

# 2023

## *Informe de Gestión Defensora del Ciudadano*



## Primer Semestre Año 2023

Natalia Zamudio Zamudio

Defensoría del Espacio Público -DADEP

1-1-2023



## Tabla de Contenido

1. Presentación .....	2
2. Funciones y gestión del defensor de la ciudadanía .....	3
Lineamiento N.º 2: Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía. ....	3
Lineamiento N.º 2: Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía. ....	5
Es pertinente mencionar que el plan integrado con el cual el DADEP ha venido trabajando todo lo relacionado con la atención a la ciudadanía, recoge lo establecido en el numeral 3.2.2.1. del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual determina que el propósito de la Política de Servicio al ciudadano es: .....	7
Lineamiento N.º 3: Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan Operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. ....	8
Lineamiento N.º 4: Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía. ....	15
Lineamiento N.º 5: Seguimiento cumplimiento acciones relacionadas con fortalecimiento servicio a la ciudadanía, incluidas en planes mejoramiento entidad. ....	17



## 1. Presentación

El presente documento muestra el cumplimiento por parte del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP de las pautas y lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía orientados 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 mejora en la 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.*



## 2. Funciones y gestión del defensor de la ciudadanía

La Defensora de la ciudadanía del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP realizó seguimiento de las acciones de mejoras implementadas durante el primer semestre de la vigencia 2023, cuya finalidad principal fue la de optimizar la gestión de todos los servidores en la prestación del servicio a la ciudadanía, siempre orientado en la mejora de la gestión pública de cara a la ciudadanía.

Estas acciones de las que se hace mención anteriormente bien pueden ser relacionadas de acuerdo a las funciones del Defensor de la ciudadanía del DADEP establecidas en el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019.

### Lineamiento N.º 2: Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

Durante el primer semestre de 2023, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público ejecutó los compromisos programados en las líneas estratégicas y transversales de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, lo anterior se pudo evidenciar por el constante acompañamiento del Defensor de la ciudadanía en todas las actividades y proyectos.

A continuación, se realizará el recuento de las acciones cumplidas de acuerdo con la metodología diseñada por la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá. Se presenta a continuación cada uno de los lineamientos con su respectivo desarrollo:

#### Función 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

Tabla 1. Función 1 Decreto 847 de 2019.

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
1	Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	<p>Se realizó seguimiento a las metas programadas dentro del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía -PPDSC para la vigencia dentro de los reportes trimestrales y las siete (7):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1.2 Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el Super CADE Virtual</li> <li>1.1.3 Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General</li> <li>2.1.3 Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos</li> <li>3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema</li> <li>3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS</li> <li>3.1.6 Entidades distritales con mecanismos de radicación calificada en sus puntos de atención</li> <li>3.1.10 Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía en sus esquemas de rendición de cuentas</li> </ul>



No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
2	Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los Recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.	<p>Se verificó la programación para la vigencia 2023, se desarrolló en el marco del proyecto de inversión 7862 denominado “fortalecimiento de la gestión y desempeño institucional, para un mejor servicio a la ciudadanía”, cuya justificación principal fue la necesidad para destinar recursos presupuestales directos al servicio de la ciudadanía. Este proyecto permitió mejorar los sistemas internos de atención y servicios, reflejando al final una conexión más cercana con los ciudadanos, mostrando una gestión misional directa entre la entidad y los usuarios.</p> <p>A través de este proyecto de inversión, se han venido destinando recursos principalmente para la contratación del talento humano, logrando financiar tanto el diseño, como la ejecución de campañas pedagógicas a través de las cuales se han informado y sensibilizado a los funcionarios y/o colaboradores de la entidad y a la ciudadanía en general, sobre los lineamientos y protocolos institucionales de Atención a la Ciudadanía, asegurando de esta manera la calidad y pertinencia de los mismos, acorde con las necesidades de los grupos de valor, garantizando de esta forma los derechos de los ciudadanos.</p>
3	Verificar y promover que en el plan de acción y/o plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.	<p>Se verificó la programación del proceso de atención a la ciudadanía, operativizado dentro de la planeación institucional, disponible en los siguientes links:  <a href="https://www.dadep.gov.co/planeacion/planes">https://www.dadep.gov.co/planeacion/planes</a></p> <p><b>Programa de Transparencia y Ética Pública de la Entidad</b>  <a href="https://www.dadep.gov.co/sites/default/files/planeacion/2023-06/127-pppde-05.pdf">https://www.dadep.gov.co/sites/default/files/planeacion/2023-06/127-pppde-05.pdf</a></p> <p><b>Plan de Servicio a la Ciudadanía</b>  <a href="https://www.dadep.gov.co/sites/default/files/planeacion/2023-06/127-pppac-03.pdf">https://www.dadep.gov.co/sites/default/files/planeacion/2023-06/127-pppac-03.pdf</a></p>
4	Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.	Verificado el Visor de documentos, del proceso de atención a la ciudadanía se han actualizado protocolos de operación, manuales, procedimientos y formatos durante el primer semestre de la vigencia. Verificables a través del siguiente link: <a href="#">VISOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN (dadep.gov.co)</a>
5	Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.	Verificado el Módulo de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoramiento CPM, se ha adelantado seguimiento y cierre de los planes de mejoramiento relacionados con acciones de servicio a la ciudadanía.



