



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTA D.C.  
GOBIERNO MUNICIPAL  
DE BOGOTÁ D.C.  
1988

Radicado DADEP No. 20194000020681



Bogotá D.C, 07-02-2019  
SAF 400

Doctora  
**NADIME YAYER LICHT**  
Directora  
**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO**  
Carrera 30 # 25 - 90 Piso 15  
Teléfono 3822510  
Ciudad

**ASUNTO: Informe Defensor del Ciudadano. Defensoría del Espacio Público vigencia 2018**

Estimada doctora Nadime:

El presente informe contiene datos cualitativos y cuantitativos de las actividades desarrolladas durante la vigencia de 2018 por la Defensora del Ciudadano en coordinación con el área de Atención al Ciudadano de la Defensoría del Espacio Público, respecto de los procesos y procedimientos realizados para la recepción, atención de requerimientos y acceso a la información por parte de ciudadanos, en procura de la mejora continua, de acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en cumplimiento de las resoluciones 046 del 10 de marzo de 2010 y 025 del 19 de enero de 2016 del DADEP.

#### **1. ACCIONES REALIZADAS DURANTE LA VIGENCIA 2018**

Durante el 2018 la Entidad a través de los canales de atención establecidos registro un total de 11326 atenciones así:

- 4926 Bogotá te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS
- 2235 canal presencial
- 3507 canal telefónico
- 658 Canal virtual



## 1.1 BOGOTÁ TE ESCUCHA, SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS

Los requerimientos realizados por los ciudadanos a través de Bogotá te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, son clasificados por:

- Tipo de requerimiento
- Subtema
- Canales de atención

### 1.1.1 TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento corresponde a la clasificación que ha realizado el ciudadano en Bogotá te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS y actualizado por parte de las entidades en el evento de no encontrarse clasificado adecuadamente de acuerdo con los parámetros definidos en el sistema.

En el siguiente cuadro se señalan los casos registrados por cada tipo de requerimiento de enero a diciembre de 2018:

TIPO DE REQUERIMIENTO	Casos registrados
CONSULTA	118
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	55
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	3271
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1041
FELICITACIÓN	10
QUEJA	213
RECLAMO	102
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	71
SOLICITUD DE COPIA	20
SUGERENCIA	25
<b>Total general</b>	<b>4926</b>

### 1.1.2 SUBTEMA

El subtema corresponde a la clasificación de un trámite, un servicio u otra actividad realizada por la entidad en el marco de sus funciones y la realizan los operadores de Bogotá te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Entidad, seleccionando de una lista preestablecida de acuerdo con el requerimiento del ciudadano.

Es importante señalar que en el segundo semestre se actualizaron los temas y subtemas parametrizados en el sistema en coordinación con las diferentes dependencias de la entidad, teniendo en cuenta los parámetros fijados por el Nodo Sector Gobierno y Secretaría General. Lo anterior se realizó con el acompañamiento de la Veeduría Distrital.



Durante la vigencia de 2018, los requerimientos clasificados por subtemas de enero a diciembre de 2018 son:

Subtema	Casos registrados
ADECUACION DE MOBILIARIO URBANO EN PARQUES VECINALES Y DE BOLSILLO	13
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	5
ADMINISTRACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO	165
ADMINISTRACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO: ESTUDIO DE LA VIABILIDAD DE LAS SOLICITUDES DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES PÚBLICOS	19
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	6
ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO	36
ASESORIA PEDAGOGICA SOBRE ESPACIO PUBLICO	236
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	130
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	4
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	30
CAMBIO DE USO DE LAS ZONAS O BIENES DE USO PÚBLICO DEL DISTRITO CAPITAL	4
CAMPAÑAS, EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES	3
CERTIFICACIÓN DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA DISTRITAL	65
CERTIFICACIÓN Ó CONCEPTO DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA DISTRITAL	167
CERTIFICACION SOBRE DOMINIO, DESTINO Y USO DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA DISTRITAL	228
COMUNICACIONES - ENTES DE CONTROL	2
CONCEPTOS JURÍDICOS	1
CONTRATACIÓN	5
CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES, DE COOPERACION, DESEMPEÑO, RENTABILIDAD SOCIAL	1
DEFENSOR DEL CIUDADANO	20
ENTREGA EN ADMINISTRACION DE BIENES A TERCEROS	362
ENTREGA Y ESCRITURACION DE ZONAS DE CESION AL DISTRITO CAPITAL	52
GESTIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO, DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL Y DEL PLAN ANTI-CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	1
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	9
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1
INDICADORES DE ESPACIO PÚBLICO	5
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	1
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	2
OBSERVATORIO DEL ESPACIO PÚBLICO	1
PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACION	1



PROCESOS JUDICIALES	2
RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA	1
RECEPCIÓN, INCORPORACIÓN Y TITULACIÓN DE ZONAS DE CESIÓN AL DISTRITO CAPITAL	17
RECUPERACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO	133
RESTITUCION VOLUNTARIA DE ESPACIO PUBLICO INDEBIDAMENTE OCUPADO	279
REVISIÓN NORMATIVA	4
SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO	43
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	5
TEMAS DE CONTRATACION: PERSONAL/RECURSOS FISICOS	16
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	675
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	3
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	1
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	992
VEEDURIAS CIUDADANAS	1
SIN DATOS	1179
<b>Total general</b>	<b>4926</b>

Es importante señalar que debido a una actualización de Bogotá te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, realizada por parte de la Secretaría General en el mes de mayo, se modificaron algunos subtemas, por lo cual, en el presente informe registran unos ítems empleados antes de la mencionada actualización y otros con posterioridad como se describe en el siguiente ejemplo:

Enero - Mayo TRASLADO POR NO COMPETENCIA

Junio - Diciembre TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES

TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES

TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS

### 1.1.3 POR CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención parametrizados en Bogotá te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para el registro de peticiones son los siguientes:

- App Aplicación móvil
- Buzón
- Email
- Escrito
- Presencial
- Redes sociales
- Teléfono



La selección del canal y su selección la realizan los operadores del Sistema según el canal utilizado por el ciudadano.

Durante la vigencia de 2018, los requerimientos según el canal de atención escogido por los ciudadanos, registrados en Bogotá te Escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de enero a diciembre de 2018 son:

Canal	Casos registrados
BUZON	9
E-MAIL	246
ESCRITO	1934
PRESENCIAL	150
REDES SOCIALES	104
TELEFONO	216
WEB	2364
<b>Total general</b>	<b>4926</b>

## 1.2 CANAL PRESENCIAL

La Entidad cuenta con siguientes mecanismos para la atención presencial al ciudadano; dos módulos de atención ubicados en el SuperCADE CAD y la participación en los SuperCADE MÓVIL, programados por la Secretaría General en las diferentes localidades de Bogotá.

Durante la vigencia 2018, se realizaron 2235 atenciones por el canal presencial

## 1.3 CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico en la entidad se atiende a través de la línea PBX 3822510, al cual están direccionadas las llamadas que ingresan a la línea de atención al usuario 3507062 y a la línea gratuita 018000127700, cuyo horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.

Durante la vigencia 2018 se atendieron 3507 llamadas.

## 1.4 CANAL VIRTUAL

El canal virtual en la entidad se compone de Correo electrónico, Chat y Redes Sociales. A través del canal virtual en la vigencia 2018 se realizaron las siguientes atenciones:

Atenciones canal virtual	
Correo electrónico	261
Chat y	293
Redes Sociales	104
Total atenciones	658



Las redes sociales en la entidad son administradas por el equipo de comunicaciones y se utilizan para interactuar con los ciudadanos en internet a través de Facebook, Twitter y Youtube. Durante 2018 se tuvieron las siguientes atenciones:

<b>Interacción ciudadanos Redes facebook, Twitter y YouTube 2018</b>	
<b>Mes</b>	<b>Cantidad</b>
Abril	6
Mayo	9
Junio	8
Julio	25
Agosto	10
Septiembre	10
Octubre	11
Noviembre	14
Diciembre	4
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>

## 2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO

El proceso de Comunicación y Atención al Cliente y/o Usuario tiene establecida una Encuesta de Satisfacción para evaluar el servicio prestado través de respuestas a derechos de petición sobre los trámites y servicios de la Entidad y una Encuesta de Percepción y Satisfacción para evaluar la atención presencial.

### 2.1 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

El objetivo de esta encuesta es determinar la satisfacción de los usuarios en relación al servicio prestado con respecto a los trámites y servicios ofrecidos por la Defensoría del Espacio Público.

Para la vigencia 2018 se realizaron telefónicamente 122 encuestas, que identificaron el nivel de satisfacción de los usuarios. El nivel de satisfacción se determinó según la calificación dada por los usuarios frente a la calidad de la respuesta escrita de 1 a 4, siendo 4 el nivel de satisfacción excelente y 1 el nivel de satisfacción malo, sobre los siguientes aspectos:

1. Tiempo de espera de la respuesta a su solicitud



2. Claridad en la información que le fue suministrada
3. Efectividad de la respuesta, duda, inquietud y/o necesidad

El resultado de la encuesta de satisfacción aplicada telefónicamente durante la vigencia 2018 se muestra en el cuadro siguiente:

RESULTADO ENCUESTA DE SATISFACCION 2018				
ASPECTO		CALIFICACION	TOTAL	%
1	1. Tiempo de espera y/o duración del trámite o servicio	EXCELENTE	50	41%
		BUENO	47	39%
		REGULAR	18	15%
		MALO	7	6%
2	2. Calidad en los requisitos y documentos para la realización del trámite	EXCELENTE	58	48%
		BUENO	37	30%
		REGULAR	16	13%
		MALO	11	9%
3	3. Se resolvió su requerimiento duda o inquietud.	EXCELENTE	48	39%
		BUENO	28	23%
		REGULAR	16	13%
		MALO	30	25%
TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS EN 2018			122	

Del cuadro anterior se obtiene el siguiente resultado general de las preguntas de los aspectos de satisfacción formuladas en la encuesta aplicada telefónicamente:

RESULTADO GENERAL SATISFACCIÓN 2018		
EXCELENTE	156	43%
BUENO	112	31%
REGULAR	50	14%
MALO	48	13%
Total preguntas formuladas	366	100%



Con el anterior resultado se plantearán acciones para el 2019, buscando mejorar los aspectos calificados como bueno, regular y malo.

## 2.2 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

Durante el 2018 se aplicaron, de manera presencial, 171 encuestas con el objetivo de establecer el nivel de percepción y satisfacción de los usuarios de la Defensoría del Espacio Público atendidos en los módulos de atención del SuperCADE CAD, sobre los siguientes aspectos:

RESULTADO PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL 2018		
	ASPECTO	CALIFICACIÓN EXCELENTE
PERCEPCIÓN	1. Amabilidad y respeto	100%
	2.- Preparación, capacitación y dominio del tema	98,19%
	3.- Limpieza del sitio	100%
	4.- Disposición del funcionario para ayudar a solucionar la solicitud, petición, queja, consulta o reclamo.	98,71%
SATISFACCIÓN	1. Tiempo de espera y/o duración del trámite o servicio	95,38%
	2. Calidad en los requisitos y documentos para la realización del trámite	98,04%
	3. Se resolvió su requerimiento duda o inquietud.	97,06%

La percepción y satisfacción de los ciudadanos respecto del servicio prestado por la Defensoría del espacio Público, según las encuestas aplicadas en el año 2018, están dentro del rango satisfactorio.

El cuadro siguiente muestra el resultado general de la percepción y satisfacción a las preguntas formuladas de los usuarios atendidos en los módulos de atención del SuperCADE CAD en el año 2018:





<b>RESULTADO GENERAL PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL 2018</b>		
	<b>PERCEPCION Y SATISFACCIÓN</b>	<b>%</b>
excelente	1114	98%
bueno	21	2%
regular	2	0%
malo	0	0%
N/R	2	0%
Total preguntas formuladas	1139	

Con el anterior resultado se observa que la atención prestada en los módulos del SuperCADE CAD fue excelente en el 2018, por lo que se plantearán, para 2019, acciones de reconocimiento a la labor de los funcionarios y contratistas que atienden el canal presencial.

### 3. GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL

Se realizaron gestiones coordinadas con organizaciones y entidades del orden distrital y nacional tales como la Veeduría Distrital, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Integración Social, SubRed Suroccidente, Departamento Administrativo de la Función Pública, Ministerio de Cultura, Centro de Relevó y la Federación Nacional de Sordos de Colombia - FENASCOL, con el fin de fortalecer el proceso de Comunicación y Atención Al Cliente Y/O Usuario y adoptar mejores prácticas que permitan mejorar:

- Competencias laborales de los funcionarios y contratistas del DADEP,
- Acceso a la Información por parte del ciudadano,
- Racionalización de trámites
- Respuestas más claras a los requerimientos de los usuarios.

### 4. POLÍTICA DE LENGUAJE CLARO

De acuerdo con lo establecido por el Departamento Nacional de Planeación en la Guía de Lenguaje Claro Para Servidores Públicos de Colombia, donde indica pautas generales para transmitir información de forma clara y efectiva, la entidad con el acompañamiento de la Veeduría Distrital a través de la estrategia "Comunicación para la Gente" simplificó cinco documentos de alto impacto en la atención de PQRS, de los cuales tres se han venido empleando por parte de funcionarios y/o contratistas de la Subdirección de Administración Inmobiliaria y del Espacio Público, lo que ha contribuido a mejorar las respuestas emitidas en cuanto a claridad y calidez, así

como al uso eficiente del papel. Los otros dos documentos se encuentran en revisión por parte de la Oficina Asesora Jurídica y de la Subdirección de Administración Inmobiliaria y del Espacio Público para su próxima implementación.

## 5. CAPACITACIÓN

En procura de potenciar las competencias laborales de funcionarios y contratistas de atención al usuario de la Defensoría del Espacio Público, se gestionaron las siguientes actividades y capacitaciones:

- ✓ Capacitación en temas de atención al ciudadano.
- ✓ Socialización instructivo de Correspondencia Oficial.
- ✓ Capacitación en atención a personas con discapacidad dictado por la SubRed Suroccidente.
- ✓ Socialización de creación de usuarios SDQS puntos focales.
- ✓ Capacitación en atención del módulo DADEP
- ✓ Taller “Comunicación para la gente” realizado en coordinación con la Veeduría Distrital
  
- ✓ Socialización, a través de correo electrónico, de la inscripción para el curso virtual de lenguaje claro ofrecido por el Departamento Nacional de Planeación.
- ✓ Socialización a los puntos focales de las áreas misionales de los resultados del seguimiento a la calidad y manejo del SDQS que hace la Secretaría General.
- ✓ Capacitación en temas disciplinarios en la cual se incluyeron aspectos de cumplimiento a términos de derechos de petición.
- ✓ Capacitación en manejo del sistema de gestión documental ORFEO.

## 6. RED DISTRITAL DE PQRS

Durante la vigencia de 2018 la defensora del ciudadano, funcionarios y contratistas del área de atención al ciudadano participaron de las convocatorias realizadas por la Red Distrital de PQRS a través de los siguientes NODOS:

- ✓ Uso eficiente del SDQS
- ✓ Articulación PQRS y Ciudadanía
- ✓ Seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- ✓ Comunicaciones y lenguaje claro
- ✓ Nodo sectorial Gobierno

## 7. ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

Se realizaron actualizaciones generales a los Instructivos de Correspondencia oficial y de Atención al Cliente y/o Usuario, en aspectos relacionados con la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con lo cual se solicitó la modificación y/o creación de los siguientes formatos:

**Modificación:**



- Encuesta de percepción y satisfacción del servicio prestado a los usuarios del DADEP Código 127-FORAC-02
- Base de datos atención al usuario Código 127-FORAC-03

#### Creación:

- Formato Consolidado encuestas
- Ficha de monitoreo de la correspondencia oficial
- Recepción de peticiones verbales

### 8. DIVULGACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS - JORNADAS INFORMATIVAS

Durante la vigencia 2018 la Defensoría del Espacio Público divulgó información entregando piezas informativas sobre los trámites y servicios y atendiendo consultas a los ciudadanos en los SuperCADE Móvil programados por la Secretaría General en las localidades siguientes:

- Suba
- San Cristóbal
- Antonio Nariño
- Bosa
- Mártires
- Ciudad Bolívar
- Fontibón
- Engativá
- Puente Aranda
- Rafael Uribe Uribe
- Tunjuelito
- Usaquén

Igualmente se plantearán acciones de fortalecimiento a la atención presencial en los SuperCADE MÓVIL programados por la Secretaría General en las diferentes localidades de Bogotá con el apoyo de las áreas misionales.

### 9. INSCRIPCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OPA)

Con respecto a la inscripción de trámites y servicios en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, se adelantaron actividades encaminadas a inscribir el 100% de los aprobados por el Comité Directivo el 19 de abril de 2018, siguientes:

#### Trámite:

- Recepción, incorporación y titulación de zonas de cesión al Distrito Capital.

#### Servicios - Otros procedimientos administrativos (OPA):



- Cambio de uso de las zonas o bienes de uso público del Distrito Capital
- Observatorio del Espacio Público de Bogotá - Pagina Web
- Certificación de la propiedad inmobiliaria Distrital
- Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos
- Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio Público

Luego de realizar mesas de trabajo con los actores involucrados en estas actividades el Departamento Administrativo de la Función Pública sugirió el siguiente inventario:

#### Trámites:

- Recepción, incorporación y titulación de zonas de cesión al Distrito Capital.

No obstante lo anterior y teniendo en cuenta que el trámite propuesto está soportado con los Decretos 545 de 2016 y Decreto 058 de 2018 que están en proceso de modificación, el DAFP sugiere que se actualice y se inscriba los dos trámites relacionados con la titulación de las zonas de cesión al Distrito Capital que se encuentran inscritos y en proceso de inscripción en el SUIT, siguientes:

- “Titulación de zonas de cesión al distrito capital”
- “Entrega de áreas de cesión a favor del municipio”

Esta propuesta se presentará a las Áreas Misionales y al Comité Directivo para su aprobación y para determinar un inventario de servicios que presta la Entidad y publicarlos en la página Web.

## 10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Entidad avanzó en el tema de implementación de la Ley de datos personales en coordinación con el contratista delegado por la Oficina Asesora Jurídica, con la Oficina de Sistemas, equipo de comunicaciones y el Área de Atención al Ciudadano realizando las siguientes actividades:

- Participación en capacitaciones
- Ajuste de documentos con la información sobre tratamiento de datos personales
- Fijación y divulgación de avisos en los canales telefónico y presencial sobre tratamiento de datos personales en la Entidad
- Diseño de piezas informativas sobre el uso de sus datos personales

## 11. INDICADORES DE OPORTUNIDAD, PERCEPCIÓN y SATISFACCIÓN

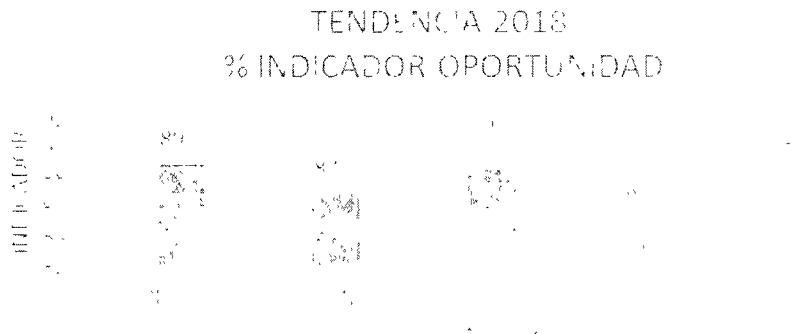
El área de atención al ciudadano realizó control al criterio de oportunidad de las respuestas a las PQRS presentadas por la ciudadanía en Bogotá te Escucha-Sistema de Quejas y Soluciones enviando alertas a las áreas misionales sobre vencimientos próximos a fin de apoyar el cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Por otra parte se realizaron capacitaciones y campañas por correo electrónico y medios de comunicación internos para recordar los términos de Ley para responder peticiones.



### 11.1 INDICADOR DE OPORTUNIDAD

Igualmente el proceso de Comunicación y Atención al Cliente y/o Usuario, tiene implementado el indicador de oportunidad en la finalización de las peticiones registradas en Bogotá te Escucha-Sistema de Quejas y Soluciones el cual, para la vigencia 2018, mostró el siguiente resultado:



Por lo anterior se continúa sensibilizando a las dependencias sobre la importancia del cierre oportuno de las peticiones en Bogotá te Escucha-Sistema de Quejas y Soluciones.

