



BOGOTÁ

Departamento Administrativo de la
Defensoría del Espacio Público

Informe de gestión
Defensor de la
Ciudadanía

Segundo 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 julio al 31 de diciembre 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>”.....	8
2.1.1.1 Objetivo general de la estrategia “<i>todos somos atención a la ciudadanía</i>”.	8
2.1.1.2 Objetivo específico estrategia “<i>todos somos atención a la ciudadanía</i>”.....	9
2.1.1.3 Alcance de la estrategia “<i>todos somos atención a la ciudadanía</i>”.....	9
2.1.2 Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para el ejercicio efectivo de sus derechos....	9
2.1.3 Articulación con todas las dependencias de la entidad.	15
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.....	17
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.	19
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.	21
2.4.1 Diálogos ciudadanos / Rendición de cuentas.	21
2.4.1.1 Objetivo de los diálogos ciudadanos / rendición de cuentas.	23
2.4.1.2 Temas de los diálogos ciudadanos / rendición de cuentas.	23
2.4.1.3 La audiencia de rendición de cuentas.	24
2.4.2 Atención virtual de manera preferente.	25

Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía

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.	26
	• Accesibilidad en medio físico.	26
	• Accesibilidad telefónica.	26
	• Accesibilidad canales virtuales.	27
2.5.1	Formulación de planes institucionales de atención a la ciudadanía con la participación de los grupos de interés.....	29
2.5.2	La senda de integridad y la atención a la ciudadanía.....	31
2.5.3	Proyectos en desarrollo liderados por el Defensor de la Ciudadanía.	32
	• Agendamiento online de citas.	32
	• Chatbot: la automatización en el DADEP de la atención a la ciudadanía.	32
2.5.4	Acciones para la continuidad de la atención a la ciudadanía.....	33
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.	34
	CONCLUSIONES.	35

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 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 julio y el 31 de diciembre 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 segundo 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 julio al 31 de diciembre de 2021.

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

Durante el segundo semestre de 2021, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público continuó avanzando 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.

Prueba de lo anterior son el paquete de actividades institucionales, lideradas por el defensor de la ciudadanía y enmarcadas en la estrategia de la entidad “*Todos somos atención a la ciudadanía*” que se ejecutaron durante el segundo semestre de 2021.

Es importante indicar que, para el diseño de todas estas tareas ejecutadas en el período en estudio, se partió del hecho que en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, se atienden a través de los diferentes canales adoptados por la entidad para interactuar con la ciudadanía, alrededor de 3.000 personas cada mes; los cuales acuden para gestionar algún trámite o servicio relativo al quehacer institucional del DADEP.

Tal y como lo determinó el defensor de la ciudadanía en la sustentación técnica del plan de trabajo que se desplegaría en el segundo semestre de 2021, todos los requerimientos presentados por la ciudadanía pueden involucrar diferentes áreas de la entidad, tanto misionales como las de apoyo; por esta razón debe ser entendida que la gestión del servicio a la ciudadanía no es una tarea exclusiva de la dependencia que interactúa directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, sino que se trata de una labor integral que requiere articulación entre todas las dependencias, en pro de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta de los servicios y productos que brinda el DADEP a los grupos de valor o partes interesadas.

En consonancia con lo anterior, el defensor de la ciudadanía resaltó en el argumento técnico de soporte de la estrategia de la entidad “*Todos somos atención a la ciudadanía*”; que todos y todas las personas que presentamos los servicios en la entidad, bien sea como funcionarios o colaboradores del Distrito, automáticamente nos convertimos en servidores públicos.

Por lo anterior, todos y todas las personas que laboramos en el DADEP le servimos a esta entidad, a la ciudad y, por supuesto a la ciudadanía, y, en este sentido todos somos atención a la ciudadanía de muchas formas y en muchos escenarios, por ejemplo: Cuando respondemos con cordialidad a quien nos llama y

nos consulta, a quien, aunque molesto, pregunta algo a través de redes sociales; a una persona que vemos en la calle.

En este argumento, el defensor de la ciudadanía deja en claro que ser atención a la ciudadanía no es meramente un área, es un término que debemos incluir en nuestro quehacer diario, independientemente de cuál sea nuestra función en la entidad, el área, el cargo y/o el tipo de contrato.

Es por lo anterior que, en la entidad se formuló la estrategia “*Todos Somos Atención a la Ciudadanía*,” con la que no solo se busca reducir los tiempos de respuesta a las peticiones ciudadanas, sino ampliar el concepto de atención a todo el equipo interno de la entidad.

En este orden de ideas, se gestionó que todas las actividades implementadas y desarrolladas durante el segundo semestre del año 2021, fueran ejecutadas en el marco de la estrategia de la entidad “*Todos somos atención a la ciudadanía*”, es por ello que se articularon durante el periodo en estudio todos 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.

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

Durante el segundo semestre de 2021, el defensor de la ciudadanía de una manera innovadora buscó fortalecer la capacidad que tiene la ciudadanía de ejercer su efectivo derecho y para ello optó por adelantar acciones desde adentro de la entidad, para ello acudió a resaltar ante los funcionarios y colaboradores de la entidad, que la atención a la ciudadanía está presente en todas las actuaciones institucionales.

Es por lo anterior que durante el periodo en estudio se adelantó una campaña de sensibilización con piezas comunicacionales que fueron dadas a conocer a todas las personas que prestan sus servicios en la Defensoría del Espacio Público a través de correos electrónicos, fondo de pantalla de los computadores y carteleras virtuales de la entidad, donde se resaltaban los siguientes aspectos:

- ✚ La ciudadanía; es la razón de ser del DADEP y es por eso, a través de estas piezas comunicativas, se fomentan acciones para atender de manera oportuna los requerimientos presentados por la comunidad.
- ✚ Se promueve el contacto directo y la escucha con la ciudadanía, a través de los distintos canales de atención que tiene la entidad, para resolver o gestionar algún trámite o servicio relativo al quehacer institucional del DADEP.
- ✚ Se reconoce que el servicio a la ciudadanía es un atributo, que es asumido por todas las personas que prestan sus servicios en la entidad y se constituye como un principio en la cultura organizacional del DADEP.

Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía

- Se orientan los esfuerzos de todas las personas vinculadas con el DADEP, hacia el cumplimiento de los requerimientos planteados por los ciudadanos capitalinos y demás grupos de interés, convirtiéndolos en un estilo cotidiano de trabajo caracterizado por el profesionalismo y el mejoramiento continuo.

El “concepto de campaña” o “eje de campaña” se enmarcó en la idea que, sin nombrar a los funcionarios, contratistas o colaboradores de la entidad, que son los sujetos activos del mensaje, se utilizan algunos de los pronombres personales para reemplazados en primera, segunda y tercera persona.



Adicional a la campaña anterior, el defensor de la ciudadanía lideró durante el segundo semestre del año 2021, un paquete de actividades en el marco de la estrategia institucional de “*Todos somos atención a la ciudadanía*” y relacionadas con la **línea estratégica #4**, donde se agrupan 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.

Entre las principales acciones realizadas en la entidad, se encuentran las siguientes:

Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía

- Se diseñaron conjuntamente con el área de comunicaciones, piezas informativas para divulgar los canales de atención y trámites y servicios de la entidad, las cuales fueron dadas a conocer a través de carteleras virtuales del DADEP y en la red CADE.



- Se rediseñó, conjuntamente con el área de comunicaciones y con el apoyo de la oficina de sistemas la sección atención a la ciudadanía dispuesta en la página WEB de la entidad.



Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía

- ✚ 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.

UN LUGAR COMO EL HOGAR ✨

✚

En el
DADEP

Todos Somos Atención a la Ciudadanía

Conoce al Defensor de la Ciudadanía encargado de que los ciudadanos y ciudadanas tengan respuesta a sus requerimientos.

Escribe a:
defensordelciudadano@dadep.gov.co

TODOS SOMOS
Atención a la Ciudadanía

UN LUGAR COMO EL HOGAR

✚

¿QUÉ TAREAS tiene el Defensor de la Ciudadanía?

Diseña e implementa estrategias para promover los derechos y deberes ciudadanos.

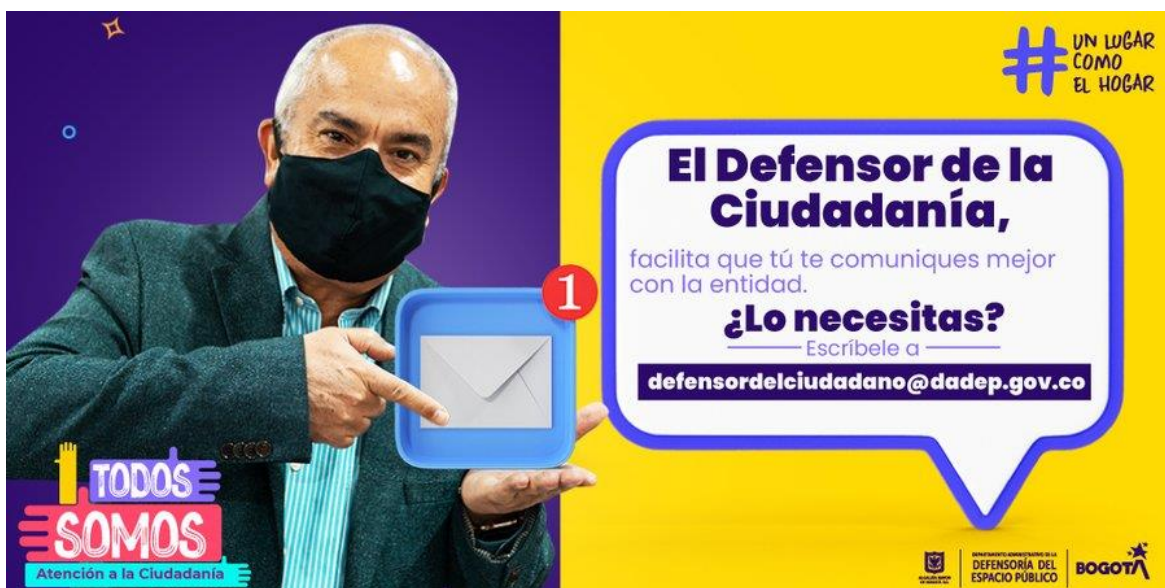
Contactalo:
defensordelciudadano@dadep.gov.co

TODOS SOMOS
Atención a la Ciudadanía

DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO

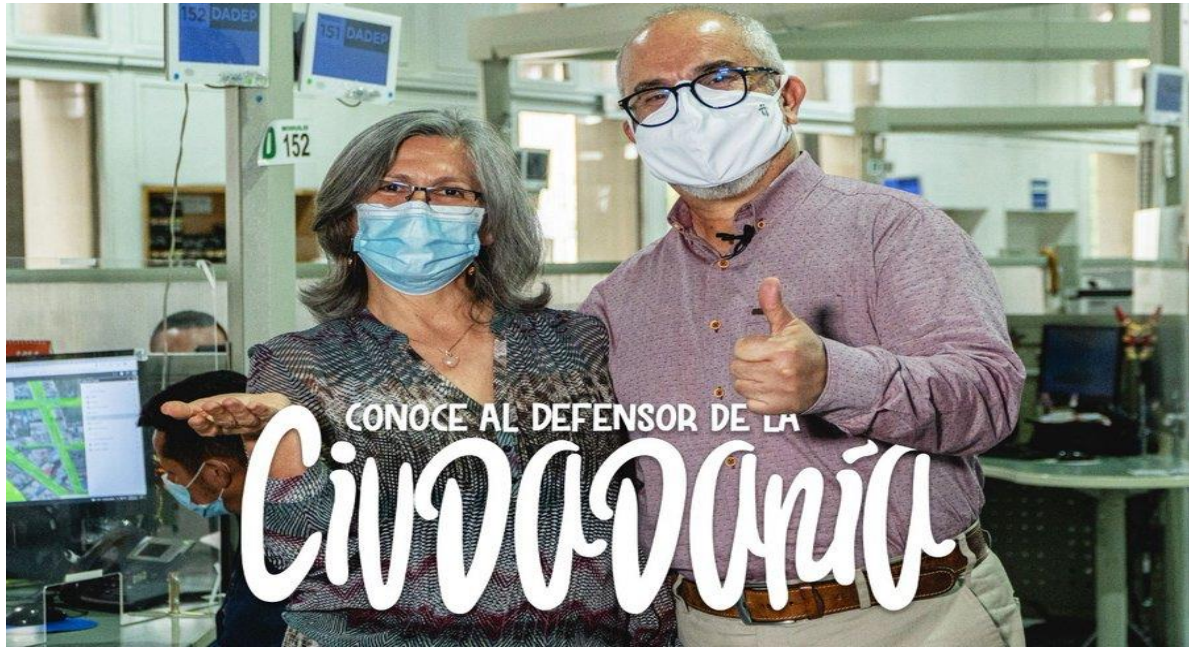
BOGOTÁ

Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía



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.

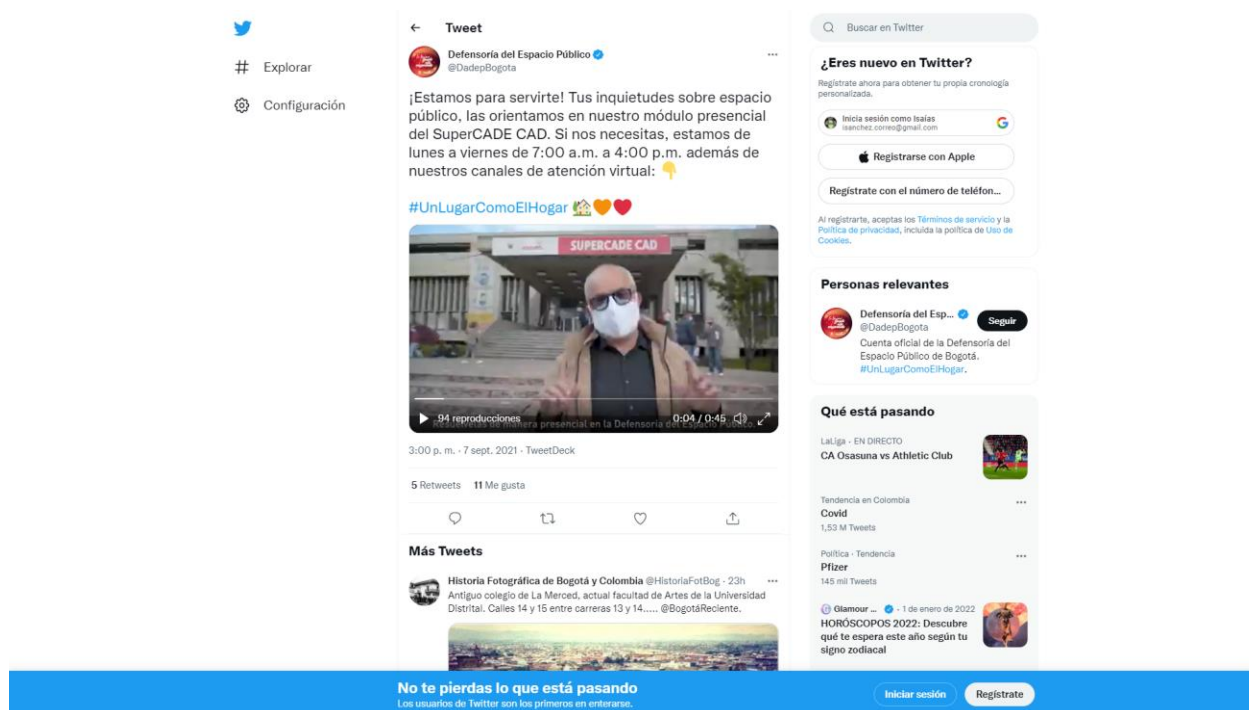
Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía



- En los últimos meses del año 2021, se adelantó una campaña institucional a través de la cual se difundieron en redes sociales y la página Web del DADEP, los trámites y servicios con los que cuenta la entidad, resaltando la manera ágil y oportuna como se gestionan e indicando que los mismos no tienen ningún costo.



- Se adelantó una campaña a través de las redes sociales y la página Web de la entidad, donde le informamos a los grupos de interés que en el DADEP *¡Estamos para servirles!*; principalmente frente a las inquietudes que la ciudadanía pueda tener sobre espacio público, para ello la entidad está en posibilidades de suministrar orientación en el módulo presencial del SuperCADE CAD, en el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. además de nuestros canales de atención virtual.



2.1.3 Articulación con todas las dependencias de la entidad.

Durante el segundo semestre de 2021, el defensor de la ciudadanía en el marco de la estrategia institucional de *“Todos somos atención a la ciudadanía”* y relacionadas con La **línea estratégica #2**, adelantó un grupo de acciones que buscaban la coordinación interinstitucional y donde las principales actividades realizadas por la entidad y que le aportan a esta línea estratégica, son las siguientes.

- Se realizó mesa de trabajo con la dirección de calidad de la secretaria general de la alcaldía de Bogotá, para conocer desde el DADEP sobre la manera como se realiza el seguimiento a la calidad, calidez y oportunidad de las respuestas a las peticiones emitidas por la entidad.

- ✚ Se realizó con la secretaria general de la alcaldía de Bogotá y con la secretaría jurídica distrital una mesa de trabajo para abordar lo determinado por la directiva conjunta 001 de 2021 expedida por la secretaría general de la alcaldía de Bogotá.
- ✚ Se coordinó con la red distrital de atención a quejas y reclamos de la veeduría distrital, la adjudicación de un espacio en el nodo de formación y capacitación de tal manera que representantes de la escuela de espacio público – DADEP, realizarán una presentación.
- ✚ A través de la subdirección de administración inmobiliaria (escuela de espacio público) se realizaron reuniones intersectoriales a fin de realizar intercambio de conocimientos frente al quehacer misional de la entidad.

Así mismo y en cumplimiento de La **línea estratégica #5**, donde se agrupan 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, en el DADEP se adelantaron las siguientes acciones:

- ✚ Durante el segundo 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.
- ✚ Se adelantó con el apoyo de la secretaria general de la alcaldía de Bogotá capacitación frente a la política pública distrital de servicio a la ciudadanía y del manual de servicio a la ciudadanía del distrito capital.
- ✚ Se adelantó con la secretaria general de la alcaldía mayor una capacitación sobre el reporte específico del sistema Bogotá te escucha.
- ✚ Con la coordinación de talento humano de la entidad y se realizó con la Veeduría Distrital un taller de lenguaje claro.

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.

Algunos de los temas que el defensor de la ciudadanía abordó durante sus presentaciones ante los integrantes del comité de seguimiento y monitoreo, la cual corresponde a una reunión de directivos de la entidad, fueron las siguientes:

- ✚ El 19 de julio de 2021, presentó los avances en la operativización de la estrategia “todos somos atención a la ciudadanía”.
- ✚ El 26 de julio de 2021, presentó un informe sobre la trazabilidad de las peticiones no atendidas a tiempo en junio 2021.
- ✚ El 9 de agosto de 2021, presentó un documento sobre la coherencia, calidez, oportunidad y manejo de los requerimientos presentados por la ciudadanía.
- ✚ El 21 de septiembre de 2021, presentó un informe consolidado sobre las atenciones realizadas por el DADEP en el mes de agosto 2021.

Las presentaciones realizadas por el Defensor de la Ciudadanía durante el segundo 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 segundo semestre del año 2021, así como la utilización de los canales de atención a la ciudadanía y la oportunidad en la respuesta de PQRS (Peticiónes, 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.

Adicional a lo anterior durante el segundo semestre del año 2021 se realizaron las siguientes actividades que igualmente le aportan a la **línea estratégica #3** de la estrategia institucional de *"Todos somos atención a la ciudadanía"*

- ✚ El área de atención al ciudadano envía a través de correo electrónico todos los viernes un archivo Excel donde se presenta en cada una de sus hojas la situación de las dependencias del DADEP y se indica mediante un "semáforo" el estado de las peticiones a su cargo, indicando las próximas a vencer (amarillo), vencidas (rojo) y a tiempo (verde).
- ✚ Diariamente se realiza seguimiento a las peticiones próximas a vencer y se hace contacto con el funcionario o jefe de la dependencia y se envía correo electrónico al profesional que tiene el documento a cargo, con copia al jefe y al punto focal de la dependencia.
- ✚ Se elaboró el informe trimestral de 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.
- ✚ Se elaboró informe mensual para 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.

- ✚ Conjuntamente con la oficina de sistemas, se inició la estructuración del proceso que terminará con la ubicación de calificadores de servicio en los sitios dispuestos por el DADEP para de atención presencial y con los que se conocerá, la percepción que tienen la ciudadanía sobre el servicio prestado por la entidad.
- ✚ Se coordinó con la subdirección de registro inmobiliario la creación del formulario *FORMS DE MICROSOFT*, que permite medir de manera diferente la percepción y/o satisfacción frente a los trámites de la entidad.
- ✚ Se diseñó un nuevo formato de encuesta de satisfacción para aplicar en los canales presencial y telefónico.

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 acciones que contaron con un espacio para que el defensor de la ciudadanía presentara a la ciudadanía los resultados más relevantes de su gestión.

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 segundo semestre de 2021, conjuntamente con delegados de la Subdirección de Administración Inmobiliaria y Espacio Público de la entidad la generación de dos (2) espacios virtuales, que cubrieron todo el territorio del Distrito Capital, y que buscaron 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

Los dos (2) espacios creados por el DADEP y que cubrieron todas las localidades de la ciudad; 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.

El primer espacio de diálogo con la ciudadanía se realizó el 30 de septiembre de 2021

Diálogos Ciudadanos

¡Estamos cumpliendo con el Plan de Desarrollo Distrital "Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del Siglo XXI"!

Ya hemos recibido cerca de **2 millones de m² de espacio público.**

Queremos contarte más... ¡Conversemos!

Acompáñanos hoy

30 de septiembre 3:00 p.m. **LIVE** [DadepBogota](#)

UN LUGAR COMO EL HOGAR

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO

BOGOTÁ

El segundo espacio de diálogo con la ciudadanía se realizó el 30 de septiembre de 2021

Diálogos Ciudadanos VIRTUALES

¿Qué tipo de espacios públicos pueden ser administrados?

Esta y otras inquietudes las podemos resolver, hoy 28 de octubre.

¡Participa!

28 de octubre **LIVE** [DadepBogota](#)

UN LUGAR COMO EL HOGAR

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO

BOGOTÁ

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 en el segundo semestre del año 2021 tuvieron como propósito principal el de recopilar ideas sobre los temas que, según la ciudadanía, el DADEP debe atender prioritariamente.

Se buscó 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.

A través de las intervenciones realizadas por el defensor de la ciudadanía en las dos (2) jornadas de diálogos ciudadanos, se presentaron en detalles los diferentes canales de atención a la ciudadanía con los que cuenta la entidad, dedicando mayor atención a la atención virtual dada la situación de pandemia que aún persiste en el territorio nacional.

Centro de contacto con la ciudadanía
Atención integral de los requerimientos de los usuarios a través de los siguientes canales:

- PRESENCIAL**
Permite el contacto directo de manera personalizada para brindar atención y orientación sobre la información misional y la relacionada con trámites y servicios.
- VIRTUAL**
Interacción a través de diferentes servicios tales como chat, formulario web, correo electrónico y redes sociales.
- TELEFÓNICO**
Medio a través del cual se pueden formular con rapidez peticiones o solicitar orientaciones sobre algún trámite o servicios a cargo del DADEP.

Canales para la atención a la ciudadanía

www.dadep.gov.co

DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO BOGOTÁ

Atención virtual
Presentar peticiones, solicitudes, quejas, reclamos y denuncias (denuncias de actos de corrupción).

- BOGOTÁ TE ESCUCHA**
<https://www.dadep.gov.co/> | Bogotá te escucha: dadep.gov.co. Horario: lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
- VENTANILLA VIRTUAL**
<https://www.dadep.gov.co/ventanilla-virtual> Horario: lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
- CORREO ELECTRÓNICO**
dadepbogota@dadep.gov.co Horario: lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
- CHAT INSTITUCIONAL**
<https://www.dadep.gov.co/chat> Horario de atención: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO BOGOTÁ

2.4.1.3 La audiencia de rendición de cuentas.

Además de las dos (2) jornadas de diálogos ciudadanos, la entidad realizó durante el segundo semestre del año 2021 la audiencia de rendición de cuentas



La intervención del Defensor de la ciudadanía permitió presentar en detalle la gestión realizada por la entidad relacionada con la atención de la ciudadanía.



2.4.2 Atención virtual de manera preferente.

El Defensor de la ciudadanía gestionó ante el área de comunicaciones la elaboración de piezas comunicacionales, que fueron publicadas en la página de Internet de la entidad, que buscaban mantener a la ciudadanía permanente informada sobre la manera como en el DADEP, se atenderían los requerimientos por ellos presentados.

¿Tienes alguna inquietud sobre el espacio público de Bogotá?

En el **DADEP** (Defensoría del Espacio Público) podemos ayudarte.
¡Escríbenos!

 dadepbogota@dadep.gov.co

¡Estamos a una llamada de distancia!

En el **DADEP** (Defensoría del Espacio Público) atendemos, de lunes a viernes, en horario de oficina, tus consultas relacionadas con nuestra misionalidad, en la línea telefónica:

 (+ 57) 316 4732213

¡Bogotá te escucha!

La herramienta para **gestionar** tus peticiones.
¡Ingresa!

 <https://bogota.gov.co/sdqs/>

Logo of the Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público and Bogotá.

La campaña anterior se justificó en el hecho que durante el segundo 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 tuvieron una mayor demanda, debido a las disposiciones establecidas por la emergencia sanitaria.

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.

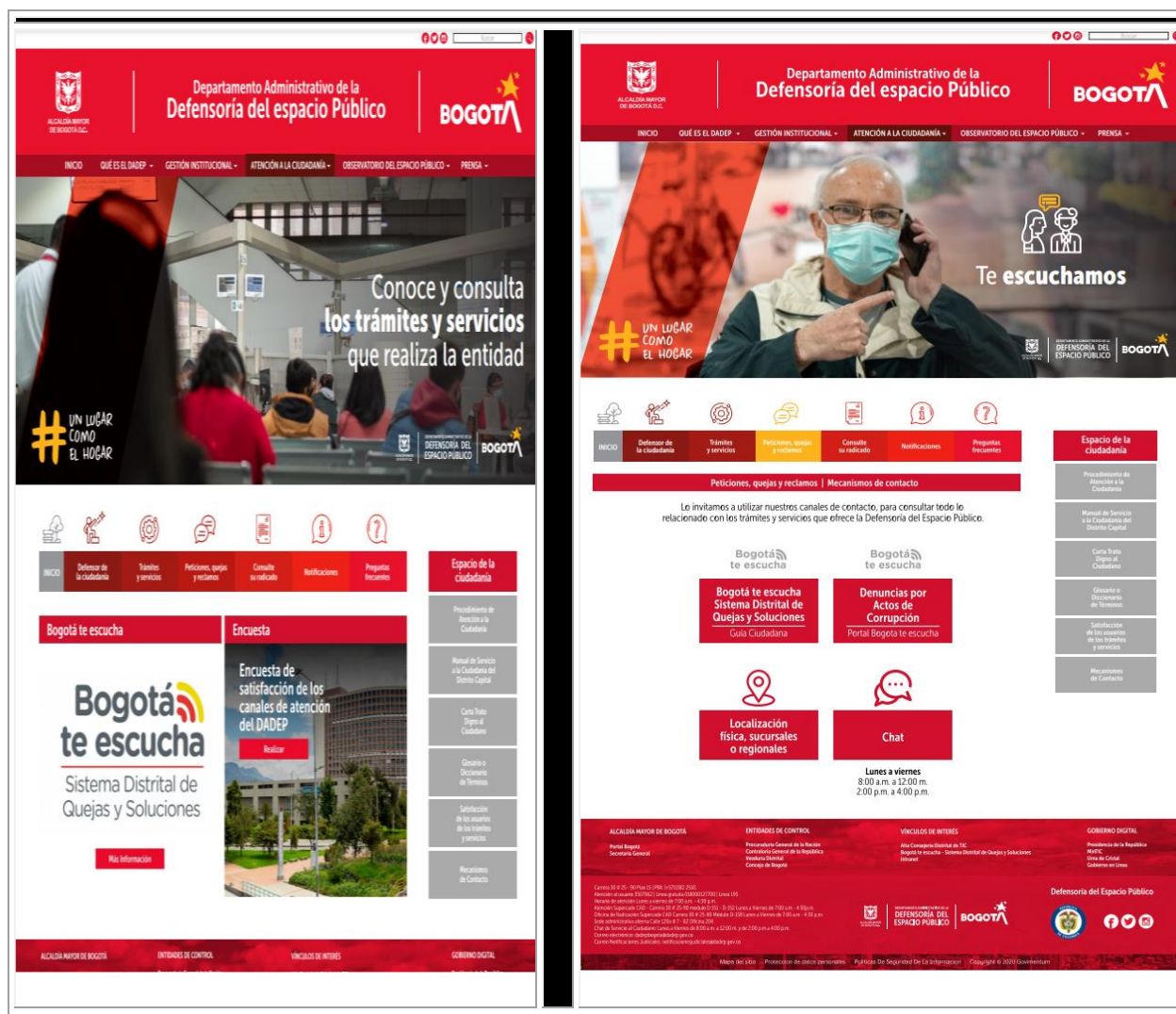
- **Accesibilidad telefónica.**

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 segundo semestre del año 2021 se concluyó el 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 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 segundo 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

2.5.1 Formulación de planes institucionales de atención a la ciudadanía con la participación de los grupos de interés.

Para continuar con la mejora en la atención a la ciudadanía, durante el segundo semestre del año 2021, en la Defensoría del Espacio Público se inició la elaboración de planes institucionales, donde fueron incorporadas aquellas propuestas presentadas por la ciudadanía, que luego de realizado el análisis de rigor que involucraba tanto aspectos técnicos, como procedimentales; se concluyó que su realización estaba dentro del quehacer institucional de la entidad y era viable se ejecución.

Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía

Para la consecución de las propuestas ciudadanas, que luego se incluirían en la elaboración de los planes institucionales, el defensor de la ciudadanía conjuntamente con el área de comunicaciones diseñó las siguientes piezas comunicacionales.



UN LUGAR COMO EL HOGAR

TODOS SOMOS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

En el Dadep
Todos somos Atención a la Ciudadanía para mejorar los tiempos de respuesta y la calidad del servicio que te prestamos.

PLAN Anticorrupción 2022

Envía tus aportes a dadepbogota@dadep.gov.co

DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO BOGOTÁ



UN LUGAR COMO EL HOGAR

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Gestionar tus trámites y servicios ya no es un problema... Ahora cuentas con un portal de fácil acceso.

PLAN Anticorrupción 2022

Envía tus aportes a dadepbogota@dadep.gov.co

DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO BOGOTÁ

Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía



2.5.2 La senda de integridad y la atención a la ciudadanía.

En el DADEP, la estrategia institucional de *¡Todos Somos Atención a la Ciudadanía!*; sirvió para avanzar por la #SendaDeIntegridad!; toda vez que con su operativización fue posible agilizar los tiempos de respuesta a las inquietudes ciudadanas, situación que se evidenció en una campaña institucional adelantada durante el segundo semestre de 2021.



2.5.3 Proyectos en desarrollo liderados por el Defensor de la Ciudadanía.

Para continuar con la operativización de la estrategia “*Todos somos atención a la ciudadanía*” de la Defensoría del Espacio Público; durante el segundo semestre del año 2021 se iniciaron los trabajos relacionados con los siguientes proyectos, los cuales involucran la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones en beneficio de la ciudadanía y que cuya finalización está prevista para el año 2022.

- **Agendamiento online de citas.**

En la operativización de la estrategia institucional el sistema DADEP de agendamiento online se convierte en un canal adicional que permitirá a la ciudadanía agendar una cita de forma rápida, eficiente y sin necesidad de interactuar con ningún funcionario o colaborador de la entidad.

Adicional a esto, no limita a la ciudadanía a llamar en horario laboral, sino que le permite agendar en el momento en que mejor le quede y no cuando le toca.

Esta herramienta que será implementada en la Defensoría del Espacio Público ratifica el hecho que en esta entidad se trabaja para un **servicio a la ciudadanía de excelencia**. Por eso, y pensando en la comodidad de la ciudadanía, se incluirá un formulario web a través del cual el interesado podrá realizar el agendamiento de citas virtuales para **trámites especializados**.

El proyecto incluye, que el agendamiento online se podrá realizar a través de smartphone. Alternativa que proporcionar el agendamiento vía app móvil, que definitivamente sería un novedoso servicio que le proporcionará una mayor comodidad a la ciudadanía.

En conclusión, el software de programación de citas DADEP, le permitirá a la ciudadanía fijar las citas según su disponibilidad. La ciudadanía podrá reservar, modificar o cancelar las citas desde su ordenador o teléfono móvil, sin tener que hablar con ningún servidor público o colaborador de la entidad.

- **Chatbot: la automatización en el DADEP de la atención a la ciudadanía.**

En la operativización de la estrategia, se incluye la utilización de una manera alternativa para gestionar la atención a la ciudadanía de un chatbots, el cual permitirá simular la conversación con una persona, dándole respuestas automatizadas a sus dudas o preguntas más comunes. Esta aplicación informática basada en la inteligencia artificial será capaz de realizar una serie de tareas por su cuenta, sin la ayuda del ser humano.

El chatbot que se implementará en el DADEP, es un tipo de bot que interactuará con el usuario manteniendo conversaciones sencillas, aunque el desarrollo constante en la entidad de este sistema, le permitirá alcanzar niveles cada vez más perfeccionados y complejos.

2.5.4 Acciones para la continuidad de la atención a la ciudadanía

Para el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, el servicio a la ciudadanía es uno de los fines esenciales de la entidad y los trámites son el mecanismo a través de los cuales la ciudadanía accede a sus derechos.

Con el fin de contar con una herramienta que permita prevenir o reaccionar adecuadamente ante posibles incidentes que pongan en riesgo la atención a la ciudadanía, el Defensor de la Ciudadanía consolidó un conjunto de acciones que se emprenderían en la entidad para dar continuidad a la atención a la ciudadanía en la entidad. Estas acciones diseñadas y ejecutadas de forma planificada permitirán responder de manera eficiente ante una emergencia y restablecer en el menor tiempo la atención a la ciudadanía.

Como resultado de lo anterior, se diseñó dentro de la estrategia “**todos somos atención a la ciudadanía**”, en la **línea estratégica #4**; la cual agrupa 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, un conjunto de actividades específicas y secuenciales que buscan garantizar la continuidad de la atención a la ciudadanía en el DADEP.

Por lo anterior, el conjunto de acciones para la continuidad en la atención a la ciudadanía es una preparación proactiva adelantada por la subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario - área de atención a la ciudadanía del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP; frente a contingencias, y para ello acude al desarrollo de mecanismos para restaurar y proteger el servicio a la ciudadanía y por ende la reputación de la Entidad.

Es importante tener presente que las actividades incluidas en la **línea estratégica #4** de la estrategia “**todos somos atención a la ciudadanía**” diseñadas para garantizar la continuidad de la atención a la ciudadanía el DADEP, tiene en cuenta las obligaciones legales aplicables a la Entidad, y comprende actividades, preventivas, reactivas y correctivas, articuladas a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Se busca que, con el conjunto de acciones para la continuidad de la atención a la ciudadanía, que el DADEP pueda seguir prestando los servicios, con una interrupción mínima, ya sea durante o inmediatamente después de la emergencia que produjo un mal funcionamiento o la interrupción del normal desarrollo de la atención a la ciudadanía, mejorando el nivel de confianza de los grupos de valor en las capacidades Institucionales de recuperación en caso de situaciones de emergencia.

El detalle del conjunto de actividades para la continuidad de la atención a la ciudadanía en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP se presentan en el documento titulado: **Acciones para la continuidad de la atención a la ciudadanía**, que se envía junto a este escrito.

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/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 segundo 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.
- 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,