



# BOGOTÁ

Departamento Administrativo de la  
Defensoría del Espacio Público

---

*Informe de gestión*  
**Defensor de la**  
**Ciudadanía**

---

Primer semestre año 2021

## Tabla de Contenido

1.	Presentación.....	4
1.1	Introducción .....	5
1.2	Metodología del informe .....	6
2.	Informe semestral de gestión – 01 de enero al 30 de junio de 2021.....	7
2.1	Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía. ....	7
2.1.1	Estrategia “ <i>todos somos atención a la ciudadanía</i> ”.....	7
2.1.1.1	Objetivo general de la estrategia “ <i>todos somos atención a la ciudadanía</i> ”. ....	7
2.1.1.2	Objetivo específico estrategia “ <i>todos somos atención a la ciudadanía</i> ” .....	8
2.1.1.3	Alcance de la estrategia “ <i>todos somos atención a la ciudadanía</i> ” .....	8
2.1.1.4	Operaciones de la estrategia “ <i>todos somos atención a la ciudadanía</i> ” .....	8
2.1.1.4	Normas que aplican estrategia “ <i>todos somos atención a la ciudadanía</i> ” .....	8
2.1.1.5	Fases para operativizar la estrategia.....	9
2.1.2	Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para el ejercicio efectivo de sus derechos. ...	12
2.1.3	Articulación con todas las dependencias de la entidad. ....	13
2.2	Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.....	13
2.3	Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad. ....	16
2.4	Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general. ....	18
2.4.1	Diálogos ciudadanos / Rendición de cuentas.....	18
2.4.1.1	Objetivo de los diálogos ciudadanos / rendición de cuentas.....	19
2.4.1.2	Temas de los diálogos ciudadanos / rendición de cuentas. ....	20

# Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía

2.4.2	Atención virtual de manera preferente. ....	20
2.5	Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos. ....	22
	• Accesibilidad en medio físico. ....	22
	• Accesibilidad telefónica.....	22
	• Accesibilidad canales virtuales. ....	23
2.6	Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital. ....	25
	CONCLUSIONES. ....	26

## 1. Presentación

El presente documento muestra el cumplimiento por parte del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público de las pautas y lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía orientadas a fortalecer la gestión y elevar los niveles de satisfacción de las partes interesadas.

El objetivo del presente informe es evidenciar la gestión realizada a través del desarrollo de las distintas acciones y actividades encaminadas a garantizar la mejor atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, según las funciones consignadas en el Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019, Artículo 14; "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones":

**Artículo 14. Funciones del Defensor de la Ciudadanía:** El defensor de la ciudadanía tendrá las siguientes funciones:

1. *Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.*
2. *Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.*
3. *Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.*
4. *Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.*
5. *Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.*
6. *Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.*
7. *Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.*

**Parágrafo.** *La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., expedirá en un plazo no mayor a nueve (9) meses, el Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía, que contendrá lineamientos para el adecuado ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía, y el cual debe ser adoptado por las entidades y organismos del Distrito.*

Como consecuencia de lo anterior y dando cumplimiento a lo establecido por la resolución 090 de 2020 del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público “Por de la cual se reglamenta la figura de Defensor de la Ciudadanía en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público”, y en concordancia con lo establecido por la Circular 051 de 2007 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. se presenta el Informe de Gestión del Defensor del Ciudadano del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021.

## 1.1 Introducción

El Defensor de la Ciudadanía es una figura legal que tiene como objetivo garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, siempre bajo los principios de asesoría, independencia, imparcialidad, objetividad y celeridad.

La figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades que hacen parte de la administración distrital está determinada en lo dispuesto en el artículo 13° del Decreto Distrital 847 de 2019, que señala:

*"En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal."*

En cumplimiento de lo anterior la directora del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, mediante la Resolución interna N.º 090 de febrero 18 de 2020, delegó en el Asesor de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, o quien haga sus veces, la figura del defensor de la ciudadanía.

En el artículo tercero de la Resolución interna N.º 090 de febrero 18 de 2020, se relacionan las obligaciones del defensor de la ciudadanía, y en el numeral 6 del citado artículo se estableció lo siguiente:

*6. Presentar un (1) informe semestral al director del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, en el cual refiera: el desarrollo de su función durante el periodo correspondiente indicando el comportamiento de la gestión de respuesta a los requerimientos ciudadanos, registrados en el SDQS.*

Es justamente en cumplimiento de esta obligación que se elabora el presente informe y donde se detalla la gestión realizada por el Defensor de la Ciudadanía durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021, en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público. Es importante reconocer que en la elaboración de este informe fue fundamental el apoyo brindado por parte de todos los integrantes del grupo de Atención a la Ciudadanía.

## 1.2 Metodología del informe

Este informe metodológicamente está elaborado con base en las funciones asignadas al Defensor de la Ciudadanía relacionadas en el artículo 14 del decreto distrital 847 del 30 diciembre de 2019.

En cuanto a la gestión de peticiones ciudadanas registradas por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP durante el primer semestre 2021, a través de **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, en la entidad se han elaborado informes mensuales que están publicados en la página de internet de la entidad y que pueden ser consultados a través del siguiente enlace <https://www.dadep.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>; documentos que complementan el presente informe.

## 2. Informe semestral de gestión – 01 de enero al 30 de junio de 2021.

### 2.1 Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

Durante el primer semestre de 2021, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público avanzó en la implementación de las líneas estratégicas y transversales de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, bajo el acompañamiento constante del Defensor de la ciudadanía.

Todas las actividades implementadas y desarrolladas durante el periodo en estudio, fueron ejecutadas en el marco de la estrategia de la entidad “*Todos somos atención a la ciudadanía*”, a través de la cual, se han venido articulando los elementos que componen el servicio a la ciudadanía en sus dimensiones técnicas, tecnológicas y normativas; para optimizar la atención en la entidad, con el objetivo fundamental de mejorar las capacidades de la prestación del servicio a la ciudadanía de la Defensoría del Espacio Público de manera que se consolide como un modelo innovador de gestión pública y eficiencia administrativa, y así garantizar la implementación y el seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad.

#### 2.1.1 Estrategia “*todos somos atención a la ciudadanía*”.

La estrategia diseñada busca garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la atención de sus requerimientos, acorde con el propósito de la **política pública servicio al ciudadano**, que determina:

*(...) “es facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El Servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.”*

*Copia textual del numeral 3.2.2.1. del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)*

#### 2.1.1.1 Objetivo general de la estrategia “*todos somos atención a la ciudadanía*”.

Definir los lineamientos generales que permitan uniformidad, en el servicio a la ciudadanía a través de los canales de atención que tiene la Defensoría del Espacio Público, con el propósito de brindar un servicio de calidad, mejorar la satisfacción de la ciudadanía y posicionar la misionalidad de la Entidad y así fortalecer de esta manera la imagen Institucional.

### 2.1.1.2 Objetivo específico estrategia “*todos somos atención a la ciudadanía*”.

Propiciar en el marco de las competencias de la Defensoría del Espacio Público, el acercamiento de la ciudadanía, a través de una atención efectiva, eficiente y de calidad.

### 2.1.1.3 Alcance de la estrategia “*todos somos atención a la ciudadanía*”.

Esta estrategia compromete a todos los servidores públicos y contratistas de la Defensoría del Espacio Público en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales con que cuenta la Entidad.

### 2.1.1.4 Operaciones de la estrategia “*todos somos atención a la ciudadanía*”.

En la siguiente imagen aparecen las cinco (5) líneas estratégicas las cuales son utilizadas para ir desde donde estamos, hasta donde queremos ir.

#### ➤ Línea Estrategia #01

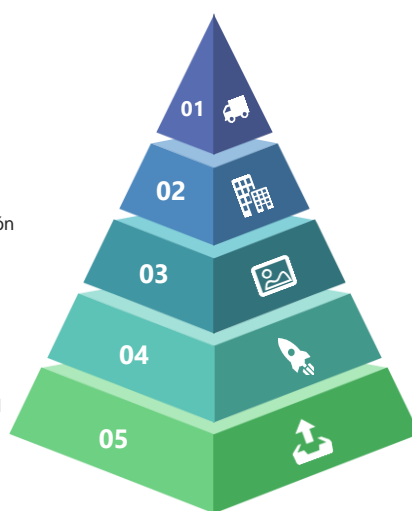
Innovación con el fin de poder garantizar un servicio a la ciudadanía acorde con sus necesidades.

#### ➤ Línea Estrategia #02

Coordinación inter-institucional para realizar jornadas de formación sobre el manejo, intervención y/o gestión del Espacio Público, dirigida a funcionarios del distrito.

#### ➤ Línea Estrategia #03

Medición y control a la calidad del servicio a la ciudadanía que permita su parametrización, trazabilidad y cuantificación.



#### ➤ Línea Estrategia #04

Fortalecimiento de los canales de atención mediante una infraestructura suficiente y adecuada que permita la prestación de servicios a toda la ciudadanía.

#### ➤ Línea Estrategia #05

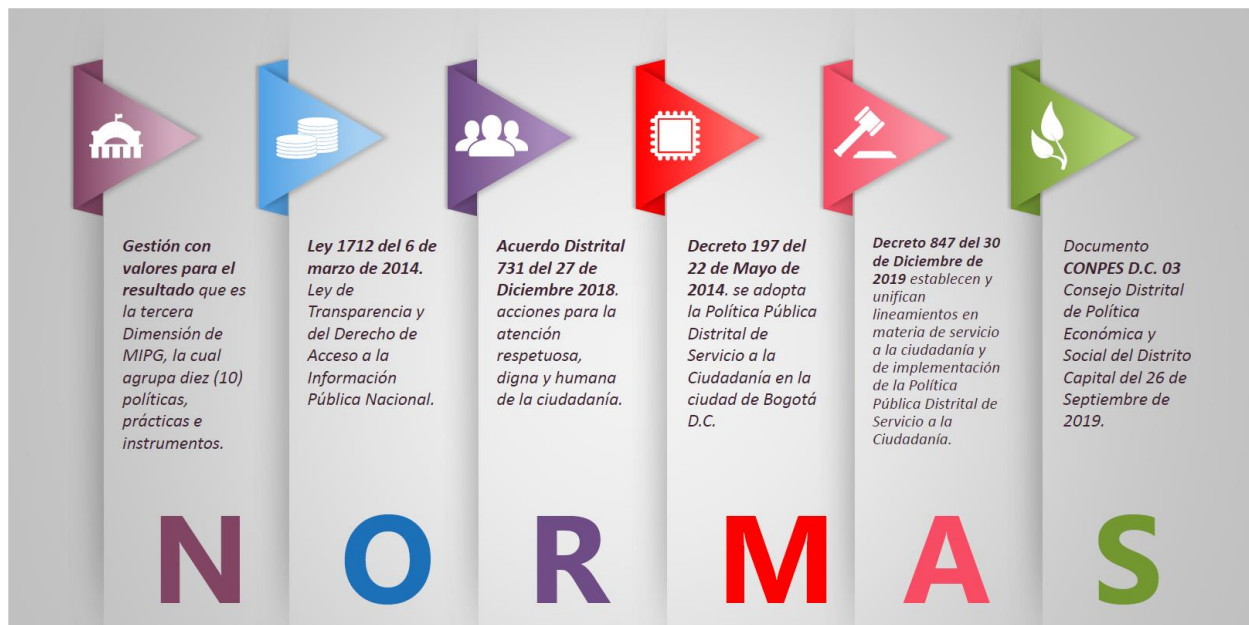
Fortalecimiento del talento humano mediante el desarrollo y la implementación de estrategias de comunicación y cualificación permanentes, orientadas a la prestación del servicio a la ciudadanía y al reconocimiento de sus derechos.

### 2.1.1.4 Normas que aplican estrategia “*todos somos atención a la ciudadanía*”.

En la siguiente imagen se relacionan las normas que rigen la aplicación de la estrategia.



# Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía



## 2.1.1.5 Fases para operativizar la estrategia.

La estrategia “*Todos somos atención a la ciudadanía*” cuenta con cinco (5) fases para ponerla en funcionamiento.

### Fase de inicio



**Definición del alcance**  
que se persigue, el cual será transmitido de manera fácil y directa a toda la entidad para empezar la ejecución de cada una de las cinco estrategias.



**Conformación del equipo**  
y definición de responsabilidades y roles, identificando los intereses de la entidad en cada una de las actividades.



**Difusión de los objetivos**  
para que todas las áreas de la entidad acepten el compromiso de participar activamente en la aplicación de la estrategia.



# Informe de gestión

# Defensor de la

# Ciudadanía

En esta fase se determinarán las responsabilidades y los roles y así lograr identificar los intereses en cada una de las actividades. En esta fase se determinarán los cimientos que sustentarán la estrategia y/o proyecto.

## Fase de Diseño



### Definición de actividades

así como de las acciones con las que será posible llegar a cumplir la estrategia.

**Recursos y plazos.**



### Ruta de trabajo

mediante el cual se ordenan de la manera más óptima las actividades en el calendario, buscando cumplir con los compromisos.



### Planificar sobre la marcha

a medida que vamos conociendo más datos de nuestro proyecto e incluso hasta re-calcular de nuevo la mejor ruta de trabajo.



En esta fase se definirán las actividades o acciones con las que se cumplirá la estrategia y/o proyecto.

## Fase de Ejecución



### Controlar cumplimiento

mediante la puesta en marcha y ejecución de las acciones previstas en la planificación, lo que obliga a la realización de una planificación realista del proyecto.



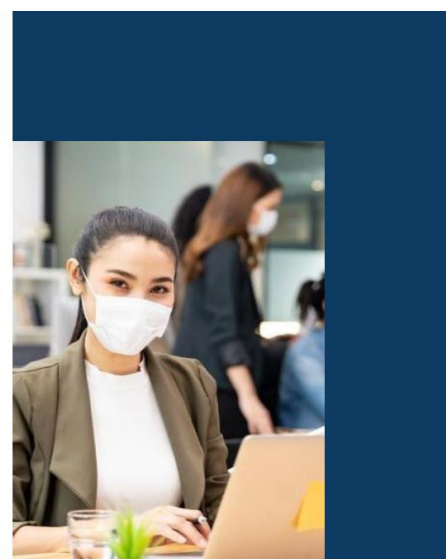
### Realiza seguimiento

para evaluar el cumplimiento tanto en fechas como en plazos, detectando posibles problemas que no habían sido contemplados inicialmente en la fase de diseño (planificación).



### Evitar contratiempos

que puedan ir surgiendo mientras se va desarrollando y que inciden en el logro de los objetivos, realizando los cambios necesarios y re-calculando la mejor ruta de trabajo.



# Informe de gestión

# Defensor de la

# Ciudadanía

En esta fase se desarrollarán y validarán las sub tareas y actividades, necesarias para cumplir los diferentes objetivos dentro de la estrategia y/o proyecto.

## Fase de *Análisis*



### Seguimiento continuo

Forma parte del desarrollo del proyecto, además de la planificación. Es una parte clave de la etapa de ejecución de un proyecto.



### Gestión adaptada a requerimientos

Para conseguir resultados más acertados y minimizar los riesgos de incumplimiento de acciones o actividades.



### Seguimiento preciso y al instante

Reducir al máximo los lapsos de tiempo donde se identifican hitos o momentos claves, para tomar decisiones de cambio de manera oportuna.



En esta fase se actualizará y mejorarán los procesos y/o procedimientos para conseguir resultados más acertados y minimizar los riesgos. Incluye actualización de la identificación de los riesgos de gestión y de corrupción.



## Fase de *Evaluación*



### Medición de resultados

de acuerdo con lo definido previamente en la etapa de diseño (planificación).



### Evaluación final

tanto cuantitativa como cualitativa, a fin de evaluar el éxito del proyecto y determinar si se ha cumplido con los objetivos previstos.



### Lecciones aprendidas

que podría ser tenidas en cuenta para la mejora continua de la gestión de otros proyectos en la entidad e incluso para la realización de actividades similares.

En esta fase se adelantarán las acciones encaminadas a medir el grado de eficacia y eficiencia de la estrategia y/o proyecto.

## 2.1.2 Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para el ejercicio efectivo de sus derechos.

La **línea estratégica #4**, agrupa las acciones que buscan el fortalecimiento de los canales de atención mediante una infraestructura suficiente y adecuada que permita la prestación de servicios a toda la ciudadanía. En cumplimiento de lo anterior durante el primer semestre del 2021, la entidad realizó las siguientes actividades:

- **Divulgación Canales de Atención**

- ✚ Se envió a través de correo electrónico en el mes de febrero a la Oficina de Comunicaciones del DADEP la solicitud del diseño de piezas informativas para divulgar los canales de atención y trámites y servicios de la entidad, para ser divulgados a través de carteleras virtuales del DADEP y en la RED CADE.
- ✚ Se solicitó a la Secretaria General autorización a través de la Oficina de Comunicaciones del DADEP para instalar unos pendones en Super CADE CAD, Américas, Suba y 20 de Julio.
- ✚ Estamos pendientes de Autorización para el ingreso e instalación de los pendones y los llevaremos a cada punto de Atención.

- **Centro de Relevó**

- ✚ Se está realizando aproximaciones con la Secretaria General de la Alcaldía de Bogotá, la modificación del **ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS** que está anexo al **CONVENIO** suscrito con el DADEP para incluir esta herramienta que facilitará atender a la población con discapacidad auditiva.

- **Mejora en la Accesibilidad**

- ✚ Se está organizando el levantamiento de necesidades para mejorar la accesibilidad por parte de poblaciones

## 2.1.3 Articulación con todas las dependencias de la entidad.

La **línea estratégica #2**, agrupa las acciones que buscan la coordinación interinstitucional para realizar jornadas de formación sobre el manejo, intervención y/o gestión del Espacio Público, dirigida a funcionarios del distrito.

Durante el primer semestre de 2021, se continuó realizando el proceso de inducción y divulgación a colaboradores del DADEP en el cual se socializa/sensibiliza en torno al adecuado manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha - SDQS y donde participaron principalmente las personas que ejercen en la entidad la función de PUNTO FOCAL.

La **línea estratégica #5**, agrupa las acciones que buscan el fortalecimiento del talento humano mediante el desarrollo y la implementación de estrategias de comunicación y cualificación permanentes, orientadas a la prestación del servicio a la ciudadanía y al reconocimiento de sus derechos.

## 2.2 Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

La **línea estratégica #3**, agrupa las acciones que buscan realizar en la entidad las mediciones y ejercer el control a la calidad del servicio a la ciudadanía, para ello estos datos y cifras son parametrizadas, evidenciando su trazabilidad y cuantificación. Los resultados de estos ejercicios son agrupados y resumidos en documentos que han sido presentados periódicamente por el Defensor de la ciudadanía ante los integrantes del comité de seguimiento y evaluación de la entidad.

Todo lo anterior, en acatamiento de las orientaciones impartidas desde el despacho de la señora directora, las cuales están enfocadas a promover al interior de la Entidad la formación de una cultura de servicio institucional que permite que todo aquel que establezca una interacción con el ciudadano, independientemente de si le han sido o no asignadas funciones de atención directa de solicitudes, cuente con la información y las capacidades que garanticen la mejora constante en la calidad en el servicio.




En estas presentaciones realizadas ante el comité de seguimiento y evaluación del DADEP, el Defensor realiza recomendaciones que considera claves para el fortalecimiento del proceso y de los instrumentos de gestión de atención a la ciudadanía, relacionadas con su gestión y su labor de garantizar el acceso oportuno a los bienes y servicios que ofrece la Entidad y por supuesto, para facilitar la interacción de la entidad con la ciudadanía.

Las presentaciones fueron las siguientes:

## Relación de presentaciones realizadas ante el comité de seguimiento y monitoreo

1	Operativización de la estrategia	Fecha	23 de marzo de 2021
		Objeto	Presentación ante los integrantes del comité de seguimiento y monitoreo, que corresponde a una reunión de directivos de la entidad, de las fases necesarias para operativizar la estrategia “ <i>todos somos atención a la ciudadanía</i> ”.
2	Centro de contactos del DADEP	Fecha	5 de abril de 2021
		Objeto	Presentación ante los integrantes del comité de seguimiento y monitoreo, de los canales para la atención a la ciudadanía con los que cuenta el DADEP, así como también de los trámites y de los otros procedimientos administrativos - OPAs
3	Propuesta lineamientos y metodología	Fecha	19 de abril de 2021
		Objeto	Presentación ante los integrantes del comité de seguimiento y monitoreo de un documento con los lineamientos y metodología para adelantar diálogos ciudadanos jornadas en los cuales se recopilarán ideas sobre los temas que según la ciudadanía el DADEP debe atender prioritariamente.
4	Oportunidad en la respuesta a peticiones	Fecha	10 de mayo de 2021
		Objeto	Alertas tempranas frente al cumplimiento de términos para el cierre de peticiones en el sistema Bogotá te escucha. Realizar seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la entidad, incluidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha; para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables.

## Relación de presentaciones realizadas ante el comité de seguimiento y monitoreo

5	Cumplimiento términos respuesta	Fecha	31 de mayo de 2021
		Objeto	Informe sobre el primer trimestre de 2021. Realizar seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Defensoría del Espacio Público, cargadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha; para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables.
6	Rastreo de peticiones	Fecha	8 de junio de 2021
		Objeto	Monitorear el trámite dado en cada dependencia del DADEP, a las peticiones que no fueron cerradas a tiempo en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, en el mes sometido al análisis, para facilitar la adopción de medidas correctivas por parte de los responsables.
7	Dashboard - Atención a la ciudadanía	Fecha	21 de junio de 2021
		Objeto	Representación visual de la información más importante que se necesita para lograr uno o más objetivos y que ha sido consolidada en una sola pantalla para que sea monitoreada en un vistazo.

Las siete (7) presentaciones relacionadas en la tabla anterior y realizadas por el Defensor de la Ciudadanía durante el primer semestre de 2021, permitió exhibir desde varios puntos de vista, la administración dada al **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha**; por parte de las diferentes dependencias de la Defensoría del Espacio Público; insumos que facilitan la realización de análisis sobre el manejo de las peticiones presentadas por la ciudadanía ingresadas en el 2021, así como la utilización de los canales de atención a la ciudadanía y la oportunidad en la respuesta de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) recibidas.

Tal como se evidencia en la relación anterior, todos los documentos presentados a los integrantes del comité de seguimiento y monitoreo, buscan identificar aquellos aspectos que en la atención a la ciudadanía requieren ser fortalecidos o mejorados; de tal suerte que se logre atender y gestionar en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, dentro de los plazos establecidos por

las disposiciones legales aplicables, todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por la ciudadanía.

Lo anterior, está unido a la socialización que, desde la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, se realizó durante el periodo en estudio, de los protocolos de atención; documento que es una guía en la que se incluyen las orientaciones básicas y los métodos, para la atención al ciudadano en la Entidad a través de los diferentes canales de atención.

### **2.3 Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.**

El Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información pública es realizado de forma mensual por el equipo de Atención a la ciudadanía el cual se difunde periódicamente en el sitio web de la Entidad, donde se organiza y analiza información estadística de la gestión de la atención de los requerimientos de la ciudadanía con datos extraídos desde el **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha**.

La anterior acción aporta al logro de la **línea estratégica #3**, toda vez que ella agrupa las acciones que buscan realizar en la entidad las mediciones y ejercer el control a la calidad del servicio a la ciudadanía, mediante la parametrización, trazabilidad y cuantificación de datos y cifras relativas a la atención a la ciudadanía.

Se resalta que, durante este periodo se continuó con la ejecución de acciones tendientes a mejorar la oportunidad, eficacia e integralidad en las respuestas dadas a la ciudadanía, lideradas desde el grupo responsable del proceso de Atención a la Ciudadanía, entre las cuales cabe mencionar las siguientes:

- Seguimiento y monitoreo permanente (diario, semanal, mensual y trimestral) a las respuestas de solicitudes ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá Te Escucha, tanto por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, como por parte del grupo de Atención a la Ciudadanía de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.
- Control de calidad a través de un cruce de información entre el sistema de gestión de correspondencia - Orfeo y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha – SDQS -, con el fin de disminuir la posibilidad de que se dé respuesta por Orfeo y no se realice lo pertinente en el SDQS.



- Difundir al interior de la Defensoría del Espacio Público los resultados del seguimiento al cumplimiento de los atributos de coherencia, calidad, calidez y oportunidad, en las respuestas emitidas a la ciudadanía, con el objeto de optimizar las mismas y tomar los correctivos pertinentes, brindándole al requirente una atención eficaz y oportuna.

Para lo anterior, se determinó en la Subdirección Administrativa Financiera y de Control Disciplinario, la conveniencia de elaborar un memorando mensual dirigido a las partes interesadas a través del cual se da a conocer el resultado del trabajo realizado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y que corresponde al análisis de la calidad, calidez y oportunidad de las respuestas y trámites efectuados por las dependencias de la Defensoría del Espacio Público frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía a través de Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en el mes inmediatamente anterior.

Los criterios establecidos para el análisis son coherencia, claridad calidez y oportunidad, dados por la Alcaldía Mayor de Bogotá, que se definen así:

**COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento de la ciudadanía.

**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.

**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.

**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

- Mantener actualizada en la Página WEB de la Defensoría del Espacio Público, la información sobre el Defensor(a) del Ciudadanía (nombres, datos de contacto, cuando y en qué casos acudir al Defensor, canales de acceso, entre otros).

Para lo anterior se actualizó/modificó en la página de la Defensoría del Espacio Público la información publicada sobre el Defensor(a) de la Ciudadanía: nombre, datos de contacto, incluyendo información sobre cuándo y en qué casos se debe acudir al Defensor de la Ciudadanía, así como los canales de acceso.

## 2.4 Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.

Frente a este punto en la entidad se adelantaron las siguientes acciones:

- Diálogos ciudadanos.
- Atención virtual de manera preferente.

### 2.4.1 Diálogos ciudadanos / Rendición de cuentas.

Teniendo en cuenta la situación de aislamiento preventivo y la nueva realidad pos COVID, el defensor de la ciudadanía lideró durante el primer semestre de 2021, conjuntamente con delegados de la Subdirección de Administración Inmobiliaria y Espacio Público del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP el análisis de posibles espacios de diálogo ciudadano / rendición de cuentas; y para ello revisó lo propuesto en:

- Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)
- Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos (CONPES 3654 de 2011)
- Lineamientos metodológicos y contenidos mínimos definidos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)

Luego de concluida la labor anterior, se determinó que el mecanismo más apropiado para interactuar con la ciudadanía a fin de intercambiar ideas y opiniones frente al quehacer de la entidad, era el de adelantar diálogos ciudadanos virtuales, y para ello se haría uso de las herramientas TICs con las que cuenta la entidad.

De acuerdo con lo anterior, en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP se generaron espacios virtuales para fomentar y facilitar la participación ciudadana y el fortalecimiento del diálogo público entre el DADEP, la ciudadanía y las organizaciones sociales con el fin de que puedan evaluar la gestión y los resultados de la entidad, así como comunicar sus expectativas, sugerencias e inquietudes respecto a la información institucional de la entidad.

# Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía

En desarrollo de lo anterior, se diseñaron lineamientos y metodología, que involucra un número importante de escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía sobre las temáticas relacionadas con el quehacer institucional de la entidad; los cuales constituyeron espacios de interacción crítica, constructiva y respetuosa entre la ciudadanía y el DADEP, buscando fortalecer la confianza y el mejoramiento de la gestión pública a cargo de la entidad.

Estos espacios creados por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP; generaron interlocución, deliberación y comunicación para que la entidad informara, respondiera y explicara los asuntos de interés de la ciudadanía y que son competencia del DADEP.



## 2.4.1.1 Objetivo de los diálogos ciudadanos / rendición de cuentas.

Los diálogos ciudadanos y/o rendición de cuentas del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP para el año 2021 tienen como propósito principal el de recopilar ideas sobre los temas que, según la ciudadanía, el DADEP debe atender prioritariamente.

Se busca con esta actividad generar espacios virtuales para fomentar y facilitar la participación ciudadana y el fortalecimiento del diálogo público entre el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, la ciudadanía y las organizaciones sociales,

Los diálogos ciudadanos y/o rendición de cuentas del DADEP para su desarrollo tendrán dos fases, que consiste en dos jornadas, a manera de hoja de ruta, que desarrollará la Defensoría del Espacio Público y que se adelantarán en el mismo mes, pero en dos días diferentes y así cumplir con el propósito de proporcionar información de calidad y en lenguaje claro sobre los avances y resultados de la gestión pública.

## 2.4.1.2 Temas de los diálogos ciudadanos / rendición de cuentas.

Los diálogos / rendición de cuentas abordarán las siguientes temáticas:





A nivel interno, la estrategia de diálogos ciudadanos y/o rendición de cuentas apunta a la construcción de una relación simbólica y de apropiación en donde los servidores públicos y colaboradores desarrollen sentido de pertenencia hacia la Defensoría del Espacio Público, su misionalidad y el ejercicio de sus funciones en beneficio de toda la ciudadanía.

## 2.4.2 Atención virtual de manera preferente.

Debido a las disposiciones establecidas por la emergencia sanitaria, durante el primer semestre de 2021, los canales virtuales tales como el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” y el correo [dadepbogota@dadep.gov.co](mailto:dadepbogota@dadep.gov.co) aumentaron la recepción de solicitudes, ocasionando así una disminución en la atención presencial, lo cual requirió el fortalecimiento de los medios electrónicos y la cualificación de servidores adoptando los lineamientos de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano.

A través de la página de Internet de la entidad, la ciudadanía se mantuvo permanente informada sobre la manera como en el DADEP se atendería a los interesados, y para ello se diseñaron piezas comunicaciones como la que se presenta a continuación.

# Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía

 <p>¿Tienes alguna inquietud sobre el espacio público de Bogotá?</p> 	<p>♦ En el <b>DADEP</b> (Defensoría del Espacio Público) podemos ayudarte.</p>
	<p>¡Escríbenos!</p> <p> <a href="mailto:dadepbogota@dadep.gov.co">dadepbogota@dadep.gov.co</a></p>
	<p> <small>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO</small> <b>BOGOTÁ</b></p>
 <p>¡Estamos a una llamada de distancia!</p> 	<p>♦ En el <b>DADEP</b> (Defensoría del Espacio Público) atendemos, de lunes a viernes, en horario de oficina, tus consultas relacionadas con nuestra misionalidad, en la línea telefónica:</p>
	<p> (+ 57) 316 4732213</p>
	<p> <small>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO</small> <b>BOGOTÁ</b></p>
 <p>¡Bogotá te escucha!</p> 	<p>♦ La herramienta para <b>gestionar</b> tus peticiones.</p>
	<p>¡Ingresa!</p>
	<p> <a href="https://bogota.gov.co/sdqs/">https://bogota.gov.co/sdqs/</a></p>
	<p> <small>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO</small> <b>BOGOTÁ</b></p>

## 2.5 Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

En la Defensoría del Espacio Público se cuenta con múltiples canales para la atención a la ciudadanía los cuales pueden ser escogidos para su interacción con la entidad y de esta manera tener acceso a la prestación de los servicios.

- **Accesibilidad en medio físico.**

El canal presencial con el que cuenta el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público hace parte de la llamada red de **Centros de Atención Distrital Especializado – CADE**; lugar donde la entidad prestar un servicio a la ciudadanía de información, asesoría y trámites, asegurando un servicio efectivo, óptimo y oportuno, donde prima los criterios de calidad, oportunidad, claridad, calidez, amabilidad y coherencia en las respuestas.

Para el caso específico de la Defensoría del Espacio Público el punto de servicio presencial está ubicado en el **SuperCADE CAD** (Carrera 30 No. 25 – 90), el cual facilita el acceso de la población a los trámites y servicios de la entidad.

Como alternativa excepcional, la entidad participa en algunos **SuperCADE Móvil** que son programados desde la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá.

- **Accesibilidad telefónica.**

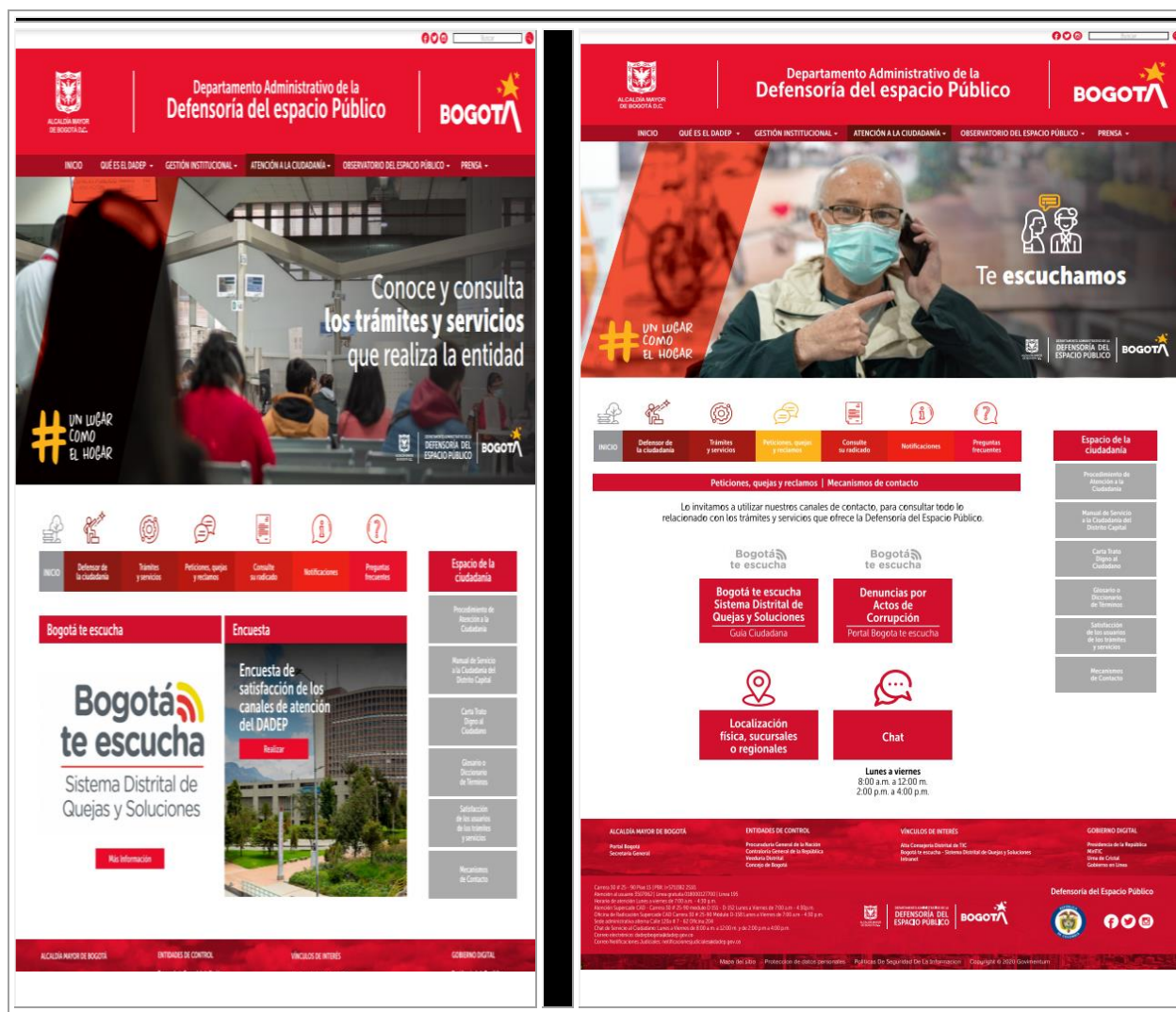
La Defensoría del Espacio Público cuenta con un único medio telefónico para que la ciudadanía pueda obtener información sobre trámites, servicios, información general y eventos de especial tratamiento y atención por parte de la entidad.



# Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía

- **Accesibilidad canales virtuales.**

La página Web de la Defensoría del Espacio Público cuenta con información que es accesible para la población identificada de acuerdo con los ejercicios de caracterización de la entidad, además de lo anterior y con el ánimo de dotar a este sitio web de mayores facilidades de consulta por parte de la ciudadanía general, durante el primer semestre del año 2021 se adelantó un rediseño de este sitio institucional, buscando no solo darle una nueva imagen sino de incluir accesos mucho más sencillos e intuitivos.



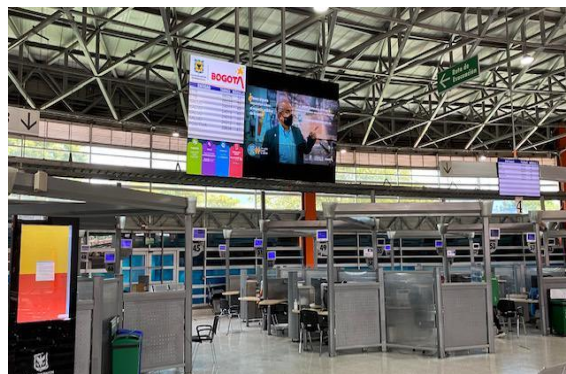
# Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía



Durante el periodo analizado, y atendiendo la emergencia sanitaria por COVID 19, se realiza la actualización constante de la información de los diferentes canales de comunicación teniendo en cuenta las nuevas estrategias implementadas a nivel distrital y nacional, para el fortalecimiento a la gestión ciudadana. Igualmente, la Defensoría del Espacio Público tiene habilitado el correo electrónico [dadepbogota@dadep.gov.co](mailto:dadepbogota@dadep.gov.co) como canal de interlocución principal en aquellos casos en los que la ciudadanía considere necesario hacer uso de la figura.

Adicional a lo anterior:

- Durante el primer semestre de 2021, se continuó adelantando el trabajo desde la Oficina de Sistemas para la integración de las opciones para traer la información de peticiones que son creadas a través de SDQS y radicarlas en ORFEO, para ello se han realizado reuniones con los ingenieros de Secretaría General de la Alcaldía, también con funcionarios de Atención al ciudadano y Gestión documental.
- Se ha avanzado en la integración a través del orquestador desde el cual se consumen los servicios web de SDQS y se crearon servicios web en ORFEO que a su vez consume el Orquestador para radicar las peticiones nuevas y asociar documentos anexos a dichas peticiones en ORFEO.
- Se está trabajando en el desarrollo que permita cerrar las peticiones SDQS desde ORFEO directamente.
- Los desarrollos de radicación SDQS hacia ORFEO y de Cierre de peticiones, aún están en proceso de desarrollo.
- Se requiere realizar la revisión y ajuste del proceso toda vez que BTE no permite realizar una integración 100% automatizada, pendiente reunión con usuarios finales



## 2.6 Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.

En la entidad se cuenta con la figura del defensor de la ciudadanía el cual busca garantizar la prestación del servicio a la ciudadanía e implementar la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.

La figura del Defensor de la Ciudadanía está delegada en el Asesor de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, o quien haga sus veces y tiene como propósito el de mejorar la calidad del servicio, generar buenas relaciones y forjar confianza en la ciudadanía.

En la entidad el Defensor de la Ciudadanía elaboró un Plan de Acción, documento que tiene como objetivo promover al interior de la Entidad la normatividad vigente relacionada con la figura del Defensor de la Ciudadanía, con el fin de brindar precisa y oportuna respuesta a los requerimientos que la ciudadanía instaura a través de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de manera tal que se apliquen coherentemente los principios constitucionales de la función administrativa, siendo eficaces y eficientes en la atención, teniendo en cuenta los canales con los que cuenta la Entidad, generando efectividad en el servicio de atención a los trámites y servicios misionales.

El **plan de acción** del Defensor de la Ciudadanía del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público para el presente año puede ser consultado en el siguiente enlace:

[https://www.dadep.gov.co/sites/default/files/01\\_plan\\_de\\_accion\\_2021.pdf](https://www.dadep.gov.co/sites/default/files/01_plan_de_accion_2021.pdf)

Durante el periodo en estudio y para divulgar la figura del Defensor de la Ciudadanía con el apoyo del grupo de comunicaciones de la entidad se organizaron de manera diferente en la página web de la entidad las piezas comunicacionales elaboradas.

Todas las acciones anteriores están orientadas por la **línea estratégica #4**, toda vez que en ella se agrupan las acciones que buscan realizar en la entidad el fortalecimiento de los canales de atención mediante una infraestructura suficiente y adecuada que permita la prestación de servicios a toda la ciudadanía.

## CONCLUSIONES.

- Durante los cambios derivados por la emergencia nacional por el COVID, se ha garantizado la prestación del servicio de atención a la ciudadanía.
- Durante el primer semestre del 2021, se observa el despliegue de diversas medidas administrativas por parte de la Entidad, con el firme propósito de contribuir a la garantía de la prestación efectiva del servicio y atención a la ciudadanía.
- Se han adoptado acciones para la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC en la Entidad, adoptándose los lineamientos respectivos, a fin de reconocer el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta la Entidad.

# Informe de gestión

# Defensor de la

# Ciudadanía

- Se reconoce la inclusión del enfoque de derechos mediante la aplicación del manual de atención a la ciudadanía y partes interesadas, así como la actualización de los documentos internos del proceso de atención y servicio a la ciudadanía, los cuales permiten que cualquier ciudadano sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad, pueda acceder a los servicios prestados por la Entidad.
- Se reconoce el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”, como herramienta líder en la centralización de la totalidad de las peticiones ciudadanas que se ponen en conocimiento de la Entidad y de las demás entidades del orden distrital.
- Se han realizado esfuerzos exitosos desde la Entidad, en cuanto al fortalecimientos de los diferentes medios habilitados por la Entidad para la recepción e interacción con la ciudadanía.
- Se han realizado actividades para cualificar las competencias de los colaboradores de la Entidad que tienen a su cargo la atención y servicio a la ciudadanía, de acuerdo con los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, de la Veeduría Distrital y los demás estándares vigentes en la materia.
- Se establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, como un marco de referencia para el diseño, planeación, seguimiento y evaluación dentro del proceso de atención y servicio a la ciudadanía de la Entidad.

**ISAIAS SANCHEZ RIVERA**

Defensor de la Ciudadanía

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