



BOGOTÁ

Departamento Administrativo de la
Defensoría del Espacio Público

Informe de gestión
Defensor de la
Ciudadanía

Segundo semestre año 2020

Tabla de Contenido

1.	Presentación.....	3
1.1	Introducción	4
1.2	Metodología del informe	5
2.	Informe semestral de gestión – 1 de julio al 31 de diciembre de 2020.....	6
2.1	Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.	6
2.1.1	Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para el ejercicio efectivo de sus derechos....	6
2.1.2	Articulación con todas las dependencias de la entidad	9
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.....	10
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.	10
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.	12
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.	13
	• Accesibilidad en medio físico	13
	• Accesibilidad telefónica.....	14
	• Accesibilidad canales virtuales.....	14
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.	15
	CONCLUSIONES	16

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 julio y el 31 de diciembre de 2020.

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 1 de julio de 2020 y el 31 de diciembre de 2020, 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 segundo semestre 2020, a través de **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, tanto la cifra consolidada de peticiones, la variación en el registro de peticiones, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción y el cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros, el Defensor de la ciudadanía elaboró un informe cuatrimestral que está publicado en la página de internet de la entidad, documentos que hace parte integral del presente informe.

2. Informe semestral de gestión – 1 de julio al 31 de diciembre de 2020.

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

Durante el segundo semestre de 2020, 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; así:

2.1.1 Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para el ejercicio efectivo de sus derechos

Para el primer trimestre de 2020 durante los meses de enero, febrero y hasta el 16 marzo, el grupo de Atención al Ciudadano brindó atención presencial en el superCADE de la carrera 30, con un horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm.

Durante los meses de abril, mayo y junio, en cumplimiento a los Decretos Nacionales y los Decretos Distritales 093 de 2020 Art. 15 y Decreto 143 de 2020 Art 1 y Art. 9, entre otros, con ocasión de la declaratoria de calamidad pública por la emergencia sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, no fue posible brindar de manera presencial atención a la ciudadanía, situación que fue informada a través de las redes sociales y la página Web de la entidad.

En el segundo semestre de 2020, se continuaron realizando acciones de divulgación frente a la prestación del servicio privilegiando la atención virtual en lugar a la atención presencial, debido a la contingencia por COVID- 19. Así las cosas, se divulgó la siguiente información:



DADEP retoma su servicio presencial de Atención a la Ciudadanía

En cumplimiento de la "nueva realidad" que comienza la ciudad, DADEP informa que su servicio presencial de Atención a la Ciudadanía, en el SuperCADE de la carrera 30, se reanuda a partir del 1 de septiembre, de lunes a viernes de 10:00 a.m. a 3:30 p.m.

El servicio de radicación de correspondencia presencial continúa funcionando los días martes y jueves de 10:00 a.m. a 3:30 p.m.



Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía

- Información sobre la retoma de las labores de la Defensoría del Espacio Público de forma presencial, los horarios, correo electrónico y líneas de atención. Información que fue divulgada a través de redes sociales y publicada en la página web de la Entidad.



Hola,
queremos contarte que
actualmente estos son
nuestros canales de
**Atención a la
Ciudadanía:**



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
DEFENSORÍA DEL
ESPACIO PÚBLICO

BOGOTÁ

-PRESENCIAL: En prueba piloto, desde el 25 de junio de 2020, Carrera 30 No. 25 – 90, Bogotá, Colombia SuperCADE CAD Módulo D-152

Horario de atención: lunes a viernes de 10:00 am a 3:30 pm jornada continua.

NOTA: Se debe tener en cuenta el pico y cédula y las medidas restrictivas de movilidad en la ciudad.



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
DEFENSORÍA DEL
ESPACIO PÚBLICO

BOGOTÁ

Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía

- Teniendo en cuenta la orden dada por la Alcaldía Mayor de Bogotá, sobre el restablecimiento paulatino de la presencialidad en cada institución distrital, para el 22 de junio de 2020, se realizó divulgación sobre esta información a través de redes sociales y en la página web de la Entidad.



Hola,
queremos contarte que
actualmente estos son
nuestros canales de
**Atención a la
Ciudadanía:**



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
DEFENSORÍA DEL
ESPACIO PÚBLICO



-TELEFÓNICO:
Celular (+ 57) 316 4732213.

Horario de atención:
lunes a viernes, de 7.00 a.m. a
12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30
p.m.



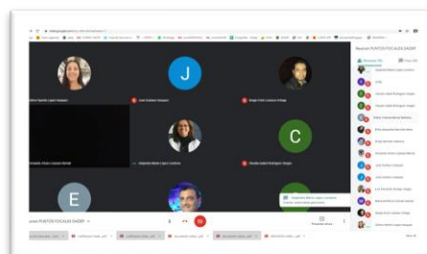
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
DEFENSORÍA DEL
ESPACIO PÚBLICO



- Por otro lado, se publicó y envió a través de redes sociales un comunicado de interés general, el cual informa: el correo para radicaciones, los contactos telefónicos y el correo de contacto.

2.1.2 Articulación con todas las dependencias de la entidad

Durante el segundo semestre de 2020, 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.



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.

Al interior de la Entidad se promueve 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 las capacidades que garanticen la calidad en el servicio.

Para facilitar la interacción de la entidad con la ciudadanía, el Defensor realiza recomendaciones 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.

Entre las recomendaciones presentadas, se destaca la necesidad del fortalecimiento del equipo de Servicio a la Ciudadanía, sus competencias y habilidades para atender y gestionar las peticiones de los usuarios y de la ciudadanía y la socialización de los protocolos de atención como 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.

Para el mes de octubre de 2020, se realizó una presentación ante el Comité Directivo sobre el Sistema Bogotá Te Escucha, en donde se efectuó un análisis de las peticiones ingresadas en el 2020, los canales de atención más utilizados por la ciudadanía y el Indicador de oportunidad en la respuesta de PQRS recibidas.

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 y es complementado con un reporte elaborado por el defensor de la ciudadanía, emitido cada cuatro (4) meses, 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**, y suministrados por el grupo de atención a la ciudadanía.

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 (semanal, mensual, trimestral y cuatrimestral) 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.
- Cruce de información entre el sistema de gestión documental 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) de la 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.

Debido a las disposiciones establecidas por la emergencia sanitaria, durante el segundo semestre de 2020, los canales virtuales tales como el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” y el correo 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.

Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía

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.



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.

- **Accesibilidad canales virtuales**

La página Web de la Defensoría del Espacio Público se cuenta con información que es accesible para la población identificada de acuerdo con los ejercicios de caracterización de la entidad.

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 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 2020 se trabajó 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 instaure 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/planeacion/127-pppac-02_plan_de_accion_del_defensor_del_ciudadano_2020.pdf

Se efectuó el recaudo desde el **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha** de los datos requeridos para consolidar el reporte de los primeros cuatro (4) meses del año y correspondiente a la información de las estadísticas de la gestión de la atención de los requerimientos de la ciudadanía. El resultado de este trabajo puede ser consultado en el siguiente enlace:

Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía

https://www.dadep.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/02_informe_gestion_peticiones_abril_2020.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 elaboraron piezas comunicacionales las cuales se difundieron por diferentes canales como YouTube, Instagram, Facebook y Twitter.



Otras piezas pedagógicas elaboradas en la entidad para difundir la figura del Defensor de la Ciudadanía pueden ser consultadas en el siguiente enlace <https://www.dadep.gov.co/defensor-ciudadania>

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 segundo semestre del 2020, 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.
- 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,