No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
6	Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.	Verificada las acciones programadas en el Plan de Racionalización de Trámites, ejecutadas por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones –OTIC y la Subdirección de Registro Inmobiliario –SRI, se han ejecutado como racionalización de tipo tecnológica para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna entre el Sistema de Gestión Documental –ORFEO y la Ventanilla Única de la Construcción –VUC.  Seguimiento efectuado por la Entidad en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT y <a href="https://dadep.gov.co/seguimientoestrategiaracionalizacionconsolidado.pdf">seguimientoestrategiaracionalizacionconsolidado.pdf</a> ( <a href="https://dadep.gov.co">dadep.gov.co</a> )

**Fuente:** Elaboración propia (2023) a partir de los lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

A lo largo del semestre el Defensor de la Ciudadanía del DADEP, estuvo revisando y evaluando el reporte que se emitía cada trimestre, con el fin de determinar la coherencia y consistencia de la información brindada e incluida en el documento. Lo anterior, con el objeto de ofrecer seguridad y tranquilidad a las partes interesadas, verificando que la información del seguimiento a las actividades sea el correcto, así como también las gestiones de avances, cumplimientos o retrasos de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, reportó a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá D.C., los avances correspondientes a cada uno de los compromisos incluidos en el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDS. Es por lo anterior que, dentro de los plazos establecidos, la entidad envió el reporte correspondiente donde se consolidaron los resultados obtenidos los cuales permitieron evaluar el cumplimiento de los compromisos asumidos por el DADEP, frente a la Política Pública Distrital.

El Defensor de la ciudadanía, resalta de este primer lineamiento la evaluación favorable que se hace al cumplimiento de las metas e indicadores, toda vez que estas apuntan directamente al incremento de la efectividad de la gestión pública distrital debido a que permiten brindar un mejor servicio a la ciudadanía, asumiendo desde los diferentes roles una mejor atención y gestión pública efectiva. Lo más importante, para resaltar en este proceso es que se muestra una atención abierta y transparente para que la ciudadanía pueda percibir cómo desde las oficinas del DADEP se ocupan de solventar sus necesidades y lo tiene en cuenta en su toma de decisiones.

## **Lineamiento N.º 2: Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.**

**Función 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.



**Tabla 2.** Función 2 Decreto 847 de 2019.

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
1	Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.	<p>Durante la planeación anual de la Entidad, se dispone la contratación del personal idóneo,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención a la Ciudadanía- personal</li> <li>- OTIC- tecnología, personal con conocimiento para que sean el par con la OTIC oficina de la oficina general en la interoperabilidad de los sistemas de gestión documental y Bogotá te escucha</li> <li>- Sud Direcciones misionales – personal idóneo y disposición de recursos administrativos tales como papelería, internet, servicios públicos y demás que se requieran para el buen funcionamiento y operación de la Entidad.</li> </ul>
2	Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.	<p>En reuniones con la Subdirectora de Gestión Corporativa se propuso realizar mesas de trabajo con las áreas misionales para analizar los criterios de calidad, calidez, oportunidad, coherencia, claridad y manejo del sistema. Lo anterior, en aras de generar un espacio en el cual se manifestarán las dudas sobre el procedimiento y se unificarán las directrices para dar las respuestas a los ciudadanos con el total de los requisitos.</p> <p>Así mismo, se propuso al equipo de atención a la ciudadanía la implementación de un grupo de consulta interna diaria con los puntos focales, para que en situaciones de duda se manifieste si la entidad tiene o no competencia para el tema en específico y con esto se optimicen los tiempos en cumplimiento de los términos establecidos por la Ley.</p>
3	Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.	Se ha adelantado gestión frente a la identificación de posibles riesgos sobre la vulneración de derechos, incluidos aquellos que puedan vulnerar la oportunidad en la respuesta en los tiempos normativos.
4	Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.	Dentro de la estrategia institucional “ <i>Todos Somos Atención a la Ciudadanía</i> ” se incorporaron la materialización de estrategias para la vigencia, en la sostenibilidad de un ejercicio que se lleva adelantando desde 2021 mejorando la atención.
5	Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.	<p>Se han adelantado acciones institucionales en procura de la mejora de la prestación de servicio a la ciudadanía.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicación mensual de la encuesta de percepción y satisfacción y consolidación <i>Informe de gestión por canal de atención a la ciudadanía</i>: <a href="https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/estadisticas-atencion-a-la-ciudadania">https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/estadisticas-atencion-a-la-ciudadania</a></li> <li>2. Aplicación y seguimiento estrategia de la Secretaría General del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía contenido en la Circular 05 del 26 de</li> </ol>



No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
		diciembre del 2023. <b>3.</b> Aplicación del modelo de ciudadano incognito en la identificación

**Fuente:** Elaboración propia (2023) a partir de los lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

Es pertinente mencionar que el plan integrado con el cual el DADEP ha venido trabajando todo lo relacionado con la atención a la ciudadanía, recoge lo establecido en el numeral 3.2.2.1. del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual determina que el propósito de la Política de Servicio al ciudadano es:

*(...) “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.”*

A continuación, se muestran los logros que se han alcanzado en el Proyecto 7862 Meta 3: *Fortalecer la gestión administrativa, financiera y de control disciplinario, para el cumplimiento de la misión, objetivos institucionales y metas de la Entidad.*

## LOGROS 2023



**Bogotá**  
te escucha



### MEJORÓ LA CULTURA DE SERVICIO EN LA ENTIDAD

Propiciar el acercamiento del ciudadano a través de una atención efectiva, eficiente y de calidad, con el fin de garantizar que el servicio que se presta desde el DADEP a la ciudadanía, responda a sus necesidades y expectativas.

