



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Departamento Administrativo de la
Defensoría del Espacio Público

Al contestar cite este número:
Radicado DADEP No. 20194080104561



Bogotá D.C., 04-07-2019
400 SAF

Doctora

DIANA DE LA ROSA VICTORIA BONILLA

Veedora Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos (E)

VEEDURÍA DISTRITAL

Avenida Calle 26 # 69 - 76. Edificio Elemento, Torre 1, Piso 8.

Teléfono 3407666

Ciudad

REFERENCIA: Radicado Veeduría Distrital No. 20195000062991 del 20 de junio de 2019. Radicado DADEP 20194000136642 del 25 de junio de 2019.

ASUNTO: Solicitud Informe Defensor del Ciudadano

Estimada Doctora Diana de la Rosa:

De manera atenta a continuación se presenta el informe detallado de las acciones desarrolladas durante el primer semestre de 2019, en el marco de las funciones otorgadas por el Artículo 2 del Decreto 392 de 2015 a la figura de la Defensora del Ciudadano.

Es importante resaltar que las actividades ejecutadas en el marco de las competencias otorgadas a la Defensora del Ciudadano fueron realizadas en coordinación con el área de Atención al Ciudadano de la entidad, de conformidad con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en las Resoluciones 046 de 2010 y 025 del 19 de enero de 2016 de la Defensoría del Espacio Público.

- **GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL**

Se realizaron gestiones interinstitucionales con entidades del orden distrital y nacional, tales como la Veeduría Distrital, Secretaría de Integración Social, Secretaría de Gobierno y Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de fortalecer el proceso de atención al cliente y/o usuario y adoptar mejores prácticas que permitan fortalecer las competencias laborales de los funcionarios y contratistas de la Defensoría del Espacio Público, acceso a la información por parte del ciudadano, racionalización de trámites, respuestas más claras a los requerimientos y la política ambiental de cero papel.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Departamento Administrativo de la
Defensoría del Espacio Público

- **POLÍTICA DE LENGUAJE CLARO**

La entidad ha venido trabajando de manera articulada con la Veeduría Distrital en la implementación de la política de Lenguaje Claro, es así como a la fecha en la Defensoría del Espacio público contamos con cinco documentos simplificados, los cuales han sido implementados por parte de las áreas misionales en las respuestas brindadas a la ciudadanía, a lo cual la defensora del ciudadano en coordinación con el área de Atención al Ciudadano le ha realizado seguimiento.

Así mismo, de acuerdo con el trabajo adelantado en el Nodo Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y lo señalado por el Departamento Nacional de Planeación en la Guía de Lenguaje Claro Para Servidores Públicos de Colombia, en la cual establece pautas generales para transmitir la información de forma clara y efectiva, se realizaron las gestiones pertinentes para continuar el proceso de simplificación de documentos en el segundo semestre de 2019.

- **ACCESIBILIDAD**

La entidad viene trabajando en el fortalecimiento de la accesibilidad para personas con discapacidad, es así como en el 2018 se propuso en coordinación con el área de Atención al Ciudadano, el Equipo Comunicaciones, la Oficina de Sistemas y las áreas misionales la producción de un video en lengua de señas relacionado con los trámites y servicios ofertados por la entidad dirigido a los ciudadanos con discapacidad auditiva.

Durante el primer semestre de 2019 se realizó la divulgación de dicho video en escenarios como lo son la inducción y reinducción de la entidad, página Web y carteleras de la entidad, entre otros.

Así mismo, en coordinación con el área de Atención al Ciudadano se gestionó ante el Instituto Nacional para Ciegos -INCI, la producción de piezas informativas de los trámites y servicios de la entidad en el sistema Braille.

- **CAPACITACIÓN**

Con el fin de potenciar las competencias laborales de funcionarios y contratistas de la Defensoría del Espacio Público, participé en la elaboración del cronograma de capacitaciones, revisión de temas a tratar y las gestiones tanto internas como externas para la realización de las siguientes capacitaciones:

1. Atención a la ciudadanía en módulo. Manejo de herramientas del proceso tales como los sistemas de información SIDEP, SIGDEP.
2. Inducción y reinducción Defensoría del Espacio Público
3. Trámites y servicios de la Defensoría del Espacio Público a Informadores SuperCADE CAD.
4. Administración del sistema Bogotá te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS.

5. Acuerdo 735 de 2018 Segunda Instancia
6. SIGDEP
7. Fortalecimiento Atención al Ciudadano
8. SuperCADE Virtual Secretaría General
9. Temas Subdirección de Administración Inmobiliaria y del Espacio Público -SAI
10. Ventanilla Única de la Construcción - VUC
11. Curso virtual Innovación pública
12. Taller de edición Guía de Trámites y Servicios Distrito

- **RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS**

Coordinación de la participación de la entidad en las convocatorias realizadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos y de las acciones o compromisos adquiridos en los siguientes nodos:

- ✓ Formación y Capacitación
- ✓ Comunicaciones y Lenguaje Claro
- ✓ PQRS y Ciudadanía

- **ACTUALIZACIÓN/CREACIÓN DE DOCUMENTOS**

En procura de fortalecer el proceso de Atención al Cliente y/o Usuario, en coordinación con el área de Atención al Ciudadano se presentaron propuestas para la creación y/o actualización de los documentos del proceso, incorporando lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

- ✓ Actualización de los trámites ofertados por la Defensoría del Espacio Público en la Guía de Trámites y Servicios de la página Web de la entidad.
- ✓ Actualización del Instructivo de correspondencia oficial, incluyendo el “Tratamiento de las denuncias por corrupción”.
- ✓ Actualización del formato “Base de datos atención al cliente y/o usuario” donde se incorporaron aspectos relevantes para la caracterización de los grupos de valor de la entidad.
- ✓ Creación del formato “Consolidado encuestas de percepción y satisfacción del servicio prestado a los usuarios del DADEP” a través del cual se registra e histórico de las encuestas aplicadas en la entidad y se tienen como insumo para la gestión de acciones de mejora.
- ✓ Creación del formato “Formato seguimiento Orfeo-SDQS” mediante el cual se realiza seguimiento a la oportunidad de las PQRS atendidas por la entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Departamento Administrativo de la
Defensoría del Espacio Público

- **INDICADORES DE PERCEPCIÓN, SATISFACCIÓN Y OPORTUNIDAD**

En coordinación con el área de Atención al Ciudadano se analizaron los informes mensuales de PQRS remitidos por la Secretaría General, relacionados con la oportunidad en las respuestas de los requerimientos radicados en Bogotá te Escucha por parte de la ciudadanía, proponiendo acciones de mejora a las dependencias del Departamento en procura de brindar respuestas con calidad, calidez, coherencia y oportunidad.

- **JORNADAS INFORMATIVAS / DIVULGACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

Durante el primer semestre de 2019 se coordinó la participación de funcionarios y contratistas del área de Atención al ciudadano en el Super CADE Móvil programado por la Secretaría General de la Alcaldía mayor, en las localidades de Ciudad Bolívar, Kennedy, Antonio Nariño, Usaquén, Barrio Unidos, Puente Aranda, Fontibón y Engativá, donde se atendió a la ciudadanía y se distribuyeron piezas informativas de la misionalidad y los trámites y servicios de la entidad, con el fin de realizar divulgación de los trámites y servicios ofertados por la entidad.

Así mismo, participé de los encuentros ciudadanos programados por la Secretaría de Gobierno los días 19 y 20 de febrero en las plazoletas 20 de Julio y del Rosario respectivamente, atendiendo a la ciudadanía y fomentando el uso de Bogotá te Escucha a través de piezas informativas, donde se señaló el procedimiento para el registro de las PQRS.

- **TRÁMITES DE LA ENTIDAD**

De manera articulada con la Subdirección de Registro Inmobiliario en el primer semestre de 2019 se continuó trabajando articuladamente con las áreas misionales de la entidad en la inscripción de los trámites del DADEP en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT. Es así como en el mes de junio se logró la inscripción de los siguientes trámites:

- ✓ Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio
- ✓ Titulación de zonas de cesión al distrito capital
- ✓ Cambio de uso de las zonas o bienes de uso público

Por otra parte, participé en el diseño de la campaña divulgativa de los mencionados trámites inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT.

Finalmente, en relación con la virtualización de trámites he participado en la mesa de virtualización de trámites con la Oficina de Sistemas para adelantar las acciones interinstitucionales e internas para optimizar y virtualizar los trámites ofertados por la entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Departamento Administrativo de la
Defensoría del Espacio Público

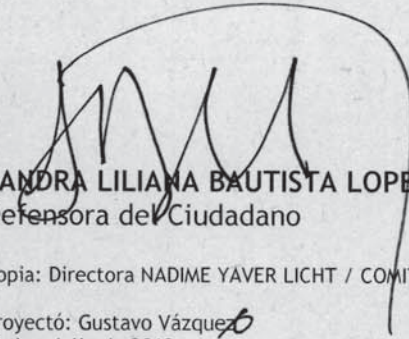
- **REQUERIMIENTOS TRAMITADOS**

En coordinación con el área de atención al ciudadano se realizaron acciones de seguimiento a las dependencias, en relación con la oportunidad y cierre efectivo en los sistemas de información de las respuestas a las diferentes PQRS presentadas por la ciudadanía, en especial a la Subdirección de Administración Inmobiliaria y del Espacio Público, la cual registra el mayor número de requerimientos de la entidad, con el fin de establecer mecanismos que permitan mejorar los tiempos de respuesta.

- **EQUIPO DE TRABAJO**

En el segundo semestre de 2018 se propuso, en el proyecto del plan de adquisiciones para la vigencia 2019, el fortalecimiento del equipo de trabajo para el área de atención al ciudadano, a través de la contratación de nuevo recurso humano para apoyar las acciones que se tenían previstas para el 2019 en especial los temas relacionados con la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.

Cordialmente,



SANDRA LILIANA BAUTISTA LOPEZ
Defensora del Ciudadano

Copia: Directora NADIME YAYER LICHT / COMITÉ DIRECTIVO

Proyectó: Gustavo Vázquez

Fecha: Julio de 2019

Código de archivo 4008510 Informes a otros organismos: