



Al contestar cite este número:
Radicado DADEP No. 20194080215821



Bogotá D.C., 30-12-2019
400 SAF

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

ASUNTO: Informe Defensor del Ciudadano segundo semestre 2019

Estimada doctora Nadime,

En mi calidad de Defensora del Ciudadano del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público presento información relacionada con la gestión realizada frente a cada una de las funciones señaladas en el Decreto 392 de 2015, con el propósito de evidenciar su cumplimiento y aporte al fortalecimiento del servicio al ciudadano en la entidad.

Es de señalar que el trabajo fue realizado en coordinación con el equipo de atención al ciudadano de la entidad, en procura de fortalecer el servicio prestado a la ciudadanía, de acuerdo 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.

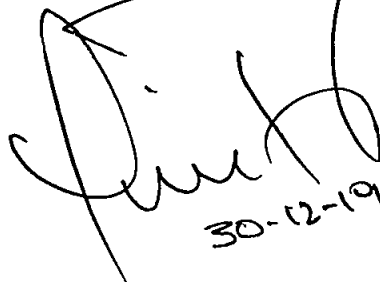
1. Implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

La Defensora del Ciudadano de este departamento con el propósito de continuar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad, lideró acciones encaminadas al fortalecimiento de los siguientes temas:

1.1 Política de Lenguaje Claro.

Desde la vigencia pasada se viene trabajando con la Veeduría Distrital a través de los talleres de simplificación de documentos "comunicación para la Gente", en la simplificación documentos elaborados por las áreas misionales y de apoyo de la entidad, los cuales han sido implementados durante el segundo semestre de 2019, en respuestas a peticiones ciudadanas, en los eventos de Bogotá te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y en encuentros con las comunidades en el Super CADE Móvil y otros eventos como lo son ferias de servicios y encuentros ciudadanos.

Cra.30 N0. 25-90 Piso 15
Bogotá D.C. Código Postal 111311
PBX: 3822510
www.dadep.gov.co
Info: Línea 195


30-12-19

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Es de señalar que en el mes de octubre en instalaciones de la Defensoría del Espacio Público se llevó a cabo un taller de simplificación al cual asistieron 40 personas entre funcionarios y contratistas de la entidad, donde además de la orientación de la profesional delegada por la Veeduría Distrital, se dio participación al Instituto Nacional Para Ciegos-INCI, quien a través de videos institucionales transmitió información pertinente para una comunicación clara con personas con discapacidad visual.

1.2 Accesibilidad

Con el fin de avanzar en la implementación de acciones para facilitar el acceso a personas con discapacidad visual, se suscribió la comunicación con radicado 20194080149581 del 13 de septiembre de 2019, donde se solicitó a la Secretaría General la posibilidad de instalar en el piso del SuperCADE CAD señalización táctil con cinta corrugada antideslizante que facilite el acceso a las personas con discapacidad visual. A esta solicitud la Secretaría General informó que no se ha contemplado la opción de instalar la señalización solicitada, sin embargo, tienen establecido, dentro de la atención preferencial el rol de Anfitrión, quien realiza el primer contacto, direcciona y acompaña al módulo de atención preferencial.

Adicionalmente se elaboraron piezas informativas en sistema braille ubicadas en la puerta de acceso al punto de radicación y a la entrada del costado occidental de las oficinas de la Entidad del piso 15.

Por otra parte, se gestionó la adquisición de licencias ante Mintic de la herramienta Jaws con el objeto de capacitar a los funcionarios y contratistas que atiendan a la ciudadanía con discapacidad visual, para que esta población pueda obtener información directamente de la página Web.

Así mismo, en procura de facilitar el acceso a la información por parte de grupos étnicos, se adelantaron gestiones ante el Instituto Caro y Cuervo, el Ministerio de Cultura y la Universidad Nacional de Colombia, con el fin de reproducir el video institucional de la misionalidad y los trámites y servicios de la entidad a lengua Wayuunaiki el cual se encuentra en edición por parte del equipo de comunicaciones para luego ser publicado en la página Web y así facilitar el acceso a la información a la población Wayuu.

1.3 Capacitación

Durante el segundo semestre de 2019 para el fortalecimiento de las competencias de los funcionarios y contratistas que dentro de sus funciones tienen relación con la ciudadanía se llevó a cabo el taller lenguaje claro dictado por la Veeduría Distrital y se expuso video del INCI sobre la atención a personas con discapacidad visual.

Por otra parte, el equipo de atención al ciudadano participó en el Congreso Internacional de Servicio a la Ciudadanía organizado por la Secretaría General.

De igual manera, en el marco del proceso de formación Soy 10 aprende, de la Secretaría General con la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, la Defensora del ciudadano promovió la participación del contratista de apoyo del área en el diplomado en "Políticas Públicas", el cual contó con una intensidad horaria de 144 horas.

1.4 Jornadas Informativas

Se coordinó la participación de la entidad en el Super CADE Móvil, ferias de servicio y encuentros ciudadanos a las cuales asistieron la Subdirección de Administración Inmobiliaria y del Espacio Público y el equipo de atención al ciudadano así:

FECHA	EVENTO	LOCALIDAD
6/07/2019	Feria de servicios para víctimas del conflicto	Kennedy
12/07/2019	Super Cade Móvil	Chapinero
26/07/2019	Super Cade Móvil	Teusaquillo
9/08/2019	Super Cade Móvil	Usme
23/08/2019	Super Cade Móvil	Santa Fe
13/09/2019	Super Cade Móvil	Tunjuelito
11/10/2019	Super Cade Móvil	Rafael Uribe Uribe

2. Velar por la disposición de recursos para la prestación del servicio a la ciudadanía.

De acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía y promover el acceso a la información, se gestionaron recursos para fortalecer el servicio a través de las siguientes acciones.

- Interpretación de un video sobre la misionalidad y los trámites y servicios de la entidad en lengua Wayuu.
- Diseño y producción de dos piezas informativas, sobre las cuales se implementó el sistema Baille, en coordinación con el Instituto Nacional Para Ciegos -INCI.
- En coordinación con el equipo de atención al ciudadano se gestionó los recursos para adicionar los contratos de apoyo a la gestión del área.

3. Medidas para garantizar respuesta a los requerimientos ciudadanos

4.
La Defensora del Ciudadano ha venido liderando el fortalecimiento de los canales de atención es así como la entidad cuenta con personal suficiente para atender los diferentes canales: Chat, correo electrónico, conmutador, Bogotá te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS y presencial a través de los módulos ubicados en el Super CADE CAD y en las diferentes ferias de servicio y super CADE Móvil organizados por la Secretaría General entre otras entidades.

Por otra parte coordinó con el equipo de atención al ciudadano y el área de asuntos disciplinarios la capacitación sobre derechos de petición dirigida a los puntos focales de las dependencias con el fin de fortalecer la oportunidad de las respuestas.

De otro lado, se ha venido realizando control a través de alertas a las diferentes dependencias de la entidad, con fin de procurar que las respuestas sean suministradas en los tiempos establecidos en la ley.

Así mismo, Se fortaleció el seguimiento al sistema Bogotá te Escucha, de quejas y soluciones a través de las alertas tempranas a las diferentes dependencias de la entidad; con base en los reportes mensualizados enviados por el administrador del sistema, es decir Secretaría General; implementando mejoras administrativas y técnicas para realizar la interfase entre el sistema Bogotá te Escucha de quejas y soluciones y el aplicativo de gestión documental ORFEO.

5. Seguimiento estratégico a planes de mejoramiento

La Defensora del ciudadano como resultado de auditorías, autodiagnósticos y autoevaluaciones al proceso propone y aprueba las acciones definidas en los planes de mejoramiento a las cuales permanentemente realiza control y seguimiento.

Es así como en el mes de septiembre se revisó el proyecto de la Resolución 279 del 1 de agosto de 2019 "Por la cual se actualiza y se establece la tabla de valores a cobrar por reproducción de información pública, en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público", con el fin de cumplir con una acción establecida en el plan de mejoramiento.

De la misma manera, la Defensora del Ciudadano realizó seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora establecidas en para el procedimiento en lo relacionado con:

- Seguimiento a la oportunidad de las respuestas a cada una de las dependencias de la entidad.
- Solicitud a la coordinación del SupérCADE CAD - administración del Sistema de Asignación de Turnos - SAT, usuario para la generación de reportes de las atenciones realizadas por la entidad en los módulos de atención.
- Seguimiento a la aplicación de encuestas de percepción y satisfacción ciudadana respecto del servicio prestado por la entidad.

6. Cumplimiento de normas en el desarrollo de trámites y servicios de la entidad

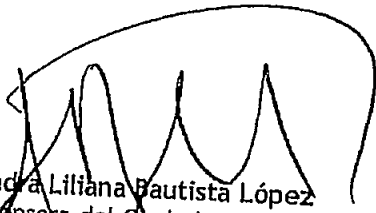
7.

La Defensora el Ciudadano participó activamente en la construcción/definición del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía, en el cual se define dentro del componente de "Racionalización de Trámites" la estrategia para llevar a cabo acciones de racionalización.

Una vez inscritos los trámites de la entidad en el SUIT en el mes de junio, a saber: "Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio", "Titulación de zonas de cesión al distrito capital" y "Cambio de uso de las zonas o bienes de uso público", la Defensora del Ciudadano participó en el proceso de divulgación tanto interna como externa.

De otra parte, se realizó seguimiento a la actualización de la estrategia de racionalización de los trámites de la entidad, de acuerdo con los lineamientos dados por el Departamento Administrativo de las Función Pública en el marco de la implementación del Decreto 058 del 24 de enero de 2018, "Por el cual se ordena la racionalización, simplificación, automatización y virtualización, de los trámites vinculados de la cadena de Urbanismo y Construcción en Bogotá D.C, y se dictan otras disposiciones", obteniéndose como resultado el agendamiento de citas y la radicación automática de documentos por parte de los urbanizadores responsables de la entrega de las Zonas de Cesión al Distrito Capital.

Cordial saludo,



Sandra Liliana Bautista López
Defensora del Ciudadano
Proyectó: Gustavo Vázquez
Código de archivo 4008510 Informes a otros organismos: