INFORME SEGUIMIENTO

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL

VIGENCIA 2016

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Alcalde Mayor de Bogotá
Enrique Peñalosa Londoño

Secretario de Gobierno
Miguel Uribe Turbay

Directora
Nadime Yaver Licht

Subdirector Registro Inmobiliario
Guillermo Ávila Barragán

Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario
Halma Fernández Gómez

Subdirectora Administración Inmobiliaria
Claudia Galvis Sánchez

Jefe Oficina de Sistemas
Hugo Hernández Díaz

Jefe Oficina de Asesora Jurídica
Pedro Ramírez Jaramillo

Jefe Oficina de Control Interno
William Valderrama Gutiérrez

Jefe Oficina de Planeación
Isaías Sánchez Rivera

Profesional Oficina de Planeación
Lina María Hernández

CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivo
3. Mecanismos de participación
4. Acciones adelantadas vigencia 2016
5. Rendición de cuentas

1 INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana ha sido reconocida por la Constitución Política Colombiana como un derecho fundamental y en desarrollo de este derecho, se le ha asignado al Estado la responsabilidad de promover espacios de información, formación y debate que garanticen la participación de la ciudadanía en la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas y los procesos de planeación.

En los últimos años el tema de Participación Ciudadana ha tomado un papel importante en el país. Para ello, el Gobierno Nacional ha buscado garantizar el goce efectivo de los derechos de acceso a la información y de participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones en la Administración Pública, a través de la Constitución Política, leyes, decretos y otros actos normativos.

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público DADEP, como parte esencial para la generación e integración del conocimiento al desarrollo social, económico, cultural y territorial del país y en especial de Bogotá D. C, promueve el ejercicio de participación ciudadana al control social en la gestión pública a través de la creación de escenarios que fortalezcan la interacción e integración con la comunidad.

El presente documento muestra el resultado de la evaluación del ejercicio de participación ciudadana en la Entidad desarrollado en la vigencia 2016, en el cual se recogen los principales mecanismos legales establecidos para asegurar la atención adecuada a los requerimientos de los habitantes de Bogotá, al igual que facilitar el cumplimiento de los principales deberes de los ciudadanos y su responsabilidad frente a la gestión pública.

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público DADEP siempre propenderá porque los ciudadanos, las organizaciones comunitarias y demás agentes participativos de la ciudad, hagan uso de estos mecanismos y los traduzcan en acciones encaminadas a fortalecer la Democracia Urbana.

2 OBJETIVO

Evaluar los mecanismos de participación ciudadana plasmados en el Plan de Participación Ciudadana y Control Social ejecutado por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público DADEP, en la vigencia 2016. Así mismo, se busca incentivar la participación y el ejercicio del control social de la ciudadanía al dar a conocer la gestión adelantada por la entidad.

3 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

CANALES DE INFORMACIÓN

La Defensoría del Espacio Público durante la vigencia 2016 puso a disposición de la ciudadanía en general diferentes medios y canales a través de los cuales pudo acceder a información de la entidad, así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, entre otros, a través de espacios de interlocución habilitados para tal fin como fueron:

Medio	Canal de Comunicación	Dirección / Nombre / Usuario
Página Web	Institucional	http://www.dadep.gov.co/
	Correo electrónico	www.dadep.gov.co
Canal virtual	Atención virtual - Sistema Distrital De Quejas Y Soluciones	http://www.sdqsbogota.gov.co/sdqs
Redes Sociales	Twitter	https://twitter.com/DadepBogota
	Facebook	https://www.facebook.com/DadepBogota
	Youtube	https://www.youtube.com/DADEPBogota
Presencial – Medio escrito	Ventanilla de correspondencia	Of. de Radicación Supercade CAD Carrera 30 # 25-90 Lunes a viernes de 7:00 a.m. – 5:00 p.m. Teléfono 3822510
	Otras sedes	Atención Supercade CAD - Carrera 30 # 25-90 módulo D 151 – 152 Lunes a viernes de 7:00 a.m. - 4:30 p.m. Atención Supercade AMERICAS Carrera 86 # 43-55 sur módulo 33 Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m. Teléfono 4513279 Atención Supercade SUBA Av. Calle 145 # 103B-90 módulo 17

Medio	Canal de Comunicación	Dirección / Nombre / Usuario
		Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m. Teléfono 6827983
Telefónica	Línea Nacional	Línea gratuita nacional 018000-127700
	PBX	(+57)(1) 382 2510
	Línea Bogotá	195
Atención a través del buzón	Los buzones están disponibles al público frente a las ventanillas de radicación de la Entidad	Los usuarios y/o clientes debe diligenciar el formato 127-FORAC-01 "Felicitación, Queja o Reclamo, que está disponible anexo al buzón.

4 ACCIONES ADELANTADAS VIGENCIA 2016

La evaluación de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas se realizó mediante el seguimiento a las actividades programadas para la vigencia 2016 y adelantadas por la Entidad encaminadas a suministrar información a la ciudadanía en general en cumplimiento al principio de transparencia.

➢ INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA

Página WEB

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público estructuró en su página Web un espacio a través del cual se tiene acceso a la información definida en la Ley 1712 de 2014, mediante un botón denominado ***"Transparencia"*** en el cual se identifican los títulos de la información suministrada por la entidad a la ciudadanía habilitando los enlaces para permitir el acceso a la misma.

De otra parte, la entidad en cumplimiento a la ley de transparencia realiza la publicación en la página web de planes y programas estratégicos de la entidad, permitiendo a la comunidad conocer nuestros objetivos, planes, metas, programas y proyectos y participar de su construcción y opinión ingresando las recomendaciones o sugerencias en el correo establecido para tal fin.

En la página WEB se encuentran publicados de manera permanente los datos más relevantes de la planeación y gestión de la entidad por cada vigencia.

Durante la vigencia 2016 la página web fue migrada a la plataforma Drupal bajo el esquema Govimentum, estandarizada por la alta consejería de la TIC´s. El enlace para ingresar a la página WEB de la entidad es el siguiente: http://www.dadep.gov.co/

Canal virtual

A través de la página WEB del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio, la ciudadanía cuenta con un enlace mediante el cual puede suscribirse al boletín de noticias de la entidad.

Redes Sociales

Con el fin de mejorar la difusión de la información durante la vigencia 2016, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público se destacó en las relaciones con los medios de comunicación de la ciudad, a ellos le fue suministrada la información en boletines, fotografías, videos y audios casi que en tiempo real. Se aprovecharon los tiempos de cierre de las ediciones para entregar información con carácter novedoso en cada operativo o en cada comunicación. De esta manera se logró la atención de los medios y se garantizó una publicación positiva.

En virtud a lo anterior se precisa que la entidad movió en redes sociales las publicaciones de los medios y en cada publicación digital, se envió un mensaje propositivo de la acción de la Defensoría. Las actividades adelantadas fueron las siguientes:

- Realización y producción de los programas radiales a través de D.C. Radio.
- Publicación en las redes sociales y en los medios tradicionales de las acciones de la Defensoría del Espacio Público.
- Desarrollo de contenidos digitales para los sitios web de la entidad.
- Realización, edición y publicación de un noticiero quincenal.
- Acompañamiento en los operativos realizados por el equipo de defensa de la entidad.
- Campaña semestral con carácter educativo y pedagógico, que enseña la apropiación positiva del Espacio Público.
- Publicación de los resultados de investigación que se obtengan en el Observatorio del Espacio Público.

Canales presenciales a través de la atención al público en puntos

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio a través del grupo de atención al ciudadano recibió a través de los canales establecidos las quejas, reclamos, requerimientos, felicitaciones, derechos de petición o solicitudes de información presentados por los usuarios con respecto a los servicios o productos brindados por la entidad, dando trámite y solución o direccionándolos a la entidad distrital competente cuando el tema sea de su competencia a través de la plataforma SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones). El ingreso a dicha plataforma se puede realizar a través de la página web de la entidad en el link Atención al Ciudadano.

La Defensoría del Espacio Público debe prestar un servicio de calidad a los ciudadanos y ciudadanas, por lo tanto, requiere del compromiso de todos funcionarios de la entidad.

A continuación, se relacionan las actividades realizadas durante la vigencia 2016:

En cuanto al tema de Impulsar la innovación y modernización de los servicios de atención ciudadana:

- Se realizó el cargue de la información de los trámites actualizados en la página de la plataforma web del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

- Participación en el Nodo Sectorial y capacitaciones programadas por la veeduría distrital.
- Adquisición de piezas comunicacionales de atención al usuario.
- Actualización de los documentos correspondientes al procedimiento de Atención al Ciudadano, la guía de instrucción al usuario, el formato de encuesta de percepción y satisfacción, la hoja de vida de los indicadores de percepción y satisfacción de los usuarios atendidos en los puntos de atención, la hoja de vida del indicador de oportunidad, la hoja de vida del indicador de satisfacción de los usuarios de los trámites y servicios, la hoja de vida del indicador de estrategias de gestión y la base de datos de atención al usuario.
- Se inició en coordinación con el equipo de Comunicaciones, el diseño e impresión de piezas informativas para el desarrollo de la estrategia comunicacional del DADEP con los ciudadanos.

En cuanto a mejorar, integrar y consolidar los sistemas de recolección de las opiniones y expectativas de los ciudadanos.

- En coordinación con la Secretaria de Gobierno Distrital se viene trabajando en la implementación de la interfaz y la automatización de las plataformas SDQS y ORFEO.
- Participación en el Nodo Sectorial programado por la Veeduría Distrital para la implementación y ajustes de la plataforma SDQS.
- Se cumplieron las siguientes metas establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: modificación y ajuste normativo del procedimiento y guía de Atención al Usuario, implementación de nuevos indicadores de gestión, rediseño del formato de encuesta de percepción, creación de una nueva encuesta de satisfacción y se ajustaron los controles realizados al procedimiento

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO

- Durante la vigencia 2016 se recibieron un total de 6878 mecanismos de participación ciudadana, discriminados así:

MECANISMO DE PARTICIPACIÓN	CANTIDAD
CONSULTA	147
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	57
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	3374
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2784
FELICITACION	17
QUEJA	195
RECLAMO	91
SOLICITUD DE COPIA	5
SOLICITUD DE INFORMACION	173
SUGERENCIA	35
Total recibidas DADEP x SDQS	**6878**

Fuente: Área de Servicio al Ciudadano

Los cuales al interior de la entidad fueron distribuidos según su competencia a las diferentes áreas con el fin de dar la respectiva respuesta así:

Recibidas por Dependencia	Total
DESPACHO	11
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	0
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1333
SUBDIRECCION ADMINISTRACION FINANCIERA	3733
SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION INMOBILI	1313
SUBDIRECCION DE REGISTRO INMOBILIARIO	488
TOTAL POR DEPENDENCIA	**6878**

Fuente: Área de Servicio al Ciudadano

De otra parte y con el fin de conocer el grado de satisfacción del ciudadano a su solicitud de información, la entidad realizó una prueba piloto correspondiente a una encuesta telefónica, direccionada a aquellas solicitudes en las cuales se contaba con el teléfono.

La ventaja de establecer una comunicación directa con el encuestado (ciudadano) y aclarar sus dudas en el proceso de respuesta a través de la conversación telefónica, implica que el encuestado (ciudadano) se siente más libre de informar el agrado o el desagrado del servicio prestado. Debido a que la distancia que existe a través del teléfono permite que no sienta ningún compromiso o reparo para su comentario.

El resultado de la prueba piloto de la encuesta telefónica es el siguiente:

DETALLE DE USUARIOS	sep-16		oct-16	
TOTAL USUARIOS SDQS-ORFEO	**229**		**170**	
TOTAL CON TELÈFONO	185	81%	127	75%
TOTAL LLAMADAS REALIZADAS	86	38%	85	50%
TOTAL USUARIOS QUE CONTESTAN LA ENCUESTA	22	26%	14	16%

Fuente: Área de Servicio al Ciudadano

DETALLE DE LA ENCUESTA			sep-16		oct-16	
	NIVEL DE SATISFACCION	CALIFICACION	VALOR	%	VALOR	%
1	Califique el nivel de satisfacción en el tiempo de espera y/o duracion del tramite y/o servicio solicitado.	EXCELENTE	12	55%	5	36%
		BUENO	4	18%	7	50%
		REGULAR	2	9%	2	14%
		MALO	4	18%	0	0%
			22	100%	14	100%
2	Califique el nivel de satisfacción relacionado con la claridad en los requisitos y documentos necesarios para la realización del tramite y/o servicio.	EXCELENTE	11	50%	10	71%
		BUENO	4	18%	3	21%
		REGULAR	2	9%	1	7%
		MALO	5	23%	0	0%
			22	100%	14	100%
3	¿Efectivamente se resolvió su requerimiento, duda, inquietud y/o necesidad?	EXCELENTE	7	32%	4	29%
		BUENO	5	23%	4	29%
		REGULAR	2	9%	4	29%
		MALO	8	36%	2	14%
			22	100%	14	100%

Fuente: Área de Servicio al Ciudadano

ESPACIOS DE INTERACCIÓN CIUDADANA

Se desarrollaron varios espacios de interacción con ciudadanos en diferentes en temas específicos de espacio público:

- **Acciones de capacitación a la comunidad**: En normatividad correspondiente al espacio público. Por medio socializaciones y divulgación.

  - Intervenciones para sensibilizar a la ciudadanía frente al uso adecuado del espacio público.

  - Se diseñó el logo símbolo de la campaña "La Casa En Orden" y "Recuperando El Espacio Público", para ello se elaboraron piezas complementarias para ser utilizadas durante el proceso. Este proceso fue acompañado de piezas como: Wallpaper, máscaras fotográficas y complementos visuales para ser utilizados en redes sociales.

  - Se realizó la campaña "La Casa En Orden" que tuvo como objetivo la limpieza de algunos lugares de la ciudad, buscando la participación ciudadana y el compromiso de los funcionarios públicos.

  - Se realizó la campaña "Recuperando El Espacio Público" que tuvo como objetivo la recuperación integral de la Calle 19 entre Carrera 3ra y Avenida Caracas y la Carrera 30 entre calle 9 y 10, sector Ricaurte. Limpieza de postes, lavado del entorno público y pintura en muros, además de la integración de los ciudadanos al cuidado del espacio recuperado.

- Se realizaron 122 acciones de sensibilización talleres pedagógicos y acciones de orientación realizaron charlas informativas para asesóralos en la entrega voluntaria de los espacios públicos ocupados indebidamente y sobre figuras jurídicas para entregar en administración de zonas de uso público respectivamente, para ciudadanos en las localidades de Bogotá.

- **Foros virtuales y/o blog en página web, acerca de los temas priorizados por la entidad.**

  - **Foro internacional de espacio público.**

La Defensoría de Espacio Público organizó el primer Workshop Internacional: Cesiones Urbanísticas, Una Nueva Visión. Éste tuvo como eje principal la visión de un espacio público de calidad, incluyente y sostenible en la ciudad de Bogotá. Siendo este un espacio de reflexión, debate, conocimiento y encuentro de saberes que permitió el aprendizaje sobre estrategias de intervención y de acción conjunta entre los gobiernos de las ciudades, la academia y los ciudadanos en general para el diseño, construcción y gestión del espacio público, en donde se toma a la ciudadanía, sus necesidades y expectativas, como la base y la herramienta principal en la construcción de ciudad.

El Workshop se desarrolló en Bogotá y estuvo liderado por la Defensoría del Espacio Público, con el apoyo del estudio de arquitectura "Taller 301" y se estructuró en dos sesiones a lo largo del día 25 de abril de 2016. En la primera, se presentaron las ponencias de funcionarios de la Defensoría del Espacio Público (DADEP) y de expertos internacionales invitados; en la segunda, se realizó un ejercicio de diseño participativo a cargo del estudio "Taller 301", que aplicó la metodología de diseño de pensamiento, mediante la cual se analizó la problemática relacionada.

  - **Observatorio del espacio público**

Durante el año 2016 la Defensoría del Espacio Público realizó la estructuración del Observatorio del Espacio Público de Bogotá que es una herramienta que apoya el proceso de toma de decisiones, aportando el análisis de

datos y la recopilación y publicación de información existente, poniendo en manifiesto la importancia de contar con información útil, confiable, oportuna y acertada.

Se estructuró el observatorio del espacio público donde se está consolidando la información del espacio público, para ser analizada, recopilada y actualizada y así tener un inventario más completo.

El Observatorio permite el acceso de la ciudadanía en general a información clara, precisa y de calidad sobre los temas de espacio público de la ciudad. Este enfoque hace parte de una estrategia de democratización de la información para fortalecer los procesos de participación ciudadana y facilitar el acceso a la información producida y compilada desde las entidades públicas y favorecer la toma de decisiones informadas entre tomadores de decisiones tanto del ámbito público como privado.

El lanzamiento por parte de Defensoría del Espacio Público de la plataforma a la ciudadanía se realizó el 30 de agosto. *(http://observatorio.dadep.gov.co/).*

Los ciudadanos que ingresen a la plataforma del observatorio, podrán conocer detalladamente cuál es el espacio público en el entono a su vivienda, trabajo o lugares que frecuentan, cómo está clasificado y quiénes son sus administradores. Al mismo tiempo, les va a permitir establecer mayores vínculos para aprovecharlo con mayor frecuencia y garantizar su sostenibilidad

Adicionalmente, el observatorio permitirá el acceso de la ciudadanía en general a información clara, precisa y de calidad sobre los temas de espacio público de la ciudad. Este enfoque hace parte de una estrategia de democratización de la información para fortalecer los procesos de participación ciudadana, facilitar el acceso a la información producida y compilada desde las entidades públicas, así como servir de modelo a nivel nacional en la implementación de herramientas tecnológicas articuladoras de información.

⇔ **Reuniones con la comunidad para tratar temas inherentes al registro, administración y defensa del espacio púbico.**

- Se realizaron 122 acciones de sensibilización talleres pedagógicos y acciones de orientación realizaron charlas informativas para asesóralos en la entrega voluntaria de los espacios públicos ocupados indebidamente y sobre figuras jurídicas para entregar en administración de zonas de uso público respectivamente, para ciudadanos en las localidades de Bogotá.

- Se realizaron actividades de sensibilización por los participantes del DADEP en los operativos informando a los ocupantes, transeúntes y ciudadanía en general sobre su derecho a la libre locomoción, circulación y movilidad, en andenes, zonas viales, zonas peatonales, separadores, alamedas, parques,

etc.; y explicando por qué se deben retirar los obstáculos y elementos que restrinjan su derecho a la movilidad y atenten contra su seguridad y vida.

- Se coordinaron con el equipo de trabajo de logística en calle las estrategias para los operativos de recuperación de espacio público. Se tuvieron en cuenta estrategias como:

  - Jornadas de sensibilización (225).
  - P7lan presencia con el fin de retirar a los vendedores que se encontraron en dichos espacios públicos teniendo en cuenta que estos son para el uso goce y disfrute de todos los habitantes.
  - Se prestó el apoyo a la policía para realizar 24 incautaciones a los vendedores informales que se ubicaron en sitios definidos como espacios recuperados de dicha actividad.
  - De igual manera se removieron 20.574 carteles que se encontraban en el espacio público, en puentes vehiculares, postes, muros y otros sitios que hacen parte del espacio público de la ciudad.

5 RENDICIÒN DE CUENTAS

En cumplimiento del Acuerdo 131 del 7 de diciembre de 2008, la Defensoría del Espacio Público debe participar en la audiencia de rendición de cuentas de la gestión contractual y administrativa que realice la Administración Distrital.

Adicionalmente para la vigencia 2017 se reportará e informará a la ciudadanía de manera permanente sobre las acciones emprendidas por la Entidad, información que presentará de manera organizada y clara los resultados de sobre la gestión en cuanto al cumplimiento de sus metas.

La información a publicar de manera permanente en la página WEB de la entidad es la siguiente:

- Informes de Gestión
- Ejecución Presupuestal
- Contratación
- Cumplimiento de Metas
- Balance resultados Plan Distrital de Desarrollo "Bogotá Mejor Para Todos".