### 11.2 INDICADOR DE PERCEPCIÓN

El proceso de Comunicación y Atención al Cliente y/o Usuario, tiene implementado el indicador que mide la percepción del usuario frente a las competencias de amabilidad y preparación del funcionario/contratista que lo atiende en el módulo de atención presencial del SuperCADE CAD.

En el 2018 el resultado de la medición es el siguiente:



## INDICADOR DE PERCEPCIÓN



### 11.3 INDICADOR DE SATISFACCIÓN

El proceso de Comunicación y Atención al Cliente y/o Usuario, así como mide la percepción del usuario mide también su satisfacción frente a los aspectos de tiempo de espera, claridad y efectividad de la atención recibida en el módulo de atención presencial del SuperCADE CAD con el indicador de satisfacción que en el 2018 presentó el resultado siguiente:



### 12. ACCESIBILIDAD

Se realizaron gestiones ante la Secretaria de Integración Social, el Centro de Relevo y la Federación Nacional de Sordos de Colombia - FENASCOL, para traducir a lengua de señas un video sobre los trámites y servicios de la Defensoría del Espacio Público.




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GOBIERNO ALTERNATIVO CON ALTERNIA  
Las Oficinas de Atención al Ciudadano de la  
Alcaldía Mayor de Bogotá

El video mencionado se realizó articuladamente entre las áreas misionales, el equipo de comunicaciones y de atención al ciudadano y se publicó en la página Web de la Entidad transmitiendo de una manera sencilla y comprensible la información sobre la Entidad a la población con discapacidad auditiva.

Así mismo, en coordinación con la Oficina de Sistemas y el equipo de comunicaciones, se establecieron en la página Web de la entidad botones de acceso a Bogotá te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, trámites y servicios y denuncias por actos de corrupción.

Cordial saludo,



SANDRA LILIANA BAUTISTA LOPEZ  
Defensora del Ciudadano  
Copia: Comité Directivo

Proyectó: José Gustavo Vázquez/Alejandra María López L. *al*  
Revisó: Sandra Liliana Bautista L.  
Fecha: Febrero 2019  
Código de archivo:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Radicado DADEP No. 20194000020681



Bogotá D.C., 07-02-2019  
SAF 400

Doctora  
**NADIME YAVER LICHT**  
Directora  
**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO**  
Carrera 30 # 25 - 90 Piso 15  
Teléfono 3822510  
Ciudad

**ASUNTO: Informe Defensor del Ciudadano. Defensoría del Espacio Público vigencia 2018**

Estimada doctora Nadime:

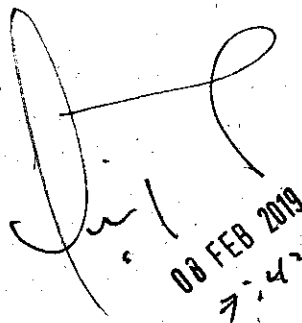
El presente informe contiene datos cualitativos y cuantitativos de las actividades desarrolladas durante la vigencia de 2018 por la Defensora del Ciudadano en coordinación con el área de Atención al Ciudadano de la Defensoría del Espacio Público, respecto de los procesos y procedimientos realizados para la recepción, atención de requerimientos y acceso a la información por parte de ciudadanos, en procura de la mejora continua, de acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en cumplimiento de las resoluciones 046 del 10 de marzo de 2010 y 025 del 19 de enero de 2016 del DADEP.

#### 1. ACCIONES REALIZADAS DURANTE LA VIGENCIA 2018

Durante el 2018 la Entidad a través de los canales de atención establecidos registro un total de 11326 atenciones así:

- 4926 Bogotá te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SBQS
- 2235 canal presencial
- 3507 canal telefónico
- 658 Canal virtual

Cra 30 No. 25-90 Piso 15  
Bogotá D.C. Código Postal 111311  
PBX: 3822510  
www.dadep.gov.co  
Info. Línea 195

  
08 FEB 2019  
7:47