presentada evidencia que la ciudadanía no sabe que es el DADEP ni que hace, razón por la cual todo lo que tiene que ver con espacio público lo envían al DADEP. En este sentido, el tema tiene que estar articulado con la estrategia de comunicaciones quien debe posicionar a la Entidad con el propósito de informarle a la ciudadanía que hace y como lo hace. Así mismo, internamente se debe utilizar correctamente el aplicativo cargando y cerrando los requerimientos oportunamente. De otra parte, esta herramienta ofrece información importante sobre enfoques poblacionales que será requerida en términos del nuevo Plan de Desarrollo. Cierra el tema solicitando a las áreas, especialmente a SAI atender las peticiones que presentan retrasos en las respuestas.

Claudia Paipa, Jefe de la Oficina de Sistemas, informa que el tema del cierre de las peticiones se viene trabajando con la Oficina Asesora de Planeación y Atención al Ciudadano en aras de poder hacerlo más automático. Se hicieron unos desarrollos para que se traiga lo que se radica en ese sistema automáticamente a través de un web service Orfeo y está funcionando, la parte que hace falta es unir la respuesta desde Orfeo para que se haga automáticamente el proceso y así eliminar el error humano; en este sentido ya hubo un primer acercamiento con un ingeniero de Bogotá Te Escucha para que a corto plazo se puedan cerrar las peticiones automáticamente.

Así mismo, informa que tiene una acción de mejora cargada en CPM que consiste en generar un reporte que facilite a Atención al Ciudadano poder informar sobre las peticiones ciudadanas al final de cada mes para que sea más proactiva la gestión.



INSTRUCCIONES Acta de Reunión

Código	127-FORAC-10
Versión	03
Fecha	06/07/2018

PROCESO: Comunicaciones y atención al cliente y/o usuario

PROCEDIMIENTO: N.A.

5. Varios

1. **Carlos Quintero Jefe de la Oficina Jurídica** informa sobre la contratación a 29 de mayo 2020, que de la contratación autorizada por la Directora, 4 contratos están listos para subir al Secop; 8 contratos están pendientes de acta de inicio y 2 contratos se declararon no viables por cuanto faltaban documentos.
2. Sobre el personal que está realizando trabajo en oficina, **Mareli Montes, Subdirectora Administrativa Financiera** informa que el 26 de mayo asistieron 36 personas, el 27 mayo asistieron 50 personas, el 28 mayo asistieron 46 y el 29 mayo asistieron 18 personas en la mañana, recalando que se guardó distanciamiento reglamentario en los puestos de trabajo. Se recibieron 5 peticiones al Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo solicitando respetar el trabajo en casa por padecer enfermedades contempladas en la norma incluidas en el protocolo de Bioseguridad. Así mismo, solicita a los jefes sensibilizar a sus colaboradores sobre el regreso paulatino a las actividades en oficina. También presenta el cronograma para realizar trabajo en oficina de los directivos y solicita que por área se envíe, ojalá semanal, la relación del personal que ingresará a realizar trabajo en la oficina.
3. **Lucas Calderón, Asesor de Despacho**, solicita con respecto a la respuesta al informe preliminar de la Contraloría, que la respuesta debe ser conjunta como entidad, no por áreas, por lo cual es importante que se instruyan a los enlaces sobre la conformación de pequeños equipos de trabajo conjunto para que cada observación reciba una respuesta institucional, especialmente en temas que incumben a varias dependencias. De estas respuestas depende que se reduzcan los hallazgos de la Contraloría.
4. **Luz Karen Moreno, Asesora de Despacho**, informa que el 29, 30 y 31 de mayo el Concejo sesionará en plenaria el segundo debate del Plan de Desarrollo y seguramente requerirán a la Directora para determinados temas de espacio público, por lo que solicitó que los directivos estén atentos para lo que la Directora requiera en el marco de estas sesiones.
5. **Alejandra Jaramillo, Jefe Oficina Asesora de Planeación** informa que las áreas han venido cargando las líneas de los recursos del segundo semestre 2020 en el SISCO versión prueba, con el fin de tener la versión Cero del Plan de Adquisiciones -PAA-, sin embargo, por la carga laboral de la presente semana algunas áreas no han terminado el ejercicio, en todo caso, a partir del 30 de mayo la Directora iniciará la revisión del presupuesto con cada área.
6. **Alejandra Jaramillo, Jefe Oficina Asesora de Planeación** informa que la Secretaría de Planeación envió las metas definitivas Plan de Desarrollo y al revisar fue eliminado de las metas trazadoras el indicador del DADEP relacionado con Espacio Público Verde (pasar de 4,57 m²/hab en 2019 a 4.63 m²/hab en 2024). Al preguntar por la eliminación del indicador, se informó que en el marco de la discusión destacaron que era importante para el sector, sin embargo, habían decidido retirarlo del Plan. Así mismo, informa que en las sesiones del Concejo del 23 y 24 de mayo del Plan de Desarrollo se realizaron dos solicitudes al DADEP, la primera consistió en incluir la siguiente meta: “aumentar en un 30% la oferta de baños públicos, especialmente en el área de influencia del transporte público de la ciudad”, al respecto la Directora informó que la Entidad no cuenta con recursos para adelantar la meta y que adicionalmente, la entidad se encuentra adelantando un proyecto piloto que de darse, tendrá un tiempo de ejecución y de acuerdo al resultado se definirá si es viable o no. En la segunda, solicitaron que del presupuesto del billón de pesos para APP de la meta de “Gestiona el 100% de las iniciativas públicas y/o privadas para la administración del patrimonio inmobiliario distrital y el espacio público”, se destinaran mil millones para espacio público en la reserva Thomas Van Der Hammen.
7. **Lucas Calderón, Asesor de Despacho**, frente al tema solicitado por el Concejo de Bogotá sobre recursos de las APP, manifiesta que no se pueden destinar recursos a un territorio porque el



INSTRUCCIONES Acta de Reunión

Código	127-FORAC-10
Versión	03
Fecha	06/07/2018

PROCESO: Comunicaciones y atención al cliente y/o usuario

PROCEDIMIENTO: N.A.

originador lo invierte en su proyecto, salvo que algún originador presentara una APP sobre la Reserva Thomas Van Der Hammen, de lo contrario no se podría.

8. **Claudia Paipa, Jefe de la Oficina de Sistemas**, solicita a los directivos apoyo con respecto al Plan Estratégico de Tecnología -PETI- por cuanto adelantaron una revisión y hay insumos que hace falta entregar por parte de las áreas, igualmente, solicita a los directivos revisar la información que los enlaces están suministrando porque la información no coincide, está incompleta o no tiene la calidad requerida. Manifiesta que el ingeniero Hugo Hernández apoyará a las áreas aclarando las dudas o en los requerimientos sobre el tema.
9. **Marelvi Montes, Subdirectora Administrativa Financiera**, solicita a las Oficinas Jurídica y Planeación la revisión de las funciones de cada área para la modificación del Decreto 138/2002. De otra parte, informa que todas las áreas enviaron a Comunicaciones la información para la inducción y reinducción y desea saber para cuándo se agenda la capacitación.
10. **Pilar Londoño, encargada del área de Comunicaciones**, informa sobre la Inducción-reinducción que se está revisando la pertinencia de la información, se está realizando el librero y se encuentra en proceso de realización del video, que se espera este terminado la siguiente semana.

Los documentos presentados en el comité se adjuntan a la presente acta y harán parte integral de la misma.

1. Presentación del Plan de Comunicaciones
2. Presentación del Informe de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

COMPROMISOS

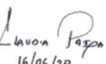
ACTIVIDAD O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
Cada cuatro (4) meses se presentará un informe de Gestión de Peticiones Ciudadanas en el aplicativo Bogotá Te Escucha.	Isaías Sánchez Rivera, Defensor del Ciudadano	Cada 4 meses
Ajustes al Plan Estratégico de Comunicaciones	Pilar Londoño, Encargada área de Comunicaciones	Junio 1-2020

Firmas:


Blanca Stella Bohórquez Montenegro
Presidenta Comité


Alejandra Jaramillo Fernández
Secretaria Técnica Comité

Aprobado:

Waldo Yecid Ortiz Romero
Leandro Cortés Rodríguez 
Marelvi María Montes Arroyo 
Claudia Liliana Paipa Amaya
Carlos Alfonso Quintero Mena 



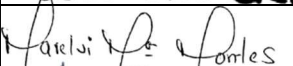
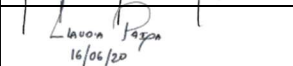
INSTRUCCIONES Acta de Reunión

Código	127-FORAC-10
Versión	03
Fecha	06/07/2018

PROCESO: Comunicaciones y atención al cliente y/o usuario | PROCEDIMIENTO: N.A.

RELACIÓN DE PERSONAS QUE ASISTEN A LA REUNIÓN

(Este listado es parte integral del acta de reunión)

TEMA A TRATAR O ACTIVIDAD A REALIZAR													Hoja N° 1 de 2				
01	Tercer Comité Institucional de Gestión y Desempeño												FECHA	Mayo 29 de 2020			
02													LUGAR	Virtual			
03													HORA	1:45 pm a 4:00 pm			
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO					TIPO DE VINCULACION				CALIDAD EN LA QUE ASISTE			ENTIDAD / ÁREA / OTRO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO DE CONTACTO	FIRMA
		DIRECTIVO	ASESOR	PROFESIONAL	TÉCNICO O TECNÓLOGO	AUXILIAR	LIBRE NOMBRAMIENTO	CARRERA	PROVISIONAL	CONTRATISTA	PRINCIPAL	ASISTENTE	INVITADO				
01	BLANCA STELLA BOHÓRQUEZ MONTENEGRO	X					X				X			DIRECCIÓN	bbohorquez@dadep.gov.co	1013	
02	WALDO YECID ORTIZ ROMERO	X					X				X			SRI	wortiz@dadep.gov.co	1012	
03	LEANDRO CORTÉS RODRÍGUEZ	X					X				X			SAI	lcortesr@dadep.gov.co	1160	
04	MARELVI MARIA MONTES ARROYO	X					X				X			SAF	mmontes@dadep.gov.co	1015	
05	CLAUDIA LILIANA PAIPA AMAYA	X					X				X			OS	cpaipa@dadep.gov.co	1016	
06	CARLOS ALFONSO QUINTERO MENA	X					X				X			OAJ	cquintero@dadep.gov.co	1020	
07	ALEJANDRA JARAMILLO FERNANDEZ	X					X				X			OAP	ajaramillo@dadep.gov.co	1033	
08	CAROLINA DEL PILAR CUENCA MEDINA	X						X				X		SRI	ccuenca@dadep.gov.co	1012	
09	JENNY SORIANO SARMIENTO		X				X					X		SAI	jsoriano@dadep.gov.co		
10	ISAIAS SANCHEZ RIVERA		X				X					X		OAP	isanchez@dadep.gov.co	1034	



Código	127-FORAC-10
Versión	03
Fecha	06/07/2018

PROCESO: Comunicaciones y atención al cliente y/o usuario	PROCEDIMIENTO: N.A.
---	---------------------

(Este listado es parte integral del acta de reunión)

[illegible]

Anexo 1



BOGOTÁ

Departamento Administrativo de la
Defensoría del Espacio Público

Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS**

ENERO - ABRIL

2020



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

Tabla de Contenido

Tipos de petición	3
1. Introducción	4
2. Resumen de las peticiones ciudadanas por tipología de enero a abril 2020.....	5
3. Resumen de las peticiones ciudadanas por subtemas de enero a abril 2020.	5
4. Canales de interacción de enero a abril 2020.	6
4.1 Canales de interacción con la Subdirección de Registro Inmobiliario.	7
4.2 Canales de interacción con la Subdirección de Administración Inmobiliaria y Espacio Público... 7	
4.3 Canales de interacción con la Subdirección Administrativa, Financiera y Control Disciplinario. . 8	
5. Registro de peticiones por dependencias del DADEP de enero a abril 2020.....	8
6. Análisis de peticiones por tipología de registro recibidas por dependencia.	9
6.1 Peticiones recibidas por la Subdirección de Registro Inmobiliario.	9
6.2 Peticiones recibidas por la Subdirección de Administración Inmobiliario y Espacio Público.	10
6.3 Peticiones recibidas por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario. 11	
7. Cumplimiento del Decreto 371 de 2010	12
8. Recomendaciones	13

Tipos de petición

1

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL

Solicitud que busca respuesta a una situación que concierne a un colectivo de individuos.

2

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR

Solicitud en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a un ciudadano.

3

QUEJA

Manifestación de descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

4

RECLAMO

Manifestación de descontento o inconformidad por un proceso relacionado con la prestación del servicio.

5

SUGERENCIA

Propuesta para mejorar un proceso relacionado con la prestación de un trámite o servicio.

6

DENUNCIA POSIBLE ACTOS DE CORRUPCIÓN

Es la puesta en conocimiento de una presunta conducta irregular por parte de un servidor público.

7

FELICITACIÓN

Manifestación por la satisfacción del servicio prestado.

8

SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN

Solicitud para tener acceso a la información sobre las funciones de la entidad y sus distintas dependencias.

9

SOLICITUD DE COPIAS

Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad.

10

CONSULTA

Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

1. Introducción

El presente informe parte del principio que en el Distrito Capital se cuenta con un instrumento tecnológico gerencial llamado **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, el cual es utilizado por todas las entidades que conforman la Administración Distrital para registrar en él las peticiones de origen ciudadano y que deben ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015¹.

En ese sistema, la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las Entidades Distritales emita respuesta oportuna o de inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones fue desarrollado por la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá D.C., para fijar los lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital de conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en las Leyes 1474/2011 (Estatuto Anticorrupción), 1712/2014 y 1755 de 2015.

Así mismo, teniendo en cuenta el Art. 3 del Decreto 371/2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, y los Acuerdos Distritales 630 de 2015 y 731 de 2018 en los cuales se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el Sistema Distrital para la gestión de Peticiones - **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, la totalidad de las peticiones que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas.

A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas registradas por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP durante los primeros cuatro (4) meses del año 2020, a través de **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, mostrando la cifra consolidada de peticiones, la variación en el registro de peticiones, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción y cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

¹ Acuerdo 731 de 2018



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

2. Resumen de las peticiones ciudadanas por tipología de enero a abril 2020.

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones por tipología registradas en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, entre los meses de enero y abril de 2020, las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en cada uno de los meses que integran el presente informe:

Requerimientos por tipologías en el DADEP (TOTAL)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	107	122	102	45	376
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	124	158	112	76	470
RECLAMO	2	14	10	9	35
QUEJA	38	51	26	18	133
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	6	8	3	5	22
CONSULTA	6	13	11	7	37
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE COPIA	0	1	1	1	3
SUGERENCIA	1	3	2	4	10
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	6	16	9	3	34
	290	386	276	168	1,120

En el cuadro anterior se deja ver que más del 75,5% de las peticiones ciudadanas recibidas en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones** en la entidad durante los primeros cuatro meses del año 2020, corresponden a la tipología de derechos de petición. La segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue la de queja con un 11,9% del total registrado.

3. Resumen de las peticiones ciudadanas por subtemas de enero a abril 2020.

En la siguiente Tabla se muestra el número de peticiones registradas² en el cuatrimestre en el **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha**; donde se observa que en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público el 36,2% de las peticiones ciudadanas recibidas en la entidad, esto es 405 de las 1.120, fueron trasladadas a otras entidades distritales en razón a su competencia frente al asunto de la petición.

² Para el análisis es necesario tener en cuenta que una petición puede ser trasladada a otras entidades distritales, por competencia, gestión que es adelantada por el equipo de Atención a la Ciudadanía de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.



Informe Gestión de PETICIONES CIUDADANAS DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

De acuerdo con la Tabla, el subtema más recurrente es el titulado “VACÍAS” con un total de 634 peticiones ciudadana que representan un 56,6% del total de peticiones registradas en el **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha**. Esta situación se origina debido a que cuando se ingresa la petición ciudadana al sistema se omite diligenciar la casilla correspondiente al subtema.

Principales subtemas registrados en el DADEP (TOTAL)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	
ADMINISTRACION DE PERSONAL	1	1	0	0	2
ADMINISTRACION DEL ESPACIO PUBLICO	6	0	0	0	6
ATENCION A LA CIUDADANIA	1	3	0	6	10
CERTIFICACION O CONCEPTO DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA	1	1	0	0	2
CONTRATACION	3	3	1	3	10
RECUPERACION DEL ESPACIO PUBLICO	2	4	3	4	13
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	60	175	103	67	405
VACIAS	216	182	151	85	634
ASESORIA EN LA ADMINISTRACION Y SOSTENIBILIDAD DEL ESP	0	14	7	1	22
PROCESOS JUDICIALES	0	1	0	0	1
RADICACION DE CORRESPONDENCIA	0	2	0	0	2
ESTUDIO DE LA VIABILIDAD DE LAS SOLICITUDES DE ADMINIST	0	0	2	0	2
RECEPCION INCORPORACION Y TITULACION DE ZONAS DE CE	0	0	9	1	10
RECURSOS FISICOS	0		0	1	1
	290	386	276	168	1,120

4. Canales de interacción de enero a abril 2020.

En el siguiente cuadro se muestra que en el primer cuatrimestre del año 2020 el canal más utilizado por la ciudadanía en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones** para interponer peticiones fue el canal “WEB” con 681 peticiones, que representan el 60,8% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 216 peticiones (19,3% del total registrado).



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

Canales del DADEP (TOTAL)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	
ESCRITO	61	85	68	2	216
WEB	185	205	151	140	681
E-MAIL	35	75	39	21	170
PRESENCIAL	0	1	1	0	2
TELÉFONO	9	17	16	4	46
REDES SOCIALES	0	3	1	1	5
	290	386	276	168	1,120

A continuación, se presentan los registros de **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones** por canales de interacción con cada una de las tres (3) subdirecciones de la entidad.

4.1 Canales de interacción con la Subdirección de Registro Inmobiliario.

La siguiente tabla se muestra que en el periodo en estudio el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones ante la Subdirección de Registro Inmobiliario fue el canal “Escrito” con 74 peticiones, que representan el 64,9% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “WEB” con 31 peticiones (27,2% del total registrado).

Canales del DADEP (SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO INMOBILIARIO)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	
ESCRITO	26	20	28	0	74
WEB	3	5	4	19	31
E-MAIL	1	6	0	1	8
PRESENCIAL		0	0	0	0
TELÉFONO	1	0	0	0	1
REDES SOCIALES		0	0	0	0
	31	31	32	20	114

4.2 Canales de interacción con la Subdirección de Administración Inmobiliaria y Espacio Público.

La siguiente tabla se muestra que en el periodo en estudio el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones ante la Subdirección de Administración Inmobiliaria y Espacio Público fue el canal “WEB” con 166 peticiones, que representan el 45,1% del total de peticiones registradas; en segundo lugar,



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

se encuentra el canal “E-MAIL” con 101 peticiones (27,5% del total registrado) y, en tercer lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 84 peticiones (22,8% del total registrado).

Canales del DADEP (SUBDIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	
ESCRITO	20	35	27	2	84
WEB	31	35	52	48	166
E-MAIL	17	46	33	5	101
PRESENCIAL		0	0	0	0
TELÉFONO	3	5	3	3	14
REDES SOCIALES		2	1	0	3
	71	123	116	58	368

4.3 Canales de interacción con la Subdirección Administrativa, Financiera y Control Disciplinario.

La siguiente tabla se muestra que en el periodo en estudio el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones ante la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario fue el canal “WEB” con 477 peticiones, que representan el 76,2% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 58 peticiones (9,3% del total registrado) y, en tercer lugar, se encuentra el canal “E-MAIL” con 56 peticiones (9,0% del total registrado).

Canales del DADEP (SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	
ESCRITO	15	30	13	0	58
WEB	150	164	92	71	477
E-MAIL	15	21	5	15	56
PRESENCIAL	0	1	1	0	2
TELÉFONO	5	12	13	1	31
REDES SOCIALES	0	1	0	1	2
	185	229	124	88	626

5. Registro de peticiones por dependencias del DADEP de enero a abril 2020.

En la siguiente tabla se presenta el número de peticiones registradas en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones** para cada una de las dependencias de la entidad entre los meses de enero a abril de 2020.



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

Análisis de las peticiones ciudadanas distritales por dependencias del DADEP	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	
DIRECCIÓN	0	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO INMOBILIARIO	31	31	32	20	114
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA	71	123	116	58	368
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA	185	229	124	88	626
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0
OFICINA DE SISTEMAS	0	1	0	0	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	2	4	2	10
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	1	0	0	0	1
	290	386	276	168	1,120

La tabla anterior muestra que, en los primeros cuatro meses del año 2020, la dependencia del DADEP con mayor registro de peticiones en la entidad en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones** fue la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario con 626 peticiones que representa el 55,9% del total de peticiones registradas en la entidad.

Al comparar la cantidad de peticiones recibidas en el cuatrimestre por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, con el resultado de sumar las recibidas por la Subdirección de Registro Inmobiliario que representa el 10,2% del total de peticiones y las recibidas por la Subdirección de Administración Inmobiliaria y Espacio Público que representa el 32,9% del total de peticiones, se concluye que las dos dependencias misionales recibieron en el periodo en estudio un total de 144 peticiones menos que la Subdirección de apoyo.

6. Análisis de peticiones por tipología de registro recibidas por dependencia.

Dado que según los registros de **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones** las tres (3) subdirecciones recogen el 98,9% del total de las peticiones ciudadanas recibidas en la entidad a continuación, se presentan las peticiones ciudadanas clasificadas por tipología de registro recibidas en cada una de las subdirecciones durante los primeros cuatro (4) meses del año 2020.

6.1 Peticiones recibidas por la Subdirección de Registro Inmobiliario.

Esta dependencia misional del DADEP recibió durante el periodo en estudio un total de 114 peticiones ciudadanas en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, donde la tipología de registro



Informe Gestión de PETICIONES CIUDADANAS DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

más relevante fue el derecho de petición de interés particular que representa el 82,3% del total de peticiones recibidas en el área. Los derechos de petición de interés general representan el 11,4% del total de peticiones recibidas en el área.

En la siguiente tabla se discrimina por tipología de registro las peticiones ciudadanas en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, asignadas en el periodo en estudio a la Subdirección de Registro Inmobiliario.

Requerimientos por tipologías en el DADEP (SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO INMOBILIARIO)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	31	26	28	9	94
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	0	3	4	6	13
RECLAMO	0	0	0	0	0
QUEJA	0	1	0	0	1
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	0	0	0	3	3
CONSULTA	0	1	0	2	3
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0
	31	31	32	20	114

6.2 Peticiones recibidas por la Subdirección de Administración Inmobiliario y Espacio Público.

Esta dependencia misional del DADEP recibió durante el periodo en estudio un total de 368 peticiones ciudadanas en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, donde la tipología de registro más relevante fue el derecho de petición de interés general que representa el 52,7% del total de peticiones recibidas en el área. Los derechos de petición de interés particular representan el 36,4% del total de peticiones recibidas en el área.

En la siguiente tabla se discrimina por tipología de registro las peticiones ciudadanas en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, asignadas en el periodo en estudio a la Subdirección de Administración Inmobiliario y Espacio Público.



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

Requerimientos por tipologías en el DADEP (SUBDIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	25	46	44	19	134
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	38	62	63	31	194
RECLAMO	0	3	1	2	6
QUEJA	5	3	2	1	11
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	3	2	1	7
CONSULTA	2	5	2	3	12
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE COPIA	0	0	1	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	1	1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	1	1	0	2
	71	123	116	58	368

6.3 Peticiones recibidas por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.

Esta dependencia de apoyo del DADEP recibió durante el periodo en estudio un total de 626 peticiones ciudadanas en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, donde la tipología de registro más relevante fue el derecho de petición de interés general que representa el 42,0% del total de peticiones recibidas en el área. Los derechos de petición de interés particular representan el 22,5% del total de peticiones recibidas en el área.

En la siguiente tabla se discrimina por tipología de registro las peticiones ciudadanas en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, asignadas en el periodo en estudio a la Subdirección de Administración Inmobiliario y Espacio Público.



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

Requerimientos por tipologías en el DADEP (SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	50	49	27	15	141
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	86	93	45	39	263
RECLAMO	2	11	9	7	29
QUEJA	33	47	24	17	121
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	4	4	0	1	9
CONSULTA	3	7	9	2	21
FELICITACIÓN		0	0	0	0
SOLICITUD DE COPIA		0	0	1	1
SUGERENCIA	1	3	2	3	9
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	6	15	8	3	32
	185	229	124	88	626

7. Cumplimiento del Decreto 371 de 2010

El Decreto 371 de 2010 - Art. 3, Núm. 3, establece que:

Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:

(...)

3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

Es importante señalar que lo anterior está en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011 y el Art. 1 del Acuerdo Distrital 731 de 2018, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Ahora, atendiendo el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010 a continuación se enseña un consolidado de la oportunidad con la cual la entidad presentó los reportes correspondientes al informe mensual de PQR tomando para ello lo registrado en Bogotá Te Escucha Sistema - Distrital de Quejas y Soluciones, todo lo anterior dentro del periodo en estudio:



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

Cumplimiento por parte del DADEP de lo determinado por el Decreto Distrital 371 de 2010 y de la Circular Conjunta No. 006 de 2017 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General,	MESES DEL AÑO 2020			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
A tiempo , cuando se realiza el cargue del informe en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos durante los 15 primeros días hábiles de cada mes,	SI	SI	SI	SI
Extemporáneo , cuando el cargue del informe en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos se realiza fuera del plazo establecido.	NO	NO	NO	NO
No entregó , cuando no se realiza la publicación del informe en la página de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.	NO	NO	NO	NO

8. Recomendaciones

- Hacer un llamado a todas las dependencias de la entidad para que utilicen en debida forma a **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, a fin de mejorar el registro, clasificación y análisis de las peticiones ciudadanas presentadas ante el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.
- Hacer un llamado a todas las dependencias de la entidad para que registren en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, la totalidad de peticiones recibidas con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010.

ISAIAS SANCHEZ RIVERA

Defensor de la Ciudadanía

Resolución interna N.º 090 de febrero 18 de 2020,

Anexo 2

PLAN DE COMUNICACIONES

Departamento Administrativo
de la Defensoría del Espacio Público



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ DC



Filosofía: primero las personas, luego las herramientas

Hoy más que nunca nos enfrentamos a tiempos cambiantes y de incertidumbre. Si bien, el *be social* y el *be mobile* (tecnología) son fundamentales, el *be human* es el “elemento” más importante y el más efectivo al momento de comunicar. Humanizar las estrategias y la comunicación del DADEP es el gran reto y será el gran logro.



OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE COMUNICACIONES 2020

Mejorar y posicionar interna y externamente en el corazón de la gente la imagen y gestión del DADEP como entidad que garantiza el uso, goce y disfrute efectivo del espacio público en beneficio de las mayorías.

Por medio de acciones de comunicación efectivas que permiten la promoción de comportamientos adecuados de uso, goce y disfrute de espacios públicos durante y pos Covid.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS PLAN DE COMUNICACIONES 2020

La relación con nuestros públicos se realizará así:

- Posicionamiento de nuestro vocero.
- Trabajo de construcción y posicionamiento en redes sociales de nuestra entidad.
- Marketing de contenidos para medios.
- Manejo de crisis.
- Análisis de medios.

Audiencias o públicos objetivos

Externos

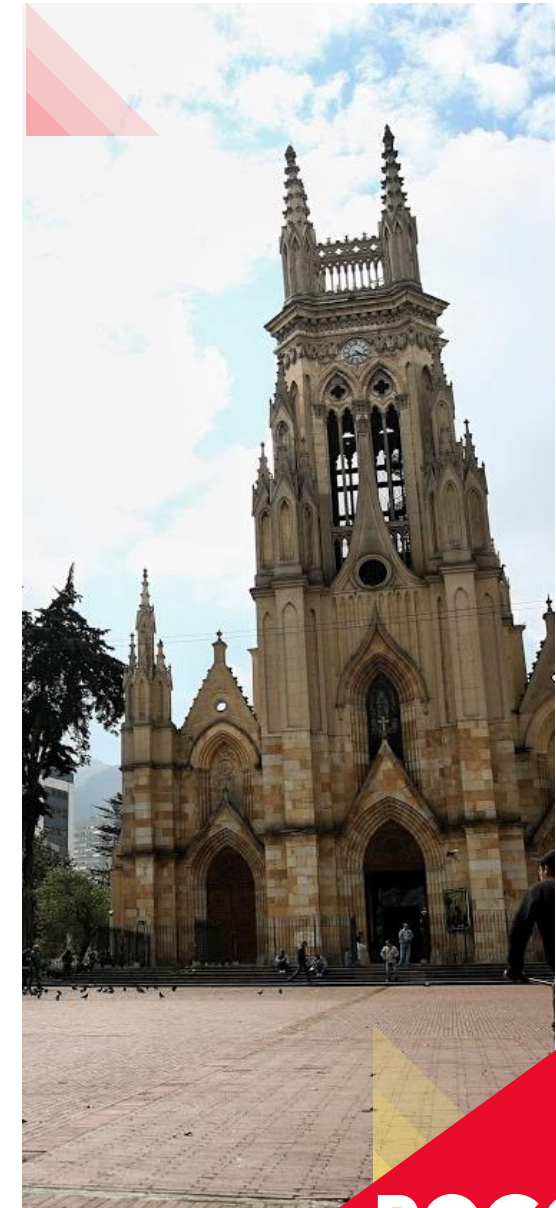
- Ciudadanía
- Medios de comunicación
- Concejo de Bogotá
- Entes de Control
- Comunidades organizadas
- Empresarios – Constructores
- Proveedores
- Influenciadores en redes
- Universidades

Interno

- Trabajadores de planta y contratistas
- Colaboradores- Servicios generales

¿CÓMO?

- Comunicaciones propicia espacios (especialmente virtuales) e innova en formatos para promover la cocreación y participación en la toma de decisiones de la entidad. (La visión, por ejemplo).
- Para esto, es necesario promover, reconocer y difundir el trabajo en equipo de las diferentes áreas y oficinas de la entidad. (Enseñar con el ejemplo). (Trabajo en equipo Sistemas y Comunicaciones para rediseño de página web, por ejemplo).
- Propiciar un *mix* de equipos que creen interacción y rompan barreras e islas creadas innecesariamente. Esto nos ayuda a crear interacción, nuevas rutas de comunicación y a soltar (desapego al escritorio, al computador, a la silla, etc).
- Conquistando el corazón y enamorando a cada miembro del DADEP, haciéndolos partícipes y contándoles lo importantes que son para esta entidad, ellos, como embajadores DADEP, se convierten, poco a poco, en los mejores influencer para difundir y visibilizar de manera positiva la misión y gestión de la entidad.



¿CÓMO?

En cuanto a canales externos, nuestros canales propios (redes sociales, página web) deben ser el principal medio de difusión y visibilización de nuestras propuestas, ideas y logros.

- La buena relación con medios de comunicación local y masivos nos facilitan la labor de difundir la información, sin embargo, es nuestra labor, preparar a la directora y demás líderes de la entidad para hablar en público. Ejercicios (presenciales o virtuales) vocales, entrenamiento de medios. Posicionar los líderes como especializados y conocedores de cada tema “son naturales” “comunican, no informan” “escuchan”.
- La página web del DADEP será el medio principal de la entidad para divulgar las estrategias de la entidad en materia de cultura ciudadana.
- Estaremos presentes en los encuentros de participación ciudadana, reuniones locales o por sectores, para identificar características de públicos objetivos y, por supuesto, para difundir la información necesaria.

¿CÓMO?

Las redes sociales son fundamentales para propiciar la participación de la ciudadanía y para recibir y tramitar sus inquietudes.

Los videos y las imágenes son la manera más creativa y efectiva de visibilizar las “noticias DADEP”.



¿Cuándo?

Más que tiempos, son resultados ¡efectivos!

Esta es la hoja de ruta del área de Comunicaciones de la entidad durante este año. Desde febrero, hemos venido trabajando, creando estrategias y proponiendo ideas para dar cumplimiento a cada uno de esos objetivos planteados. El COVID-19 nos cambió la manera de hacer las cosas pero no el enfoque. Queremos que encuentren en esta área un aliado creativo, dispuesto y capaz de responder a los desafíos que se presenten, pues ¿qué es la comunicación si no un aliado?. Tengan seguro que lo haremos lo más pronto posible, pero sobre todo, lo haremos lo más efectivo posible.

Hemos planteado una hoja de ruta con cada una de las áreas y oficinas, producto de las reuniones e identificación de necesidades. Algunos ya presentan avances importantes y otras comienzan a realizarse. Nuestro deseo es que este sea un trabajo conjunto.

La cocreación es la mejor manera de cumplir objetivos y esa es nuestra propuesta:

¡Cocreemos!

ETAPAS

1

DIAGNÓSTICA

Identificación de las necesidades de cada una de las áreas, así como priorización de los temas que impactan la opinión pública y el recurso humano interno.

2

SOCIALIZACIÓN

Se presentara la gestión a la ciudadanía por medio de los lideres de opinión, por medio de canales en donde se encuentran nuestras audiencias, que puedan convertirse en validadores de nuestra gestión. Se desarrollaran mensajes segmentados de acuerdo a la audiencia.

3

MANTENIMIENTO

Durante la ejecución de los proyectos se mantendrán a los públicos de interés sobre los beneficios y los avances, con el fin de visibilizar y generar confianza, atributo fundamental en la construcción de la buena reputación.



Canales de comunicación

Implementar las herramientas de información que nos permitan presentar adecuadamente cada proyecto...



Documentos informativos
sobre cada proyecto.
BOLETINES DE
PRENSA- BOLETIN
INTERNO CAFÉ DADEP



Documento de
preguntas y respuestas
para los voceros.
ENTRENAMIENTO A
VOCEROS



PIEZAS
AUDIOVISUALES



REDES SOCIALES
Mini clips para medios
digitales



Mensajes claves
segmentados
por audiencias



REDISEÑO de la Página
web y la INTRANET-
Actualización
permanente de
contenidos



Piezas Físicas- Eucoles-
Piezas funcionales –
Plegables P.O.P



Presentación cautivadoras
para las socializaciones

Mensajes

1. El espacio público de Bogotá aporta a la vida diaria de los ciudadanos, su disfrute, defensa y respeto son indispensables para nuestro sano desempeño.
2. Nuestros proyectos son necesarios porque buscan proteger y garantizar un espacio público de todas y todos, incluyente, sano y seguro, que mejora la calidad de vida de todos lo bogotanos.
3. Hoy observamos que la gente anhela disfrutar los espacios públicos, nuestro propósito es adecuarlos para el correcto uso y brindar más espacios que permitan el disfrute con menor carga de personas en un solo lugar.

- **Subdirección
Administrativa,
financiera y de control
disciplinar, SAF.**

- **Atención al usuario.**
- **Control Interno y
Disciplinario.**

ACCIONES DE COMUNICACIÓN INTERNA TÁCTICA. SENSIBILIZACIÓN –CONCIENCIACIÓN

1

- CAMPAÑA DE APROPIACIÓN Todos somos parte del DADEP.
- CAMPAÑA EL DADEP PIENSA EN TI
- Un café con la Jefe ACTIVACIÓN CAFE DADEP

2

- Campaña de Seguridad y Salud en el Trabajo. LAS 5 s
- Campaña de Autocuidado- COVID

3

Campaña Valores y Gestores de Integridad.

4

- Campaña Cero Papel.
- Campaña PETI.
- Seguridad de la información.
- Campaña PIGA.

5

Plan de Emergencias, punto de encuentro, simulacros, conformación de equipo de emergencias.

ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA

1

- Campañas PIGA.

2

- Campañas y cubrimiento de necesidades de Atención al Ciudadano (Folletos, por ejemplo).

3

- Rediseño y actualización página web.

4

- Posicionamiento del Defensor de la Ciudadanía.

Subdirección de Administración Inmobiliaria y del Espacio Público, SAI

ACCIONES DE COMUNICACIÓN INTERNA

1

Difundir a nuestros colaboradores las acciones que el DADEP realiza en materia de recuperación de espacio público. DESTACAR LA LABOR DE DEFENSORES DEL ESPACIO PÚBLICO.

2

Informar por nuestros canales internos los operativos en las localidades.

ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA CAMPAÑA SOMBRILLA

1

CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN
concientización y recuperación del
espacio público. restituciones
voluntarias- acciones en defensa y
cuidado del espacio público

2

CAMPAÑA DE
SENSIBILIZACIÓN CULTURA
CIUDADANA

3

CAMPAÑA INFORMATIVA
Dar a conocer las ventajas y
beneficios de los DEMOS. Calle
93, Calle 82, Centro Internacional
San Diego, Joyeros Cra 7.

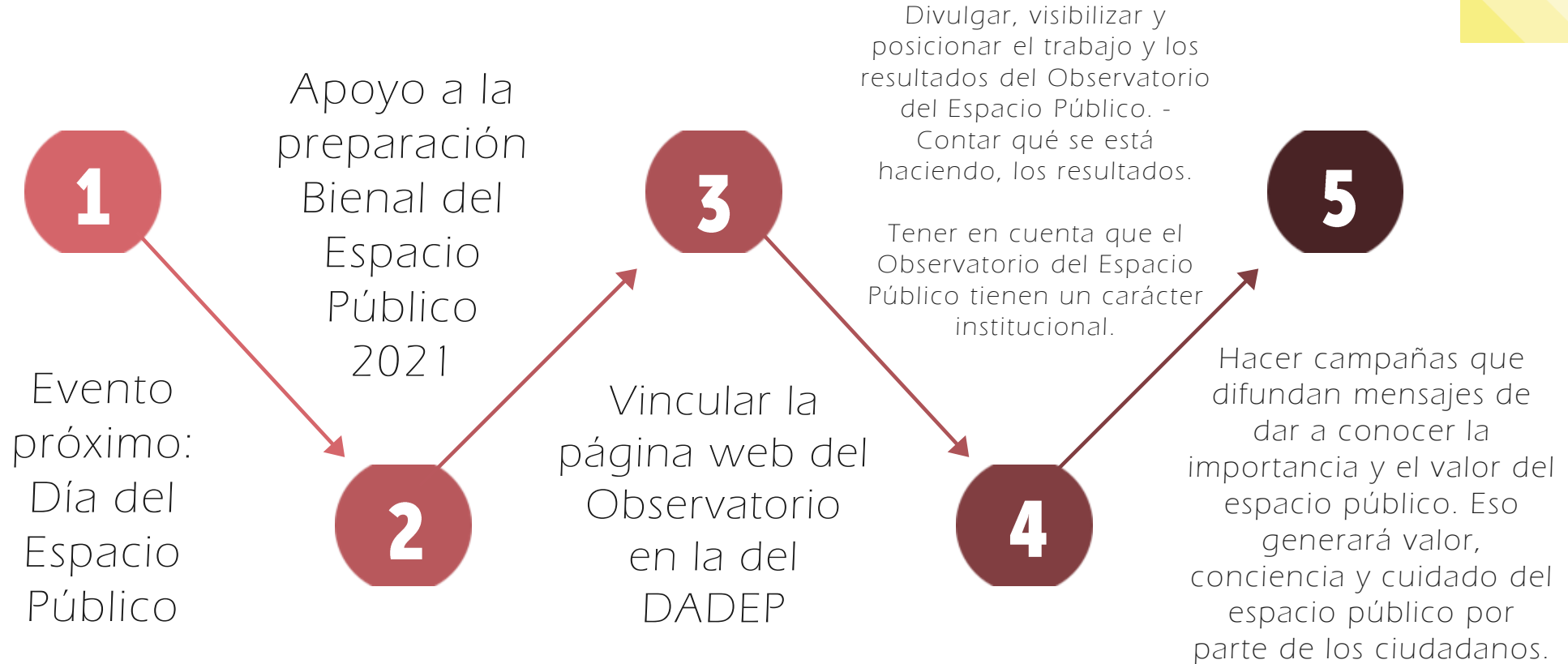
4

CAMPAÑA INFORMATIVA
Beneficios de las APP
(Es un tema que también
vincula a SAF).

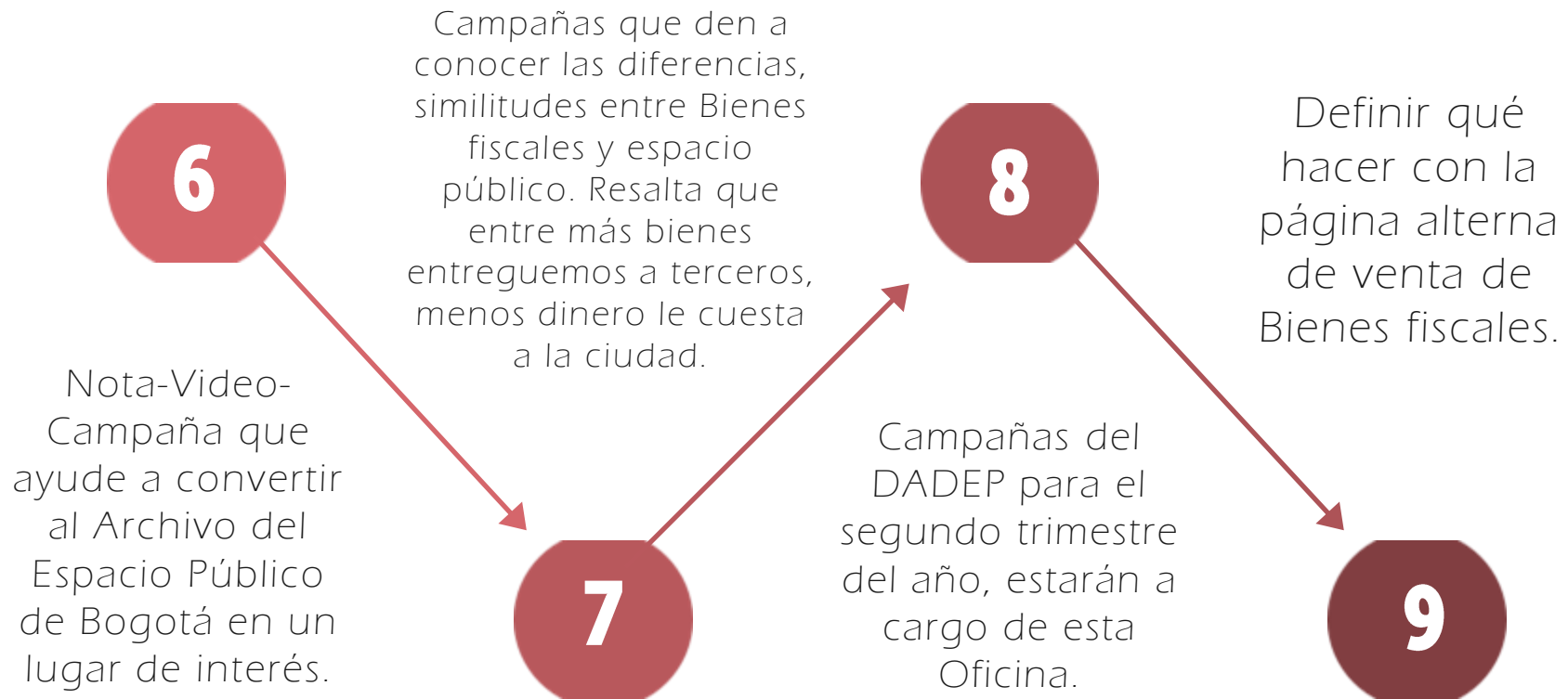
Subdirección de Registro Inmobiliario

SRI - Incrementar la eficacia y eficiencia para la generación de nuevo espacio público formal en el marco de un sistema de espacio público coordinado.

ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA



ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA



Oficina Asesora Jurídica

Fortalecer la seguridad y
gestión jurídica del DADEP.

ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA

1

- Licitación pública de mobiliario urbano. Claridad absoluta en la información, de manera que los medios de comunicación no tengan oportunidad de distorcionarla.

2

- Parqueaderos: Puntualmente, los parqueaderos de la Calle 100 y La Castellana son de gran relevancia y coyuntura noticiosa.

3

- APP- Para este caso, es importante evidenciar los beneficios que tiene para la ciudadanía el término APP.

4

- Jaboque.

Oficina Asesora de Planeación

1

Implemetar
Manual Marca
Bogotá.

2

Socializar Plan de
Desarrollo y Plan
Anticorrupción y Ley
de Transparencia.

3

Rendición de
cuentas.

4

Es importante
documentar todas
las ferias de
servicio.

5

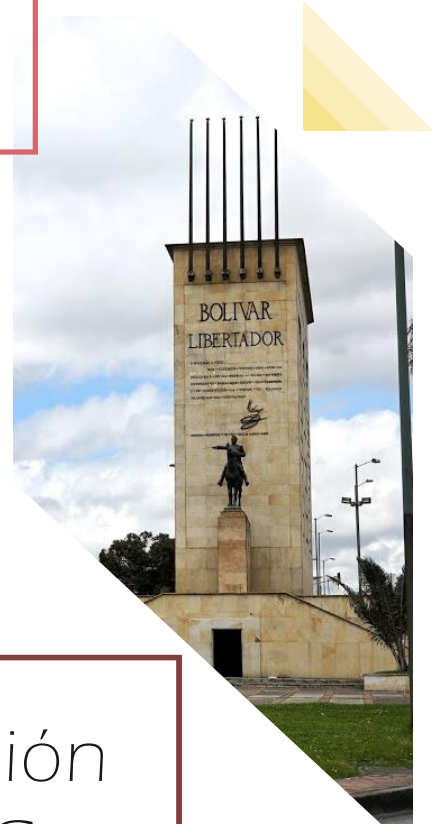
Política pública de
espacio público--
Revisar Plan Distrital
de Desarrollo.

6

Los temas de
participación ciudadana
son indispensables para
esta entidad.

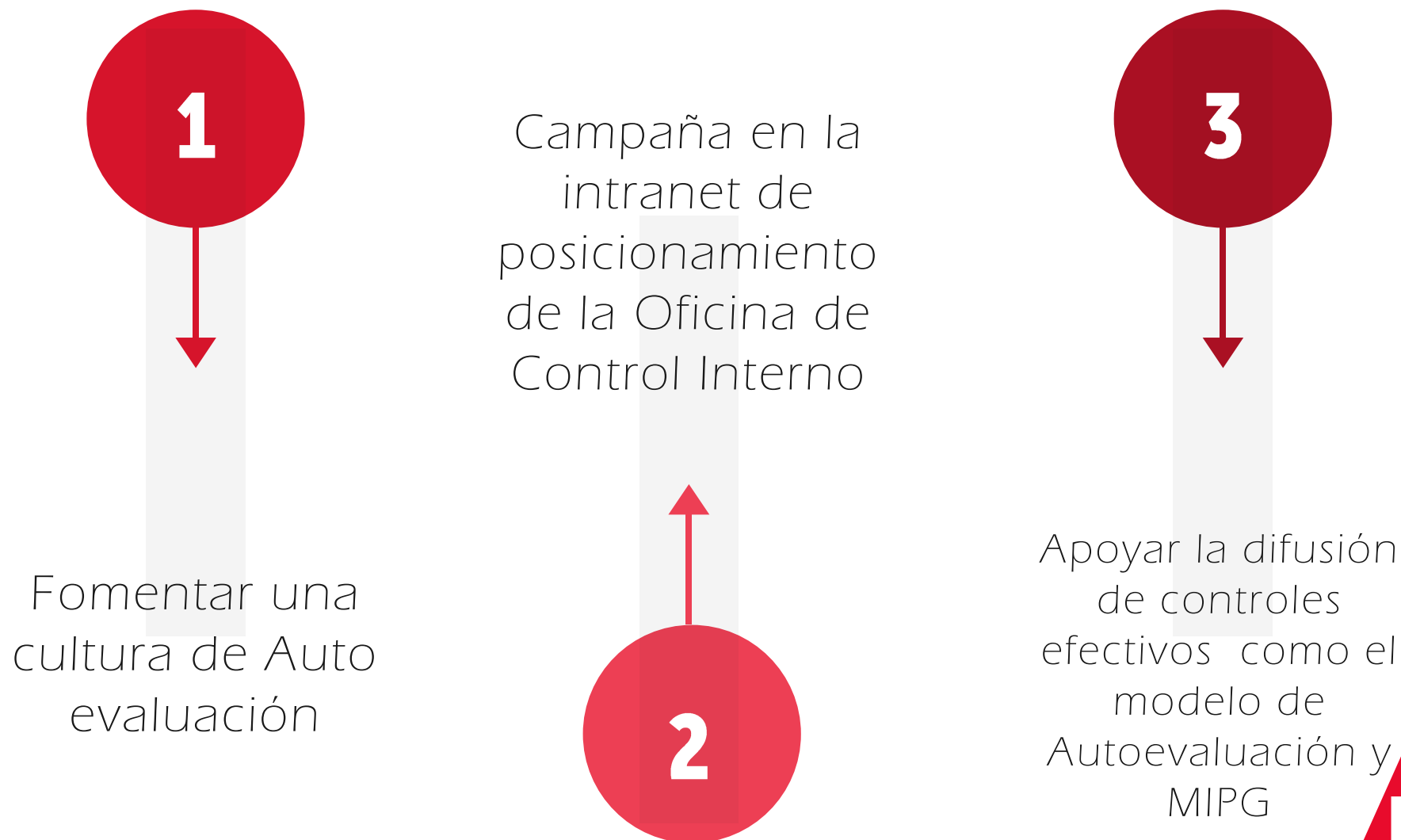
7

Socialización
de MIPG



Oficina de Control Interno

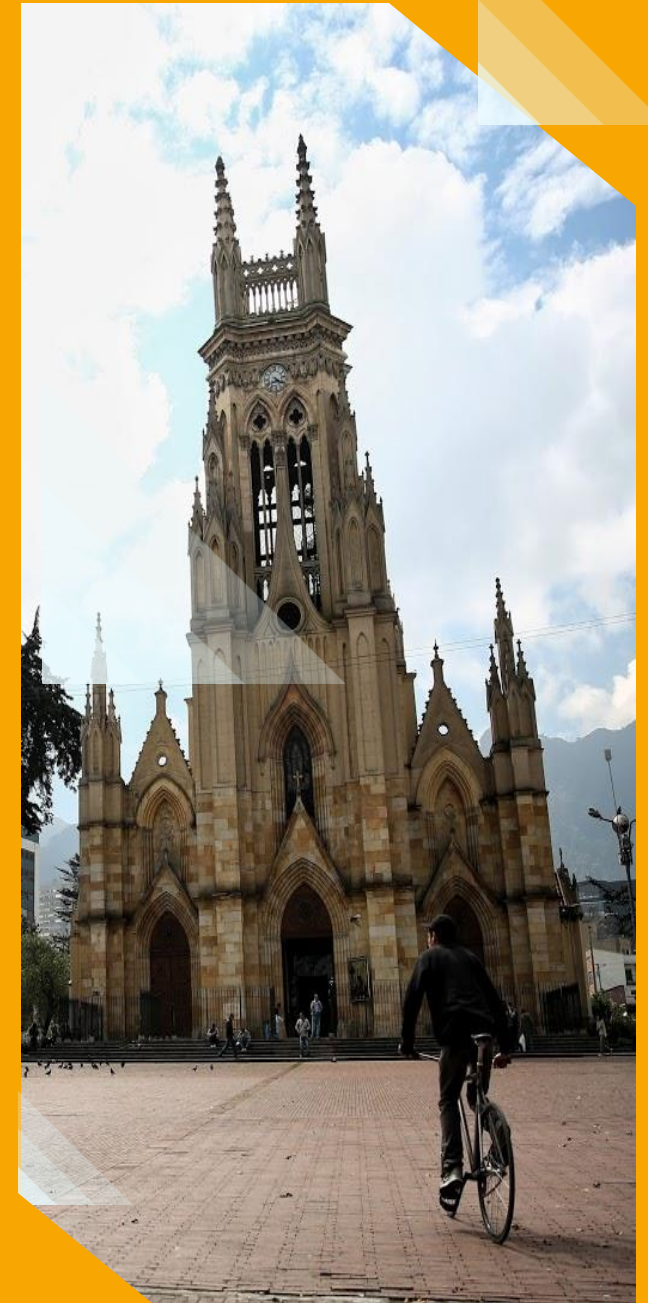
ACCIONES DE COMUNICACIÓN INTERNA



INDICADORES DE MEDICIÓN PROPUESTO SUJETO A MODIFICACIONES

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR	Cobertura de la Defensoría en la difusión de la información
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Con este indicador se pretende medir el número de personas que mensualmente recibieron información sobre el DADEP
TIPO DE INDICADOR	Estratégico,
CLASE DE INDICADOR	Eficiencia,
FUENTE DE INFORMACIÓN, TOMA DE DATOS	DADEP - Estadísticas de medición digital
FORMULA DE CÁLCULO	REGISTRO PÁG WEB- REDES- CANALES INTERNOS
UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE DE AUMENTO MENSUAL
RESPONSABLE	LIDER COMUNICACIONES
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	MENSUAL

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE PERCEPCION POSITIVA DE AUDIENCIA
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Con este indicador se pretende medir el nivel de percepción del DADEP en los públicos objetivos
TIPO DE INDICADOR	Estratégico,
CLASE DE INDICADOR	Eficiencia
FUENTE DE INFORMACIÓN, TOMA DE DATOS	Encuesta de percepción
FORMULA DE CALCULO	Número de personas insatisfechas/Número de personas satisfechas * 100
UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE
RESPONSABLE	LIDER DE COMUNICACIONES
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ANUAL





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ DC

Gracias

Plan de Comunicaciones

BOGOTÁ
Departamento Administrativo de la
Defensoría del Espacio Público