



# BOGOTÁ

Departamento Administrativo de la  
Defensoría del Espacio Público

---

**DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA**  
**PLAN DE ACCIÓN 2020**

---

# DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

# PLAN DE ACCIÓN 2020

## Tabla de Contenido

1.	Introducción .....	3
2.	Elementos estratégicos del Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía.....	3
3.	Generalidades del Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía.....	4
3.1	Diagnóstico del Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía. ....	5
3.2	Formulación del Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía. ....	5
3.3	Objetivo del Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía. ....	5
	<b>Objetivo general.</b> ....	5
	<b>Objetivos específicos.</b> .....	5
3.4	Alcance del Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía.....	6
3.5	Estrategias del Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía. ....	6
3.6	Recursos del Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía.....	6
3.7	Responsable del cumplimiento y seguimiento del Plan de Acción Defensor de la Ciudadanía....	7
3.8	Metodología de seguimiento y publicación del Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía. .	7
4.	Actividades del Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía.....	7
5.	Riesgos asociados al Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía .....	8
6.	Indicadores del Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía .....	8
7.	Normas que rigen el Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía. ....	9

# DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

## PLAN DE ACCIÓN 2020

### 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.

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. Elementos estratégicos del Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía.

El presente plan está alineado y contribuye al logro de la misión, visión y demás elementos del direccionamiento estratégico del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, los cuales se estipulan en el Plan Estratégico Institucional – PEI vigente (2016-2020).

Específicamente el plan de acción del Defensor de la Ciudadanía le aporta al logro de los siguientes objetivos estratégicos:

Objetivo #	Descripción
5	<i>Contar con un modelo institucional moderno y flexible con capacidad de atender en forma ágil y oportuna los requerimientos de la ciudad</i>
6	<i>Desarrollar mecanismos que permitan la promoción de la transparencia y la rendición de cuentas a través de la interacción y participación con la ciudadanía y los grupos de interés</i>

Los objetivos estratégicos anteriores están inmersos en el proceso de Atención al Ciudadano y cuyo objetivo es el de recibir por medio de los canales establecidos las quejas, reclamos, requerimientos, felicitaciones, derechos de petición o solicitudes de información presentados por los grupos de valor con respecto a los servicios o productos brindados por el DADEP, dando trámite y solución o direccionarlos cuando el tema sea competencia de otra Entidad.

En cuanto al aporte al **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**, el presente plan de acción del Defensor de la Ciudadanía le aporta a:

# DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

## PLAN DE ACCIÓN 2020

- **Dimensión de Gestión para resultados** (Relación Estado Ciudadano): participación ciudadana, rendición de cuentas, racionalización de trámites, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Rendición de cuentas.
- **Políticas de gestión y desempeño institucional**
  - Política #5, Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
  - Política #6, Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.
  - Política #7, Servicio al ciudadano
  - Política #8, Participación Ciudadana en la Gestión Pública
  - Política #9, Racionalización de trámites

### 3. Generalidades del Plan de Acción del Defensor de 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.

El presente plan busca dar cumplimiento con lo determinado por el artículo 14° del Decreto Distrital 847 del 30 de diciembre de 2019, donde se relacionan las funciones del Defensor de la Ciudadanía:

**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.*

# DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

## PLAN DE ACCIÓN 2020

### 3.1 Diagnóstico del Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía.

El punto de partida para la formulación del Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía está en lo determinado por el artículo 23 del Decreto Distrital 197 del 22 de mayo de 2014 y por el artículo 13 del Decreto Distrital 847 del 30 de diciembre de 2019.

Este Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en su componente IV, tal y como lo señala el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 y su respectivo documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”; y lo previsto en las Leyes 1474 de 2011 y 1712 de 2014

### 3.2 Formulación del Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía.

Para la elaboración del Plan de Acción del Defensor del Ciudadano del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, se realizó la revisión de lo determinado por el capítulo III del Decreto Distrital 847 del 30 de diciembre de 2019, igualmente sirvió de insumo; lo incluido en el componente IV del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

### 3.3 Objetivo del Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía.

#### Objetivo general.

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 oportunamente 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.

#### Objetivos específicos.

- 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,

# DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

## PLAN DE ACCIÓN 2020

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.

### 3.4 Alcance del Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía.

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.

### 3.5 Estrategias del Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía.

Para lograr los objetivos de este plan de acción, se tuvo presente que la figura del Defensor de la Ciudadanía complementa los canales de interacción que tiene la entidad con los grupos de interés. Es por lo anterior que cuando el usuario considera que sus PQRS no fueron resueltas en tiempo de ley y fondo, puede acudir al Defensor de la ciudadanía, y esté actúa como facilitador entre los usuarios y los actores de la entidad y vocero en la protección de los derechos.

Es por lo anterior que el presente plan de acción se elaboró partiendo del hecho que el Defensor de la Ciudadanía, en ningún caso se constituirá en una instancia para resolver reclamos sobre las respuestas brindadas a los ciudadanos por los funcionarios y/o contratistas de la Entidad y que aquellos no consideren satisfactorias, tema para el cual deberá agotarse el procedimiento que la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario tiene establecido. En caso de presentarse este tipo de situaciones, el Defensor de la Ciudadanía informa al interesado sobre la dependencia que haga sus veces de instancia superior y hace seguimiento a la gestión al respecto

### 3.6 Recursos del Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía.

Bajo el entendido que el presente plan de acción será ejecutado por el Defensor de la Ciudadanía figura que está delegada en el Asesor de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, o quien haga sus veces, la ejecución del plan no requerirá de recursos económicos. diferentes a los señalados en el componente IV del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



# DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

## PLAN DE ACCIÓN 2020

### 3.7 Responsable del cumplimiento y seguimiento del Plan de Acción Defensor de la Ciudadanía.

El presente plan de acción está a cargo del Defensor de la Ciudadanía figura que, en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, fue delegada en el Asesor de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, o quien haga sus veces, de acuerdo con lo establecido por la Resolución interna N.º 090 de febrero 18 de 2020, delegó, quien realizara el seguimiento semestral a las acciones establecidas en el plan.

### 3.8 Metodología de seguimiento y publicación del Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía.

La Oficina de Control Interno La Oficina de Control Interno en ejercicio de sus funciones y en especial las establecidas en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, Decreto Nacional 2641 de 2012, Decreto 1081 de 2015, y Decreto 124 de 2016 realizará seguimiento y verificación periódica de lo incluido en el Plan de Acción del Defensor del Ciudadano.

## 4. Actividades del Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía

Las actividades incluidas en el presente plan de acción son las siguientes:

Actividades	Meta	Producto	Fecha programada	Presupuesto
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>	30/06/2020	No aplica
Seguimiento y verificación a la implementación de la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía en la SDIS. En virtud de los Decretos 197/2014 y 847/2019	Socializar la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía-PPDSC, en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño - MIPG.	<ul style="list-style-type: none"><li>Acta de reunión y lista de asistencia al comité</li></ul>	31/07/2020	No aplica
Atención a los requerimientos ciudadanos que	Realizar 2 informes de gestión semestral que contenga el	<ul style="list-style-type: none"><li>Informe de gestión del defensor Ciudadano (por semestre)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>20/07/2020</li><li>20/01/2021</li></ul>	No aplica

# DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

## PLAN DE ACCIÓN 2020

Actividades	Meta	Producto	Fecha programada	Presupuesto
cumplen con los criterios para escalar al Defensor de la Ciudadanía.	seguimiento a las peticiones interpuestas al Defensor de la Ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none"><li>Matriz de registro cronológico y temático del total de requerimientos.</li></ul>		

### 5. Riesgos asociados al Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía

La gestión adelantada por el Defensor de la Ciudadanía hace parte del proceso **Atención al Ciudadano y/o Servicio** en el cual se han identificado los siguientes riesgos:

#### Riesgos de gestión

- Entrega de información errónea y/o incompleta frente a las solicitudes presentadas en los diferentes canales de atención.
- Incumplimiento de términos para resolver los distintos requerimientos.
- No atender a los ciudadanos con la calidad requerida por Incumplimiento del protocolo de Atención al usuario establecido

#### Riesgos de corrupción

- Obtención de beneficios por agilizar o demorar la respuesta ante una solicitud o trámite.

El análisis y valoración de estos riesgos, así como su monitoreo y revisión se adelanta periódicamente en los mapas de riesgos de la entidad.

### 6. Indicadores del Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía

El presente plan de acción presenta un indicador de cumplimiento, cuya meta corresponde al: *100% de cumplimiento al seguimiento de las actividades programadas para la vigencia*; relacionadas en el cuadro que aparece en el numeral 6 del presente plan, titulado **6. Actividades previstas en el Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía** y cuya formula es:

$$C(PAdc) = \frac{\text{Número de actividades con seguimiento}}{\text{Número de actividades programadas}} * 100$$



# DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

## PLAN DE ACCIÓN 2020

### 7. Normas que rigen el Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía.

- **Constitución Política de 1991:** Artículo 2°, 123, 209 y 270. Señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos.
- **Acuerdo Distrital N° 257 de 2006.** Sector Gestión Pública. “Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía y al ciudadano en su calidad de usuarios de estos en el Distrito Capital. Para tal fin se establecer el Defensor del Ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales”.
- **Decreto Distrital N° 371 de 2010** "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"
- **Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- **Decreto Distrital N° 197 de mayo de 2014.** “Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano”.
- **Decreto Distrital N° 392 de 2015** “Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto Distrital N° 847 de 2019** “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”
- **Resolución Interna N° 090 de 2020** “Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público y se dictan otras disposiciones”.

Elaboró: Isaías Sánchez Rivera – Defensor de la Ciudadanía

Revisó: María del Rocío Gómez – Oficina Asesora de Planeación

Aprobó: Marelvi María Montes Arroyo – Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario

Código de archivo:

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
1	N.A	N.A