### MEJORÓ EL ACCESO A LOS CANALES DE ATENCIÓN

- Implemento **Chat-Bot ALAMEDA**
- **Agendamiento de Citas ONLINE** un servicio especializado para resolver las inquietudes y acercar a los servidores del DADEP hacia la ciudadanía.
- Participación activa en las Ferias de Servicio a la Ciudadanía en las localidades bogotanas.
- Implementaron nuevos protocolos de servicio en todos los canales.



### OPORTUNIDAD Y CALIDAD EN LAS RESPUESTAS CIUDADANAS

Se intensificó el control y seguimiento por parte de Atención a la Ciudadanía, a las peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha, logrando CERO peticiones vencidas. Mejorando el índice de cumplimiento en la calidad y oportunidad de las respuestas ciudadanas.

### CALIFICADOR DEL SERVICIO

La apreciación de los usuarios es la base que permite identificar las principales oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el desempeño institucional en torno al servicio al ciudadano.



ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



[www.dadep.gov.co](http://www.dadep.gov.co)



DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO







## LOGROS 2023

### MEJORÓ LA CULTURA DE SERVICIO EN LA ENTIDAD

Propiciar el acercamiento del ciudadano a través de una atención efectiva, eficiente y de calidad, con el fin de garantizar que el servicio que se presta desde el DADEP a la ciudadanía, responda a sus necesidades y expectativas.

### MEJORÓ EL ACCESO A LOS CANALES DE ATENCIÓN

- Implemento **Chat-Bot ALAMEDA**
- **Agendamiento de Citas ONLINE** un servicio especializado para resolver las inquietudes y acercar a los servidores del DADEP hacia la ciudadanía.
- Participación activa en las Ferias de Servicio a la Ciudadanía en las localidades bogotanas.
- Implementaron nuevos protocolos de servicio en todos los canales.

### OPORTUNIDAD Y CALIDAD EN LAS RESPUESTAS CIUDADANAS

Se intensificó el control y seguimiento por parte de Atención a la Ciudadanía, a las peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha, logrando CERO peticiones vencidas. Mejorando el índice de cumplimiento en la calidad y oportunidad de las respuestas ciudadanas.

### CALIFICADOR DEL SERVICIO


La apreciación de los usuarios es la base que permite identificar las principales oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el desempeño institucional en torno al servicio al ciudadano.






## Lineamiento N.º 3: Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan Operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

**Función 3.** Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre laprestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabora la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la Entidad.



**Tabla 3.** Función 3 Decreto 847 de 2019.

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
1	Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.	<p>Durante el primer semestre del año se hizo seguimiento a las peticiones encontrando los siguientes resultados:</p> <p>En el mes de enero se recibieron un total de 270 peticiones divididas de la siguiente forma:</p> 



No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas																																																						
		<p>En el mes de febrero se recibieron un total de 386 peticiones divididas de la siguiente forma:</p>  <table border="1"><thead><tr><th>Canal</th><th>Número de peticiones</th></tr></thead><tbody><tr><td>Canal presencial</td><td>162</td></tr><tr><td>Canal telefónico</td><td>247</td></tr><tr><td>Redes sociales</td><td>15</td></tr><tr><td>Chat</td><td>45</td></tr><tr><td>Correo electrónico</td><td>1194</td></tr><tr><td>Ventanilla de radicación</td><td>3</td></tr><tr><td>Buzón de sugerencias</td><td>0</td></tr><tr><td><b>Bogotá te escucha</b></td><td><b>386</b></td></tr></tbody></table> <p>En el mes de marzo se recibieron un total de 388 peticiones divididas de la siguiente forma:</p>  <table border="1"><thead><tr><th>Canal</th><th>Número de peticiones</th></tr></thead><tbody><tr><td>Canal presencial</td><td>179</td></tr><tr><td>Canal telefónico</td><td>240</td></tr><tr><td>Redes sociales</td><td>15</td></tr><tr><td>Chat</td><td>47</td></tr><tr><td>Correo electrónico</td><td>1539</td></tr><tr><td>Ventanilla de radicación</td><td>1</td></tr><tr><td>Buzón de sugerencias</td><td>0</td></tr><tr><td><b>Bogotá te escucha</b></td><td><b>388</b></td></tr></tbody></table> <p>En el mes de abril se recibieron un total de 349 peticiones divididas de la siguiente forma:</p>  <table border="1"><thead><tr><th>Canal</th><th>Número de peticiones</th></tr></thead><tbody><tr><td>Canal presencial</td><td>128</td></tr><tr><td>Canal telefónico</td><td>190</td></tr><tr><td>Redes sociales</td><td>8</td></tr><tr><td>Chat</td><td>42</td></tr><tr><td>Correo electrónico</td><td>1290</td></tr><tr><td>Ventanilla de radicación</td><td>1</td></tr><tr><td>Buzón de sugerencias</td><td>0</td></tr><tr><td><b>Bogotá te escucha</b></td><td><b>349</b></td></tr></tbody></table>	Canal	Número de peticiones	Canal presencial	162	Canal telefónico	247	Redes sociales	15	Chat	45	Correo electrónico	1194	Ventanilla de radicación	3	Buzón de sugerencias	0	<b>Bogotá te escucha</b>	<b>386</b>	Canal	Número de peticiones	Canal presencial	179	Canal telefónico	240	Redes sociales	15	Chat	47	Correo electrónico	1539	Ventanilla de radicación	1	Buzón de sugerencias	0	<b>Bogotá te escucha</b>	<b>388</b>	Canal	Número de peticiones	Canal presencial	128	Canal telefónico	190	Redes sociales	8	Chat	42	Correo electrónico	1290	Ventanilla de radicación	1	Buzón de sugerencias	0	<b>Bogotá te escucha</b>	<b>349</b>
Canal	Número de peticiones																																																							
Canal presencial	162																																																							
Canal telefónico	247																																																							
Redes sociales	15																																																							
Chat	45																																																							
Correo electrónico	1194																																																							
Ventanilla de radicación	3																																																							
Buzón de sugerencias	0																																																							
<b>Bogotá te escucha</b>	<b>386</b>																																																							
Canal	Número de peticiones																																																							
Canal presencial	179																																																							
Canal telefónico	240																																																							
Redes sociales	15																																																							
Chat	47																																																							
Correo electrónico	1539																																																							
Ventanilla de radicación	1																																																							
Buzón de sugerencias	0																																																							
<b>Bogotá te escucha</b>	<b>388</b>																																																							
Canal	Número de peticiones																																																							
Canal presencial	128																																																							
Canal telefónico	190																																																							
Redes sociales	8																																																							
Chat	42																																																							
Correo electrónico	1290																																																							
Ventanilla de radicación	1																																																							
Buzón de sugerencias	0																																																							
<b>Bogotá te escucha</b>	<b>349</b>																																																							



No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
		<p>En el mes de mayo se recibieron un total de 382 peticiones divididas de la siguiente forma:</p>  <p>En el mes de junio se recibieron un total de 328 peticiones divididas de la siguiente forma:</p>  <p>Toda la información completa de lo que se está mostrando se encuentra disponible en los siguientes links:  <a href="https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/estadisticas-atencion-a-la-ciudadania">https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/estadisticas-atencion-a-la-ciudadania</a></p>
2	Subtemas frecuentes.	<p>Se realizó seguimiento a las peticiones de los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio encontrando que los temas más frecuentes de consulta por parte de los ciudadanos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Certificación de la propiedad inmobiliaria</b></li> <li>- <b>Asesoría en temas de espacio público</b></li> <li>- <b>Administración del espacio público.</b></li> <li>- <b>Entrega de zonas de cesión</b></li> </ul>

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas																																			
		<p>La anterior información se encuentra publicada en el siguiente link: <a href="https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/estadisticas-atencion-a-la-ciudadania">https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/estadisticas-atencion-a-la-ciudadania</a></p>																																			
3	<p>Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.</p>	<p>Se constata que al Entidad adelanta el seguimiento oportuno a partir de mecanismos oportunos relacionados en el punto 4 (Siguiendo) donde se basa en un sistema de alteras diarias, semanales y mensuales de seguimiento punto a punto de las peticiones.</p> <div data-bbox="883 688 1479 978"> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">MES</th> <th colspan="2">Peticiones I Semestre 2023</th> </tr> <tr> <th>Asignadas y gestionadas</th> <th>Finalizada extemporánea</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td>106</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>118</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>97</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>138</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Mayo</td> <td>140</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Junio</td> <td>113</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> </div>	MES	Peticiones I Semestre 2023		Asignadas y gestionadas	Finalizada extemporánea	Enero	106	0	Febrero	118	0	Marzo	97	0	Abril	138	0	Mayo	140	0	Junio	113	0												
MES	Peticiones I Semestre 2023																																				
	Asignadas y gestionadas	Finalizada extemporánea																																			
Enero	106	0																																			
Febrero	118	0																																			
Marzo	97	0																																			
Abril	138	0																																			
Mayo	140	0																																			
Junio	113	0																																			
4	<p>Análisis de Calidad y Calidez.</p>	<div data-bbox="812 1045 1528 1392"> <p><b>Meta 2023: 90%</b></p> <p><b>Porcentaje Acumulado Junio: 93%</b></p> <p><b>Meta 3.1.2. Respuestas del Dadep a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema</b></p> <p><b>Tabla 2 Resultados Vigencia Revisión Calidad Respuestas Bogotá Te Escucha 2023</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th># Peticiones Evaluadas</th> <th># Peticiones con Observaciones</th> <th>Porcentaje de Incumplimiento</th> <th>Porcentaje de Cumplimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td>23</td> <td>1</td> <td>4%</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>27</td> <td>3</td> <td>11%</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>27</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>27</td> <td>5</td> <td>9%</td> <td>81%</td> </tr> <tr> <td>Mayo</td> <td>27</td> <td>7</td> <td>26%</td> <td>74%</td> </tr> <tr> <td>Junio</td> <td>29</td> <td>2</td> <td>7%</td> <td>93%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Secretaría General (2022) Informe Consolidado sobre la Calidad de las Respuestas Emitidas en el Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha</p> </div> <p>Se continuó con la ejecución de acciones tendientes a mejorar la oportunidad, eficacia e integralidad en las respuestas dadas a la ciudadanía implementadas durante el primer semestre del año 2023, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Seguimiento y monitoreo permanente:</b> Este seguimiento se realiza en los siguientes periodos: diario, semanal, mensual y trimestral a todas las respuestas de solicitudes ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá Te Escucha.</li> <li><b>Seguimiento y evaluación diaria a las peticiones recibidas.</b> En la Subdirección de Gestión Corporativa – Equipo de Atención a la Ciudadanía, se genera diariamente un reporte en</li> </ol>	Año	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento	Enero	23	1	4%	96%	Febrero	27	3	11%	89%	Marzo	27	0	0%	100%	Abril	27	5	9%	81%	Mayo	27	7	26%	74%	Junio	29	2	7%	93%
Año	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento																																	
Enero	23	1	4%	96%																																	
Febrero	27	3	11%	89%																																	
Marzo	27	0	0%	100%																																	
Abril	27	5	9%	81%																																	
Mayo	27	7	26%	74%																																	
Junio	29	2	7%	93%																																	



No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas																																								
		<p>Excel con la información tomada desde del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha, en el cual se organizan los requerimientos presentados por la ciudadanía, de la siguiente manera: i) dependencia, ii) tipo de petición, iii) número de la petición, iv) fecha de ingreso, v) fecha de vencimiento y vi) días para el vencimiento.</p> <div data-bbox="812 546 1485 1039" style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>Alerta diaria vencimientos BTE- al 29 de mayo 2023</p> <p>Claudia Patricia Quintero Caceres Para: Liliana Aguilar Puentes CC: Paula Alejandra Martinez Calderon; Natalia Zamudio Zamudio; Crithian Camilo Montana Hernandez</p> <p>Alerta diaria vencimientos BT...</p> <p>Apreciados Colaboradores.</p> <p>Con el propósito mejorar los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos derechos de petición y reclamos -PQRSD remitidos por los ciudadanos(as) a la Defensoría del Espacio Público, enviamos el reporte con el siguiente <b>semáforo</b> para la identificación de peticiones asignadas a la Entidad para respuesta:</p> <table border="1" data-bbox="820 766 1250 829"> <thead> <tr> <th>CONVENCIONES</th> <th>0-10 DIAS</th> <th>En riesgo de vencimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>días para el vencimiento</td> <td>11-20 DIAS</td> <td>Próximas a vencer a tiempo</td> </tr> <tr> <td></td> <td>21-30 DIAS</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>De igual forma, no olvidar los tiempos de respuesta de las peticiones para alistar las respuestas correspondientes:</p> <table border="1" data-bbox="820 871 1144 1018"> <thead> <tr> <th>Tipología</th> <th>Ley 1755 de 2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Denuncia por acto de corrupción</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Derecho de petición de interés general</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Derecho de petición de interés particular</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Felicitación</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Queja</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Reclamo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sugerencia</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Solicitud de acceso a la información</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Solicitud de copia</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Con el insumo citado se realiza seguimiento diario a las peticiones próximas a vencer haciendo contacto directo con el Punto Focal, funcionario que tiene a cargo la petición o enviando Correo electrónico para persuadir su oportuna respuesta y finalizarlas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-SDQS Sistema Bogotá Te Escucha.</p> <p>Este insumo se presenta como un semáforo al filtrar los días para el vencimiento</p> <table border="1" data-bbox="820 1375 1485 1470"> <thead> <tr> <th>CONVENCIONES</th> <th>0-10 DIAS</th> <th>En riesgo de vencimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>días para el vencimiento</td> <td>11-20 DIAS</td> <td>Próximas a vencer a tiempo</td> </tr> <tr> <td></td> <td>21-30 DIAS</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>• <b>Reporte Preventivo</b> La Subdirección de Gestión Corporativa – Equipo de Atención a la Ciudadanía genero por el Sistema Bogotá te Escucha cuatro (4) REPORTE PREVENTIVO de peticiones próximas a vencer durante cada semana, que se enviaron por correo electrónico el primer día hábil de cada semana; es decir: los días 5, 13, 20 y 26 de junio a los puntos focales de la Subdirección de Registro Inmobiliario -SRI, Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público -SGIEP y Oficina Jurídica que registraron peticiones por vencer durante cada semana.</p>	CONVENCIONES	0-10 DIAS	En riesgo de vencimiento	días para el vencimiento	11-20 DIAS	Próximas a vencer a tiempo		21-30 DIAS		Tipología	Ley 1755 de 2015	Consulta	30	Denuncia por acto de corrupción		Derecho de petición de interés general		Derecho de petición de interés particular	15	Felicitación		Queja		Reclamo		Sugerencia		Solicitud de acceso a la información	10	Solicitud de copia		CONVENCIONES	0-10 DIAS	En riesgo de vencimiento	días para el vencimiento	11-20 DIAS	Próximas a vencer a tiempo		21-30 DIAS	
CONVENCIONES	0-10 DIAS	En riesgo de vencimiento																																								
días para el vencimiento	11-20 DIAS	Próximas a vencer a tiempo																																								
	21-30 DIAS																																									
Tipología	Ley 1755 de 2015																																									
Consulta	30																																									
Denuncia por acto de corrupción																																										
Derecho de petición de interés general																																										
Derecho de petición de interés particular	15																																									
Felicitación																																										
Queja																																										
Reclamo																																										
Sugerencia																																										
Solicitud de acceso a la información	10																																									
Solicitud de copia																																										
CONVENCIONES	0-10 DIAS	En riesgo de vencimiento																																								
días para el vencimiento	11-20 DIAS	Próximas a vencer a tiempo																																								
	21-30 DIAS																																									



No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas																																																																											
		<div data-bbox="906 384 1421 919"> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO</p> <p>REPORTE SEMANAL PREVENTIVO PARA CONTROLAR LA FINALIZACIÓN OPORTUNA DE PETICIONES</p> <p>No.: 025</p> <p><b>1. OBJETIVO DEL REPORTE SEMANAL</b> Hacer seguimiento preventivo al vencimiento de peticiones ciudadanas que ingresan por el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, con el fin de dar respuesta y cierre oportuno dentro de los términos de ley.</p> <p><b>2. DATOS DEPENDENCIA DESTINATARIA DEL REPORTE</b> Dependencia: OFICINA JURIDICA Fecha de diligenciamiento: martes, 20 de junio de 2023</p> <p><b>3. ACCIONES A EMPRENDER CON LA INFORMACIÓN INCLUIDA EN ESTE REPORTE</b> 1. Consultar en Oficio en la opción "peticion SOG" y ubicar el radicado de entrada. 2. Consultar en Oficio el radicado de entrada y verificar si existe respuesta al requerimiento. 3. Consultar en Oficio el radicado de salida y verificar si tiene respuesta digitalizada. 4. Ingresar al Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, buscar la entrada de entrada y se busca por número de petición SOG. 5. Adjuntar la respuesta a la petición ciudadana y finalizar en el sistema Bogotá Te Escucha.</p> <p><b>4. CONTROL PREVENTIVO DE VENCIMIENTOS DE PETICIONES</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ITEM</th> <th>TIPO DE PETICION</th> <th>No. PETICION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">Vencimiento del plazo martes, 20 de junio de 2023</td> </tr> <tr> <td>01</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>02</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>03</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Vencimiento del plazo miércoles, 21 de junio de 2023</td> </tr> <tr> <td>01</td> <td>DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR</td> <td>214930023</td> </tr> <tr> <td>02</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>03</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Vencimiento del plazo jueves, 22 de junio de 2023</td> </tr> <tr> <td>01</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>02</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>03</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>04</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>05</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>06</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>07</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Vencimiento del plazo viernes, 23 de junio de 2023</td> </tr> <tr> <td>01</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>02</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>03</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>04</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>05</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>06</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>07</td> <td></td> <td></td> </tr> <p><b>5. OBSERVACIONES</b></p> </tbody></table></div> <p><b>• Alerta temprana semanal</b></p> <p>La Subdirección de Gestión Corporativa – Equipo de Atención a la Ciudadanía envía, mediante correos electrónicos a todas las dependencias de la entidad, a manera de ALERTA TEMPRANA, un archivo en Excel en donde cada una de las hojas que integran el archivo, presenta información del estado de los requerimientos ciudadanos a cargo de la dependencia respectiva.</p> <p>En el archivo de Excel, las hojas están formuladas de tal forma que se presente a manera de un "semáforo" el estado del trámite y así lograr identificar con facilidad los requerimientos de la ciudadanía que están próximos a vencer (<b>color amarillo</b>); vencidas (<b>color rojo</b>); a tiempo (<b>color verde</b>).</p> <div data-bbox="803 1486 1539 1858"> </div>	ITEM	TIPO DE PETICION	No. PETICION	Vencimiento del plazo martes, 20 de junio de 2023			01			02			03			Vencimiento del plazo miércoles, 21 de junio de 2023			01	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	214930023	02			03			Vencimiento del plazo jueves, 22 de junio de 2023			01			02			03			04			05			06			07			Vencimiento del plazo viernes, 23 de junio de 2023			01			02			03			04			05			06			07		
ITEM	TIPO DE PETICION	No. PETICION																																																																											
Vencimiento del plazo martes, 20 de junio de 2023																																																																													
01																																																																													
02																																																																													
03																																																																													
Vencimiento del plazo miércoles, 21 de junio de 2023																																																																													
01	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	214930023																																																																											
02																																																																													
03																																																																													
Vencimiento del plazo jueves, 22 de junio de 2023																																																																													
01																																																																													
02																																																																													
03																																																																													
04																																																																													
05																																																																													
06																																																																													
07																																																																													
Vencimiento del plazo viernes, 23 de junio de 2023																																																																													
01																																																																													
02																																																																													
03																																																																													
04																																																																													
05																																																																													
06																																																																													
07																																																																													



No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
		<p>La información de este reporte de Excel está complementada con los datos de control (semáforo) que son también presentados en el Sistema Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-SDQS – los cuales pueden ser consultados por el PUNTO FOCAL designado en cada dependencia del DADEP.</p> <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="805 583 1542 814"><b>b.</b> Control de calidad: este control se realiza 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.</li><li data-bbox="805 856 1542 1119"><b>c.</b> Difundir al interior de la Defensoría del Espacio Público los resultados del seguimiento: divulgar el 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 verificar los errores cometidos en mesas técnicas con el ánimo de tomar los correctivos pertinentes, brindándole al requirente una atención eficaz y oportuna.</li><li data-bbox="805 1161 1542 1518"><b>d.</b> Elaborar memorando y mesas de trabajo mensual: está dirigido a las partes misionales 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 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, generando propuestas de mejora.</li></ul>

**Fuente:** Elaboración propia (2023) a partir de los lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.



## **Lineamiento N.º 4: Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia deservicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.**

**Función 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.

**Tabla 4.** Función 4 Decreto 847 de 2019.

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
1	Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.	Se adelantó la gestión del Brief de la Carta de Trato Digno a la ciudadanía ante la Oficina Asesora de Comunicaciones.
2	Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su plan de acción.	Para el presente año el 16 de marzo de 2023, se realizó la jornada de inducción y reinducción en uno de los espacios más saludables del Distrito, “El parque de los novios”, en donde los funcionarios y contratistas pudieron experimentar a través de la naturaleza cuales eran las funciones de cada una de las áreas y así mismo recordar cual es la misión del DADEP.
3	Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.	Verificado, se puede constatar que durante el primer semestre la Entidad ha brindado las siguientes cualificaciones y capacitaciones: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Acta Inducción SDQS y Evaluación de Respuesta 13/02/2023</li><li>2. Acta Administradores BTE 17/02/2023</li><li>3. Capacitación (Inducción Canal Telefónico 01/03/2023</li><li>4. Divulgación Programa PIGA 27/03/2023</li><li>5. Capacitación Inducción a la Público 02/03/2023</li><li>6. Capacitación Administradores BTE 20/04/2023</li><li>7. Cualificación C1 M3. Introducción a las Políticas Públicas del 23/05/2023</li><li>8. Cualificación en C1, M2. Introducción al Servicio a la Ciudadanía del 06/05/2023</li><li>9. Laboratorios de simplicidad Veeduría de Bogotá Grupo 2 mayo Sesión 1 03/05/2023</li><li>10. Laboratorios de simplicidad Veeduría de Bogotá Grupo 2 mayo Sesión 2 10/05/2023</li><li>11. Capacitación Administradores 15/06/2023</li><li>12. Capacitaciones Lenguaje Claro 27/06/2023</li></ol>





No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
4	Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la Entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.	Verificada la Entidad ha realizado la publicación a través de la Guía de Trámites y Servicios mensualmente a partir de la Circular 002 del 2022 “Lineamientos para la administración de la Guía de Trámites y Servicios (GTyS)” actualizado mensualmente y disponible en el link: <a href="https://bogota.gov.co/servicios/entidad/departamento-administrativo-de-la-defensoria-del-espacio-publico-dadep">https://bogota.gov.co/servicios/entidad/departamento-administrativo-de-la-defensoria-del-espacio-publico-dadep</a>  La página en el submenú “Trámites y Servicios” del Dadep del menú atención a la ciudadanía cumple con los lineamientos de las Resoluciones 1519 del 2893 de 2020 de Min TIC.

**Fuente:** Elaboración propia (2023) a partir de los lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público continuó durante el presente periodo, con la operativización de la estrategia institucional “*Todos somos atención a la ciudadanía*”. La defensora de la ciudadanía promovió al interior de la entidad la elaboración y posterior sensibilización de las partes interesadas, de la siguiente manera:

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.

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 preste los servicios de una forma excelente, con una interrupción mínima mejorando el nivel de confianza de los grupos de valor en las capacidades Institucionales.



## Lineamiento N.º 5: Seguimiento cumplimiento acciones relacionadas con fortalecimiento servicio a la ciudadanía, incluidas en planes mejoramiento entidad.

**Función 5.** Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

**Tabla 5.** Función 5 Decreto 847 de 2019.

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
1	Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.	Se destaca la implementación de soluciones tecnológicas conformadas por un aplicativo que facilita el agendamiento de citas online cuyo lanzamiento se dio a la ciudadanía el 23 de mayo del 2023, otro que permite calificar la atención presencial en el DADEP cuyo lanzamiento se dio el 01 de abril del 2023 y por último un chatbot el cual es un programa informático que simula y procesa conversaciones humanas, permitiendo a los grupos de interés interactuar con este dispositivo digital que viene operando desde la vigencia 2022.  Este logro se pudo materializar por la implementación de recursos presupuestales asignados en el proyecto de inversión 7876 - Fortalecimiento de las TIC como componente estratégico institucional del DADEP en Bogotá.
2	Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.	Contemplado dentro del plan de racionalización de la Entidad, en la Entidad se buscó la interoperabilidad del Sistema de Gestión Documental –ORFEO y el Ventanilla Única de la Construcción – VUC.
3	Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.	Un acercamiento a la tecnología se buscó que se generarán canales que permitirán el acercamiento con el ciudadano a través del agendamiento de citas virtuales, todos los días jueves, la implementación de un chat que permita dar respuestas inmediatas a los ciudadanos y un calificador donde los ciudadanos evalúen el servicio brindado.
4	Promover la interacción del o los sistemas de información por la cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha	Contemplado en la meta de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía número 3.1.4 <i>Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS</i> la Entidad cuenta con cumplimiento, durante este primer semestre la Entidad pasó de una versión 03 a 07 de Orfeo, mejorando la interoperabilidad entre sistemas como la VUC.

**Fuente:** Elaboración propia (2023) a partir de los lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.



Durante el periodo que comprende el presente informe, se continuó con la ejecución de acciones tendientes a mejorar la oportunidad, eficacia e integralidad en las respuestas dadas a la ciudadanía implementadas durante el primer semestre del año 2023, la Defensoría de la ciudadanía verificaba los mecanismos de control que realizaban los integrantes del grupo de Atención a la Ciudadanía, los cuales se enuncia:

- a) **Seguimiento y monitoreo permanente:** Este seguimiento se realiza en los siguientes periodos: diario, semanal, mensual y trimestral a todas las respuestas de solicitudes ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá Te Escucha.
- b) **Control de calidad:** este control se realiza 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.
- c) **Difundir al interior de la Defensoría del Espacio Público los resultados del seguimiento:** divulgar el 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 verificar los errores cometidos en mesas técnicas con el ánimo de tomar los correctivos pertinentes, brindándole al requirente una atención eficaz y oportuna.
- d) **Elaborar un memorando mensual:** este dirigido a las partes misionales 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.

## **Lineamiento N.º 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 el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP la figura la figura del Defensor de la Ciudadanía está delegada en la Asesora de la Subdirección de Gestión Corporativa, quien tendrá la responsabilidad de realizar un trabajo arduo con el fin de mejorar la calidad del servicio, generar buenas relaciones y forjar confianza en la ciudadanía.

El informe que se realiza tiene inmerso el trabajo realizado durante el periodo de estudio, en el cual se verifica mensualmente con el seguimiento que se realiza ante la junta de directivos en el cual se menciona las mejoras y falencias de los procesos que tienen que ver con la ciudadanía. Esto con el ánimo de crear las alertas y verificar el buen proceder de todos los trámites que se realizan al interior de cada área.

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 6 de las funciones del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida, todo en el marco de la estrategia institucional de “*Todos somos atención a la ciudadanía*”.



Siguiendo la estrategia anteriormente mencionada, se trabajaron con los servidores, funcionarios y contratistas los temas más relevantes y aquella problemática que gracias al seguimiento realizado se catalogaron reincidentes en los diferentes trámites y procesos. Es así, como se al final del año se logró un trabajo en conjunto para lograr resaltar el lema que identifica a esta Entidad y realmente lograr que los ciudadanos se sientan en “Un lugar como el Hogar”.

Uno de los avances más importantes, fue capacitar sobre las funciones del Defensor al Ciudadano a todos los que hacen parte de la entidad. Con esta experiencia, se logró trabajar con el apoyo y servicio de todos, generando ambientes óptimos para resolver y buscar la mejor manera de solucionar las inconformidades y problemáticas presentadas por los ciudadanos.

## Lineamiento N.º 7 Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

**Función 7.** Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

**Tabla 6.** Función 7 Decreto 847 de 2019

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
1	El Defensor de la Ciudadanía remitirá a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y a la Veeduría Distrital, con periodicidad anual (enero), un informe en el que se relacionen las buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio, que debe estar soportado con cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas.	<p>Se presentó en el mes de febrero el informe de “Buenas Prácticas” en el que se destacaron las acciones emprendidas por la Defensoría del Espacio Público durante el periodo del 2022, remitido los primeros días de la vigencia 2023.</p> <p>Se destaca entre todas las buenas prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La operativización de la estrategia “Todos somos atención a la Ciudadanía” cuyo fin principal es garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la atención de sus requerimientos.</li><li>- Estrategia 1: Acciones de innovación con el fin de poder garantizar un servicio a la ciudadanía acorde con sus necesidades.</li><li>- Estrategia 2: Medición y control a la calidad del servicio a la ciudadanía que permita su parametrización, trazabilidad y cuantificación.</li><li>- Estrategia 3: 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</li></ul>



No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
2	El Defensor de la Ciudadanía participará en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con lo establecido en el reglamento de dicha instancia, espacio en el cual se revisará el avance en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en la implementación de la figura del Defensor en las diferentes entidades.	Se asistió al “Encuentro Distrital de intercambio de experiencias, buenas prácticas y lecciones aprendidas en los procesos de gestión de la participación y el control social en el Distrito” el día 27 de junio 2023- en la Biblioteca Virgilio Barco-.

**Fuente:** Elaboración propia (2023) a partir de los lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

**NATALIA ZAMUDIO ZAMUDIO**

Asesora Subdirección de Gestión Corporativa

Defensora de la Ciudadanía

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP