



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
**DEFENSORÍA DEL
ESPACIO PÚBLICO**



Cumplimiento Plan de Acción

Defensor de la ciudadanía

2020





Tabla de Contenido

1.	PRESENTACIÓN	3
2.	OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE ACCIÓN.....	3
3.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN DE ACCIÓN.....	3
4.	ALCANCE DEL PLAN DE ACCIÓN	4
5.	ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN	4

1. PRESENTACIÓN

El Defensor de la Ciudadanía es una figura legal que tiene como objetivo garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, siempre bajo los principios de asesoría, independencia, imparcialidad, objetividad y celeridad.

En atención a lo dispuesto en el artículo 13° del Decreto Distrital 847 del 30 de diciembre de 2019, que señala: *"En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal."*, la Directora del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, mediante la Resolución interna N.º 090 de febrero 18 de 2020, delegó en el Asesor de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, o quien haga sus veces, la figura del defensor de la ciudadanía..

2. OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE ACCIÓN

Promover al interior de la Entidad la normatividad vigente relacionada con la figura del Defensor de la Ciudadanía, con el fin de brindar precisa y oportuna respuesta a los requerimientos que la ciudadanía instaura a través de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de manera tal que se apliquen coherentemente los principios constitucionales de la función administrativa, siendo eficaces y eficientes en la atención, teniendo en cuenta los canales con los que cuenta la Entidad, generando efectividad en el servicio de atención a los trámites y servicios misionales.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN DE ACCIÓN

- Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Defensoría del Espacio Público, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
- Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.
- Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.

4. ALCANCE DEL PLAN DE ACCIÓN

Desarrollar las actividades propias de la figura del Defensor de la Ciudadanía, con el fin de garantizar que los trámites y servicios brindados por la Entidad, se atiendan en el marco del respeto por los derechos de los ciudadanos – usuarios sin discriminación alguna, con calidad, amabilidad, oportunidad, efectividad y confiabilidad

5. ACCIONES REALIZADAS EN CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

Las acciones realizadas fueron las siguientes:

#	Actividad	Meta	Producto
01	Divulgar la figura del Defensor de la Ciudadanía	Diseñar una campaña que oriente a los grupos de interés, en qué casos pueden acudir el Defensor de la Ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud enviada al grupo de comunicaciones. Piezas campaña pedagógica diseñadas

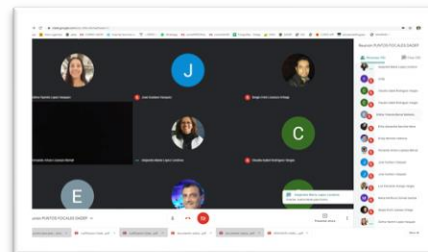
Durante el periodo en estudio y para divulgar la figura del Defensor de la Ciudadanía con el apoyo del grupo de comunicaciones de la entidad se elaboraron piezas comunicacionales las cuales se difundieron por diferentes canales como YouTube, Instagram, Facebook y Twitter.



Otras piezas pedagógicas elaboradas en la entidad para difundir la figura del Defensor de la Ciudadanía pueden ser consultadas en el siguiente enlace <https://www.dadep.gov.co/defensor-ciudadania>

#	Actividad	Meta	Producto
02	Seguimiento y verificación a la implementación de la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía en la SDIS. En virtud de los Decretos 197/2014 y 847/2019	Socializar la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía-PPDSC, en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño - MIPG.	<ul style="list-style-type: none">Acta de reunión y lista de asistencia al comité

Durante el segundo semestre de 2020, se realizaron actividades de inducción y divulgación dirigidos a colaboradores del DADEP en el cual se socializa/sensibiliza en torno al adecuado manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha - SDQS y donde participaron principalmente las personas que ejercen en la entidad la función de PUNTO FOCAL.



#	Actividad	Meta	Producto
03	Atención a los requerimientos ciudadanos que cumplen con los criterios para escalar al Defensor de la Ciudadanía.	Realizar 2 informes de gestión semestral que contenga el seguimiento a las peticiones interpuestas al Defensor de la Ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none">Informe de gestión del defensor Ciudadano (por semestre)Matriz de registro cronológico y temático del total de requerimientos.

El Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información pública es realizado de forma mensual por el equipo de Atención a la ciudadanía el cual se difunde periódicamente en el sitio web de la Entidad y es complementado con un reporte elaborado por el defensor de la ciudadanía, emitido cada cuatro (4) meses, donde se organiza y analiza información estadística de la gestión de la atención de los requerimientos de la ciudadanía con datos extraídos desde el **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha**, y suministrados por el grupo de atención a la ciudadanía.

- informes periódicos sobre los requerimientos presentados por la ciudadanía puede ser consultado en el siguiente enlace: <https://www.dadep.gov.co/defensor-ciudadania>
- Se efectuó el recaudo desde el **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha** de los datos requeridos para consolidar el reporte de los primeros cuatro (4) meses del año y correspondiente a la información de las estadísticas de la gestión de la atención de los requerimientos de la ciudadanía. El resultado de este trabajo puede ser consultado en el siguiente enlace: <https://www.dadep.gov.co/defensor-ciudadania>
- En la Defensoría del Espacio Público se produce y difunde periódicamente en el sitio web, las estadísticas de peticiones presentadas a la entidad los cuales pueden ser consultadas mediante el siguiente enlace <https://www.dadep.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

Adicionalmente se adoptan estrategias de interactividad con la ciudadanía a través del sitio web y redes sociales de la entidad (Facebook, Twitter, entre otras).

ISAIAS SANCHEZ RIVERA

Defensor de la Ciudadanía

Resolución interna N.º 090 de febrero 18 de 2020,