



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA  
**DEFENSORÍA DEL  
ESPACIO PÚBLICO**



# Cumplimiento Plan de Acción

Defensor de la ciudadanía

**2021**





## Tabla de Contenido

1.	PRESENTACIÓN .....	3
2.	OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE ACCIÓN.....	3
3.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN DE ACCIÓN.....	3
4.	ALCANCE DEL PLAN DE ACCIÓN .....	4
5.	ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN .....	4

## 1. PRESENTACIÓN

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.

En atención a lo dispuesto en el artículo 13° del Decreto Distrital 847 del 30 de diciembre 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."*, 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..

## 2. OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE ACCIÓN

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.

## 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN DE ACCIÓN

- Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Defensoría del Espacio Público, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
- Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.
- Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.

### 4. ALCANCE DEL PLAN DE ACCIÓN

Desarrollar las actividades propias de la figura del Defensor de la Ciudadanía, con el fin de garantizar que los trámites y servicios brindados por la Entidad, se atiendan en el marco del respeto por los derechos de los ciudadanos – usuarios sin discriminación alguna, con calidad, amabilidad, oportunidad, efectividad y confiabilidad

### 5. ACCIONES REALIZADAS EN CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

Las acciones realizadas fueron las siguientes:

#	Actividad	Meta	Producto
01	Divulgar la figura del Defensor de la Ciudadanía	Diseñar una campaña que oriente a los grupos de interés, en qué casos pueden acudir el Defensor de la Ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud enviada al grupo de comunicaciones.</li> <li>Piezas campaña pedagógica diseñadas</li> </ul>

Bajo la orientación del defensor de la ciudadanía y con el apoyo del área de comunicaciones de la entidad, se adelantó durante el segundo semestre de 2021 una campaña para indicar en qué casos los grupos de interés pueden acudir al defensor de la ciudadanía. Esta campaña se ejecutó a través de la página Web y las redes sociales.



Adicionalmente a las piezas comunicativas anteriores, en la entidad se elaboró un video a través del cual se suministraron orientaciones muy sencillas, para que la ciudadanía en general conozca en detalle la función que desempeña el defensor de la ciudadanía en la Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.

#	Actividad	Meta	Producto
02	Sensibilizar en la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía.	Divulgar entre los colaboradores de la Entidad, mediante dos (2) Jornadas de sensibilización en el año, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía-PPDSC.	<ul style="list-style-type: none"><li>Acta de reunión y lista de asistencia al comité</li></ul>

En la **Línea Estratégica 02** - Coordinación interinstitucional para realizar jornadas de formación sobre el manejo, intervención y/o gestión del Espacio Público, dirigida a funcionarios del distrito de la estrategia institucional **TODOS SOMOS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**, una de las tareas a desarrollar en la vigencia 2021 estaba relacionada con gestionar desde la Subdirección Administrativa y Financiera - Área de atención a la ciudadanía y ante la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá, la celebración de jornadas de sensibilización frente a la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía.

En desarrollo de lo anterior y durante el primer trimestre del año 2021, en la entidad se inició la socialización del contenido del Manual de Servicio a la Ciudadanía y para ello se gestionó ante la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaria General de la Alcaldía de Bogotá una jornada “*Cualificación en el Módulo de Servicio a la Ciudadanía*” la cual fue dirigida a los servidores públicos y contratista de la entidad.

La actividad se realizó el 24 de marzo de 2021, en horario de 10:00 a.m. a 12:00 m, abordándose los siguientes temas:

- Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.
- Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Adicionalmente y en cumplimiento de este compromiso, el día 14 de julio de 2021 a las 8:00 a. m, en la entidad se socializaron los conceptos de servicio de la política pública de servicio al ciudadano, con el apoyo y orientación de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaria General de la Alcaldía de Bogotá jornada titulada “*Cualificación en el Módulo de Servicio a la Ciudadanía*” la cual fue dirigida a los servidores públicos y contratista de la entidad.

#	Actividad	Meta	Producto
03	Divulgar en la página Web del DADEP piezas comunicacionales sobre los canales presenciales y/o virtuales, con los que cuenta la entidad.	Tres (3) actividades de divulgación al año.	<ul style="list-style-type: none"><li>Piezas informativas para divulgar los canales de atención y los trámites y servicios de la entidad</li></ul>



En la **Línea Estratégica 04** Fortalecimiento de los canales de atención mediante una infraestructura suficiente y adecuada que permita la prestación de servicios a toda la ciudadanía. de la estrategia institucional **TODOS SOMOS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**, una de las tareas a desarrollar en la presente vigencia está relacionada con divulgar mediante piezas informativas los canales de atención y los trámites y servicios de la entidad, a través de las carteleras virtuales del DADEP y/o de la red CADE.

En desarrollo de lo anterior y durante el primer trimestre del año 2021, desde la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, área de atención a la ciudadanía y con el apoyo del equipo de comunicaciones se diseñaron y publicaron piezas comunicacionales relacionadas con los canales telefónico y virtual, que fueron difundidas a través de las redes sociales y las pantallas de la entidad.

Así mismo, se adelantó campaña comunicacional para divulgar los canales y trámites y servicios de la entidad utilizando para ello las pantallas digitales de la red CADE, redes sociales y página Web de la entidad.



Finalmente es importante añadir que se realizó, con el apoyo del área de comunicaciones de la entidad, un video institucional para promover a través de las redes sociales, los distintos canales de atención a la ciudadanía.

#	Actividad	Meta	Producto
04	Publicar dos (2) informes en año, correspondiente al seguimiento semestral a las PQRSD.	Informe de gestión del defensor Ciudadano (por semestre)	● Informes periódicos sobre el manejo de la PQRSD en la entidad

En la **Línea Estratégica 03** - Medición y control a la calidad del servicio a la ciudadanía que permita su parametrización, trazabilidad y cuantificación - de la estrategia institucional **TODOS SOMOS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**, una de las tareas a desarrollar en la presente vigencia está relacionada con realizar informes de seguimiento al cumplimiento de los términos legales para resolver PQRSD y así mejorar los controles, seguimientos y oportunidad de las respuestas, para aumentar la satisfacción de la ciudadanía.

En cumplimiento de esta tarea, desde la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, área de atención a la ciudadanía, se organizaron los insumos que permitieron realizar dentro del plazo previsto los informes periódicos sobre el manejo de la PQRSD en la entidad.

Con el insumo anterior y 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, el Defensor de la ciudadanía elaboró los informes semestrales del año 2021, los cuales se encuentran publicados en la página Web de la entidad

En cuanto a la gestión de peticiones ciudadanas registradas por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP, 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-información-publica/Informe\\_pqr-denuncias-solicitudes](https://www.dadep.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-información-publica/Informe_pqr-denuncias-solicitudes); documentos que complementan el presente informe.

#	Actividad	Meta	Producto
05	Realizar laboratorios de simplicidad para mejorar la redacción de las respuestas de las dependencias misionales a sus grupos de valor.	Dos (2) laboratorios de simplicidad por dependencia misional	● Capacitación sobre Lenguaje Claro articulada a través de la Veeduría Distrital.

En la **Línea Estratégica 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 - de la estrategia institucional **TODOS SOMOS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**, una de las tareas a desarrollar en la presente vigencia está relacionada con la realización de laboratorios de simplicidad para mejorar la redacción de las respuestas de las dependencias misionales a sus grupos de valor (lenguaje claro).

En cumplimiento de esta tarea, desde la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, área de atención a la ciudadanía el 18 de marzo de 2021 se adelantó una capacitación sobre Lenguaje Claro articulada a través de la Veeduría Distrital. En esta jornada se orientó a los asistentes frente a la importancia del manejo de un lenguaje claro y cálido para atender peticiones ciudadanas.

Adicionalmente, y con la coordinación de la Red de quejas de la Veeduría Distrital se adelantó un taller de lenguaje de lenguaje claro dirigido a los funcionarios y contratistas del DADEP, actividad que se realizó el 23 de julio de 2021.

## ISAIAS SANCHEZ RIVERA

### Defensor de la Ciudadanía

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